

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	31

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palveluntuottaja

Nimi Ikipihlaja Johanna Oy Y-tunnus 2108990-5

Kunta

Kunnan nimi Jämsänkoski

Kuntayhtymän nimi - \_\_\_\_\_

Sote-alueen nimi Keski-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Ikipihlaja JohannaKatuosoite Tammitie 2Postinumero 42300Postitoimipaikka JämsänkoskiSijaintikunta yhteystietoineen Jämsänkoski, puhelin 0504513261

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen, 33 asukaspaikkaaEsimies Tuija KovanenPuhelin 0504513261Sähköposti tuija.kovanen(at)pihlajalinna.fi**Toimintalupatiedot**Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 1.12.2007Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.12.2007

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Kiinteistöhoito, S &amp; L, Tarvittaessa kutsuttava vartiointipalvelu S&amp;L, Paloilmoittimen sekä turvavalojen ylläpito S&amp;L, Paloilmoittimen huolto Palomatic, Pyykkihuolto 1x/vko torstaisin Jämsänkosken pesula

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisälleen sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä            x Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Ikipihlaja Johanna tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumispalvelua 33 ikäihmiselle. Yksikkö aukesi vuonna 2007 17-paikkaisena. Vuonna 2010 Pihlajalinna osti yksikön ja vuonna 2013 yksikkö laajeni 34-paikkaiseksi. Tammikuussa 2023 yksikkö muuttui 33 paikkaiseksi. Asiakkaaksi yksikköön voi tulla kunnan maksusitoumuksella, itsemaksavana tai palvelusetelillä. Hoitoon tulemisen syynä on usein kotona pärjäämättömyys johtuen sairaudesta tai fyysisen kunnan heikkenemisestä. Asiakas on saattanut olla myös sairaalan vuodeosastolla pidemmän aikaa, ja näin ollen haetaan tarkoituksenmukaista hoitopaikkaa Ikipihlaja Johannasta. Johannassa on työntekijöinä palveluvastaava, joka on myös sairaanhoitaja, kaksi sairaanhoitajaa ja 21 lähihoitajaa, yksi fysioterapeutti ja yksi hoiva-avustaja. Koulutettua henkilökuntaa on paikalla vuorokauden ympäri. Työntekijöihin kuuluu myös siistijä ja keittiöemäntä, keittiöapulainen sekä kaksi ja puoli hoitoapulaista. Sisällöllisesti ikäihmisten palveluita johdetaan terveyttä tukevan ja voimavaralähtöisen ajattelun kautta, jossa lämmin, läheinen ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä ja hoitotyöntekijöiden välillä on keskeisessä asemassa. Ikipihlaja Johannassa on tärkeää, että jokainen asukas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Ikipihlaja Johannassa mahdollistetaan onnellinen, toiminnallinen ja turvallinen arki asiakkaalle. Yksilöllinen hoito on otettu huomioon omahoitajuudella. Omahoitaja tekee yhteistyössä asiakkaan sekä omaisen tai omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman, jonka avulla pyritään tarjoamaan asukkaalle toiminnallinen sekä mielekäs arki. Ikipihlaja Johannassa asiakas saa nukkua aamulla pidempään, jos ei ole koskaan tykännyt herätä kovin aikaisin, tässä toki huomioidaan yöaikainen paasto. Samoin illalla saa valvoa ja katsella vaikka televisiota, jos ei ole tottunut aiemminkaan menemään aikaisin nukkumaan. Yksikössä käy paljon yhteistyötahoja mm. esiintyjiä sekä seurakunta pitämässä hartauksia. Ketään asiakasta ei ohjata näihin yhteistyötahojen järjestämiin tapahtumiin, mikäli asiakas ei itse tahdo. Ikipihlaja Johanna tarjoaa toimintakykyä ylläpitävän

ja edistävän sekä elämänlaatua parantavan asuinympäristön. Yksikkö on erikoistunut toiminnalliseen arkeen, minkä tarkoituksena on saada joka päivälle mielekästä toiminnallista tekemistä asiakkaille. Ikipihlaja Johannassa asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti. Henkilökunta on aidosti kiinnostunut asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta. Ikipihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystaloudesta 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 17.8.1982/710, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

---

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Ikipihlaja Johanna on sopinut työlleen arvot, tavoitteet ja toimintaperiaatteet. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoista ja koulutettua. Yksikössä otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksilöllisyys sekä asiakaslähtöisyys. Asiakasta kuunnellaan oikeasti ja ollaan aidosti läsnä. Asiakkaan ja omaisen toiveet, huolet ja kehittämisideat huomioidaan 1x/kk järjestettävillä asiakasraadeilla, joihin omaisetkin ovat tervetulleita. Kaksi kertaa vuodessa omahoitaja toteuttaa hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen omahoidettavalleen ja tässäkin yhteydessä keskustelelee myös omaisen kanssa joko paikan päällä yksikössä tai puhelimitse. Omaisten illat järjestetään kaksi kertaa vuodessa, jolloin asukkaat, omaiset ja hoitajat koontuvat yhteen kehittämään yksikön. Ikipihlajassa tavoitteena on asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla työotteella asukkaan yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen. Ikipihlajassa asukkailla on mahdollisuus myös sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa Ikipihlajaan.

Yksikössä eletään arkea yhdessä tehden. Asiakkaat voivat osallistua ja harrastaa omien voimavarojensa ja toiveidensa mukaisesti. Mahdollisuuksia on käydä ulkoilemassa hoitajan kanssa mm. lammen rannassa, kaupassa tai jäätelöllä. Mikä on kunkin mieltymys. Yksikössä on sisäpiha, missä on kukkaistutuksia, pöytiä, tuoleja sekä omenapuu, täällä asiakkaat saavat ulkoilla niin paljon kuin itse haluavat. Yksikön takapihalla on ulkoilualue, missä on rollaattorilla mentävä ulkoilualue, marjapensaita sekä keinu. Täällä asiakkaat saavat myös ulkoilla niin paljon kuin haluavat hoitajan tai omaisen kanssa. Asiakkaat voivat osallistua ja harrastaa omien voimavarojensa ja halujensa mukaisesti. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asukkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Omaisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös läheisten tarpeet ja voimavarat.

---

### **3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

#### **RISKIENHALLINTA**

##### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

##### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esi- miehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

## Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Laadun seuranta ikipihlaja Johannassa on järjestelmällistä, mikä kuuluu osaksi yksikön omavalvontaa. Laadunhallinta on johtamisen osa, jolla tuetaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Ikipihlaja Johannassa on kattava mittaus- ja seurantajärjestelmä toiminnan kokonaisarviointia ja jatkuvaa laadun parantamista varten. Yksikön toiminta ja kehittäminen ovat suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujohtamisen mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvaa laadunparantamista toimintaperiaatteiden sekä kehittämisideoiden pohjalta.

Riskien ja haittatapahtumien ennakkointia ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla, fyysisen, henkisen sekä kemiallisen ja biologisen vaaratekijöiden riskikartoituksella. Nämä riskikartoitukset on tehty erikseen keittiöön, siistijän sekä hoitajien työhön peilaen. Palveluvastaava yhdessä työntekijöiden kanssa osallistuu turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää. Asiakkailta palautetta tulee päivittäin, omaisia kuunnellaan, kun he itse haluavat sekä 1x/kk järjestettävällä asiakasraadilla. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan konsernin intraan siihen soveltuvalla lomakkeelle sekä käydään läpi tiimipalaverissa. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Ikipihlajan laatuavoitteita ovat:

- korkea asukastyytyväisyys ja -turvallisuus
- toiminnan ja ympäristön turvallisuus
- ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen
- hyvä yhteistyö sidosryhmien välillä

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Johannassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännös-riskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asukkaalla olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvitessa. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee Ikipihlajaan tehty perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Yksikön henkilöstömitoitus on tilaajan tarkoittamalla tasolla 0,65. Ikipihlajalla on käytössään toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asukasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsu-järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Yksikön ovet pidetään lukittuina ja kiinteistön piha-alue on aidattu asukkaan turvallisuuteen kohdistuvan vaaran, kuten muistisairauksista johtuvien poistumisten vuoksi. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa. Asukkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asukkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asukkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai kun tavoitteena asukkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. Asukkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveystä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Asukkaan rajoittamista arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta hoitajat arvioivat 2 viikon välein ja lääkäri 3 kuukauden välein. Rajoitustoimenpiteistä kirjataan Hilikka- potilastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteet Ikipihlaja Johannassa: hygieniahaalari, haaravyö ja laitaluvat.

Toiveena on, ettei asiakkaiden rahaa tai arvotavaraa säilytettäisi yksikössä, jos asukas kuitenkin näin haluaa, on tähän seuraavanlainen ohjeistus:

Asukkaiden arvotavarat ja rahat kirjataan Hilkka -asukastietojärjestelmään. Asukkaiden rahavarat säilytetään palveluvastaavan toimistossa, lukkojen takana.

Asukkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asukkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ikipihlajassa asukkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista ja asukkaiden ateriat on jaettu tasaisesti koko vuorokaudelle. Jokaiselle asukkaalle tehdään MNA testi puolen vuoden välein ja tarvittaessa useammin. Paino punnitaan säännöllisesti vähintään 1x/kk. Ravitsemusta tehostetaan tarvittaessa kliinisillä täydennysravinteilla.

Asukkaaseen kohdistuvia riskejä

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet
- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asukkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila
- asukkaan luvaton poistuminen yksiköstä
- asukkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute

Ikipihlajan henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijän työhyvinvointia tuetaan työnantajan laatimalla Päih-teidenvastaisella ohjelmalla, Työkyvyn hallinnan mallilla, Toimintaohjeilla traumaattisissa tapahtumissa sekä väkivallan uhkatilanteissa ja Epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savutomuudella, laajalla työterveyshuollon palvelululla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä



työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Työntekijöillä on käytössä siirtoapuvälineitä, joiden käyttämiseen työnantaja kannustaa. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyllä kolmasti vuodessa (Pulssi-kysely).

Yksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu, tällä on koettu olevan vahvasti myönteinen vaikutus työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Yövuorossa on kaksi hoitajaa. Yöhoitajat pitävät mukanaan puhelinta sekä hätäpainikenappia, mistä lähtee hälytys suoraan vartiointiliikkeelle. Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asukastietojärjestelmän (Hilkka) käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

- vuorotyö
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys
- tiedonkulku
- väkivalta- ja uhkatilanteet
- ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet
- ammattitaito ja perehdytys
- tietosuoja- ja tietoturvariskit
- henkilöstömitoitus

Ikipihlaja Johannan ympäristöön liittyviä riskejä

- valaistus
- liukastuminen, tilojen kahvat ja tukikaiteet
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit
- palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma

Ikipihlajan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2006, joka päivitetty 2021) laatimaan Turvallinen lääkehoito - Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asukkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksikössä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet.

Lääkkeiden jakaminen tapahtuu rauhallisessa sille varatussa tilassa sekä jakamisessa on huomioitu kaksoistarkastus. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa palveluvastaava. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Sähköisen reseptin käytön lisääntyessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asukasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

Pihlajalinnan vastuulääkärिमalli on alkanut Ikipihlaja Johannassa 30.4.2020. Asukkaiden lääketieteellinen kokonaisvastuu on yksikön vastuulääkäri Riikka Kettusella. Vastuulääkärin puhelinkonsultaatiot 1krt/vko ja lääkärin lähikierrat yksikössä 3 kuukauden välein. Akuuttiasioissa yhteys vastuulääkäriin, virka-ajan ulkopuolella yhteydenotot vastuulääkärimallin takapäivystykseen.

Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma ja nimetty hygieniavastaava. Hygienia kuuluu osaksi yksikön perehdytysohjelmaa. Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Yksikössä on koulutettu ammattitaitoinen siistijä. Koronaviruksen aikana hygieniaan on kiinnitetty erityistä huomiota. Hygieniaohjeissa noudatamme Keski-Suomen hyvinvointi alueen/ Pihlajalinnan ohjeita.

Hoitoon liittyviä riskejä

- lääkepoikkeamat
- pistostapaturmat
- tiedonkulku, e-resepti
- infektioiden leviäminen
- käsihygienia

### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomattavat poikkeamat niille laadituille lomakkeille HSE Lite- järjestelmään, jotka myös tulostetaan yksikön poikkeamarkansioon. Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan palveluvastaavalle ja/tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Epäkohdat tai poikkeamat käsitellään kuukausipalaverissa ja tieto näistä menee myös Pihlajalinnan vanhuspalveluiden palvelupäällikölle. Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48 pykälän mukainen hoitohenkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Asiakkailta ja omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta. Asiakkailta palautetta tulee päivittäin, omaisia kuunnellaan, kun tarve tälle ilmenee. Arkea suunnitellaan 1x/kk järjestettävällä asiakasraadilla.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-  
poikkeamat ja riskit?

Ikipihlaja Johannassa on käytössä palautelomake omaisille, sekä asiakkaille. Lomake on saatavilla sähköisenä Ikipihlaja Johannan nettisivuilla, paperiversiolomakkeen yksiköstä saa tarvittaessa pyydettäessä. Paperiversion palautus tapahtuu eteisessä olevaan postilaatikkoon. Jatkuvan palautteen lisäksi keräämme kahdesti vuodessa (kevällä ja syksyllä) keskitetysti asiakaspalautteet. Kaikki saadut palautteet käydään yhteisesti läpi yksikössä ja näiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työnteki-

jöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seureauuksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Yksikön poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet henkilöstö ilmoittaa HSE Lite-järjestelmän kautta siihen soveltuvalla lomakkeella. Sitä kautta lomakkeet tavoittavat oikeat henkilöt saman tien. Henkilöstö tulostaa täyttämänsä lomakkeen ja ne käsitellään tiimipalaverissa. Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan yhdessä. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Yksikössä tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan välittömästi. Nämä kirjataan asianmukaisesti poikkeamiin ja käsitellään yksikössä sekä niistä tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään Ikipihlajien johtoryhmässä.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle säännöllisten palavereiden yhteydessä. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille asiakaspalauteprosessin mukaisesti viikon kuluessa.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet

Palveluvastaava Tuija Kovanen ja Ikipihlaja Johannan henkilökunta.

Suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palveluvastaava Tuija Kovanen, tuija.kovanen@pihlajalinna.fi, puh. 0504513261.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa yksikön ilmoitustaululla, hoitajien toimistossa, sekä Ikipihlaja Johannan internetsivuilla.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asukkaan palvelun tarpeen arvioi asukkaan kotikunnan palveluohjaaja ennen Ikipihlaja Johannaan muuttoa. Ikipihlaja Johannassa on käytössä RAI, jolla mitataan asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä puolen vuoden välein. Asukkaan hoitosuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen vaatiessa useammin.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omaisten ja omahoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivittäessä otetaan huomioon asukkaan toiveet ja ajatukset sekä omaisten toiveet ja ajatukset haastatteleamalla omaista puhelimitse tai paikan päällä.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omaisten ja omahoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan useammin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitettäessä otetaan huomioon asukkaan toiveet ja ajatukset sekä omaisten toiveet ja ajatukset. Omaisten tai omaisten kanssa keskustellaan puhelimitse tai paikan päällä. Yksikönjohtaja valvoo, että hoito- ja palvelusuunnitelmat on päivitetty suunnitelman mukaan. Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palavereissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asukasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asukkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Yksikössä on käytössä ohjeistus, mikä auttaa hoito- ja palvelusuunnitelman täytössä ja tarkistamisessa.

Eri-ikäisten asukkaiden huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Yksikössä kerätään asukastyytyväisyyspalautetta jatkuvasti sähköisessä muodossa, lisäksi omaisilla, sekä asiakkailla on mahdollisuus myös antaa palautetta paperisena, sekä suullisena. Näiden lisäksi asukastyytyväisyyttä kerätään kahdesti vuodessa myös tehostettuna paperiversio otantoina. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Asukaspalautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan

kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto neljännesvuosittain Ikipihlajien palvelupäällikölle. Asukaspalaute pyritään hyödyntämään käytäntöön mahdollisimman pian ja palautteesta tehdään kirjallinen suunnitelma, jotta toteutusta ja kehittämistä seurataan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palaverissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asukasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asukkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Yksikössä on käytössä ohjeistus, mikä auttaa hoito- ja palvelusuunnitelman täytössä ja tarkistamisessa.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asukkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asukkaita kannustetaan omaoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Yksikössä huomioidaan asukkaiden yksityisyys muun muassa siten, että asukkailla on omat huoneet. Kolme huonetta on kahden hengen huoneita. Niissä pyritään yksityisyys järjestämään parhaamme mukaan, esim. hoitotilanteet niin, ettei toinen asukas ole paikalla huoneessa. Omaisten käydessä, pyritään järjestämään toiselle asukkaalle toimintaa niin, ettei huoneesta viedä väkisin pois, vaan tilalla on korvaavaa mielekästä tekemistä. Asukkailla on vapaus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Lisäksi henkilökunta on vaitiolovelvollinen, sekä he huomioivat intimitteettisuojan asukkaita hoitaessa tai puhuesaan heidän asioista. Henkilökunta arvostaa asukkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Omahoitajuus ja asukkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asukkaiden omannäköisen elämän Ikipihlaja Johannassa entistä paremmin. Säännölliset asukasraadit yhteistyössä omaisten kanssa ovat myös asukkaiden jokapäiväisiin toimiin vaikuttava tekijä. (Koronavirusepidemian aikana omaiset eivät ole voineet osallistua asukasraateihin).

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Yksikössä arvioidaan ja ennaltaehkäistään mahdolliset rajoitustoimenpiteitä vaativat tilanteet mahdollisimman pitkälle. Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asukkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yhteisymmärryksessä asukkaan, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa sekä ne kirjataan huolella.

Yksikössä rajoittavia välineitä: haaravyöt pyörätuolissa istumista turvaamaan, hygieniahaalari, sekä laidat on mahdollista nostaa sängyssä ylös. Rajoittamistoimenpiteestä luvan antaa lääkäri, hoitaja kirjaa rajoitustoimenpiteen Hilikka- potilastietojärjestelmään.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asukkailta ja omaisilta sekä heitä kannustetaan palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti.

Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Yksikön johtaja kuulee asukasta sekä omaista kohdanneen tilanteen, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatko toimenpiteet asukkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asukkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen.



Asukasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliammiehen, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta 2x vuodessa. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asukas- ja omaispalautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto neljännesvuosittain Ikipihlajien Palvelupäällikölle. Asukas -ja omaispalautteet pyritään hyödyntämään käytäntöön mahdollisimman pian ja niistä tehdään kirjallinen suunnitelma, jotta toteutusta ja kehittämistä seurataan.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja on Tuija Kovanen.

Sosiaaliasiamiehen sekä potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Eija Hiekka, eija.hiekka@koske.fi, p. 044 265 1080. Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.

Potilasasiamiehet: Jarno Heino, Sointula Maija-Kaisa, [potilasasiamies@merikratos.fi](mailto:potilasasiamies@merikratos.fi).  
Neuvonta: 050 341 5244 (ti klo 12-15, ke-to 10-13).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on siirtynyt vuoden 2009 alusta kunnilta valtiolle. Tietoa ja neuvoja löytyy osoitteesta [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Numero palvelee arkisin klo 9.00-15.00. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat hyvinvointialueen tilaajapäällikölle. Tilaajapäällikkö vastaa näihin sekä pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Pihlajalinnan vanhuspalveluiden palvelupäällikkö yhteistyössä yksikön johtajan kanssa antavat vastineen mahdollista valitusta koskien. Yksikön toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta. Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Yksikössä työskennellään hoitosuunnitelman ohella asukkaan yksilölliset voimavarat huomioiden sekä toimintakykyä ylläpitävää työtettä käyttäen.

Yksikössä kirjataan asukkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävän toiminta Hilikka -asukastietojärjestelmään.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asukkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään yksikön yhteisöllisillä toimintahetkillä, harrastuksilla, hartaushetkillä, ulkoilulla sekä ulkopuolisilla vierailijoilla.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Omahoitaja arvioi yhdessä asukkaan, omaisten ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asukkaiden hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Hoitosuunnitelmaa päi-

vitetään sopimalla hoitopalaveri yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Hilikka asiakastietojärjestelmään kirjataan asukkaan toimintakyvyn muutokset ja asiat mitkä niihin olisi voinut johtaa. Hyvinvointia koskevat asiat, samoin kuin kuntouttavaa toimintaa koskevat asiat kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään ja päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoivakodin sisä- sekä takapihalla ulkoilu mahdollistetaan päivittäin haluaville. Lisäksi hoitajien ja /tai omaisten saattamina asukkaat pääsevät myös ulkoilemaan talon ulkopuolelle.

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Yksikössä ruokahuollosta vastaa emäntä, joka valmistaa kaikki ateriat paikan päällä ( Oiva-raportti 19.10.2023). Näin ollen asukkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Ruokalistat on suunniteltu kuuden viikon jaksoihin ja ateriat on jaoteltu tasaisesti vuorokaudelle.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Emäntä huomioi ruoan suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet. Hoitajat annostelevat asukkaiden ruoat huomioiden yksilölliset tarpeet ja rajoitteet.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asukkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA -testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asukaspalautteen avulla.

## Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygienia tasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygienian tason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikashoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygieniasuunnitelmaan. Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asukkaan kanssa. Suihkussa asukas käy haluamanaan viikonpäivänä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Hygieniahoidokäytäntöjen toteutumista voidaan seurata yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asukkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsien pesulla, käsihuuhteiden käytöllä, suojatarvikkeiden käytöllä sekä aseptisellä työskentelytavalla.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siistijä huolehtii siivoamisesta arkipäivisin ja yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen kuuluu kaikille. Asukkaiden vaatteet pestään Ikipihlaja Johannassa. Lakanapyykki lähtee 1x/vkossa Jämsänkosken pesulaan.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka käy 1x/vuosi Jyväskylässä järjestettävässä hygieniayhdyshenkilöiden koulutuspäivillä. Hygieniayhdyshenkilö ohjeistaa ja opastaa henkilöstöä muuttuvista käytänteistä, sekä kertaa säännöllisesti hygienia-asioita yksikössä. Yksikkö voi tarvittaessa konsultoida myös Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniahoitajaa, joka tulee tarvittaessa käymään yksikössä ja antaa ohjeistusta, jos sitä tarvitaan.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaidensa terveydenhuollosta ja hammashoidosta. Yksikön asukkailla on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin. Ikipihlaja Johannan asukkaista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun lääkäri. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa yksiköstä ollaan yhteydessä vastuulääkäripalveluun, ensisijaisesti omalääkäriin tai tarvittaessa takapäivystäjään. Halutessaan asukkaat voivat käyttää yksityisiä terveyspalveluita. Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja

suunnitelmallisesti. Terveystilan arvioinnissa apuvälineinä ovat käytössä RR- mittari, verensokerimittari, saturaatiomittari, ja pika- CRP-laite. Hoitohenkilökunta havainnoi asukkaan terveydentilassa tapahtuvat mahdolliset muutokset ja ilmoittaa niistä sairaanhoitajalle, joka arvioi, onko tarvetta ottaa esimerkiksi verikokeita ja olla yhteydessä lääkäriin.

Äkillisten kuolemantapausten kohdalla toimitaan tilanteen mukaisesti riippuen, onko asukkaan kuolema ollut odotettavissa vai odottamaton. Asukkaan kuoleman lähestyessä toimitaan hoitotahdon sekä hoitosuunnitelman mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä omalääkäriin tai takapäivystäjään. Kuoleman käy toteamassa Jämsän ensiavun lääkäri sairaalan kylmiössä. Kuoleman kohdatessa toimitaan vastuulääkäripalvelun yksikköön laatiman ohjeistuksen mukaisesti. Vainaja kuljetetaan hautaustoimiston toimesta.

Asukkaiden terveyttä seurataan päivittäin laatimalla riittävät rakenteelliset kirjaukset asukastietojärjestelmään. Lääkäri arvioi vähintään vuosittain asukkaan terveydentilaa ja käytössä olevan lääkityksen. Lääkelista tarkistetaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Vastuulääkäri käy yksikössä 4krt/ vuosi, lisäksi on viikoittaiset puhelinkonsultaatiot. Fysiologiset mittaukset suoritetaan yksikössä vähintään 1x/kk ja tarvittaessa useammin. Diabetesta sairastavien kohdalla dx mitataan vähintään 1x/vko tai tarvittaessa useammin. Yksikössä on käytössä myös RAI-, MMSE-, ja GDS- testit.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lisäksi hoidosta vastaa tarpeen mukaan yksikön vastuulääkäri tai takapäivystäjä.

## Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain ja tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on vastuussa vastaava sairaanhoitaja Hanna Haapaniemi.

Lääkehoidosta vastaavat palveluvastaava Tuija Kovanen ja vastaava sairaanhoitaja Hanna Haapaniemi

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Asukkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yksikössä asukasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä sekä poistumisharjoituksilla. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit ja yksikkö

tekee yhteistyötä turvapalveluyritys S&L:n kanssa. Ikipihlaja Johannassa on ajantasainen ja päivitetty pelastussuunnitelma, joka on laadittu ja tarkistettu yhdessä pelastusviranomaisen kanssa. Henkilöstö on perehdytetty pelastussuunnitelmaan ja se on heidän luetavissaan yksikössä. Yksikössä on myös laadittu varautumissuunnitelma mahdollisia suunniteltuja sähkökatkoja varten.

## Henkilöstö

### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Ikipihlaja Johanna on ympärivuorokautisen palveluasumisenyksikkö, jonka hoitajamitoitus on vähintään 0,65 hoitajaa per asukas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu kahdesta sairaanhoitajasta, ja 20 lähihoitajasta, fysioterapeutista, sekä hoiva-avustajasta. Henkilöstölle on annettu kirjallisena ja suullisena ohjeistuksena toimintaohjeet niitä tilanteita varten, jos vuoroista puuttuu akuutisti hoitohenkilöstöä. Näitä tilanteita voi esimerkiksi olla iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä, kun palveluvastaava ei ole yksikössä paikalla. Näissä poikkeusaikoina tarvittaessa sijaisten hankinnat kuuluvat yhteisesti koko henkilöstön tehtäviin. Kirjallinen ohjeistus sijaisten hankintaa varten, sekä sijaisten yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta. Mikäli yksikköä uhkaa laajempi poikkeustilanne esimerkiksi pandemiatilanne, henkilöstöä on ohjeistettu olemaan yhteydessä yksikön palveluvastaavaan.

Yksikössä käytettävien sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on edelleen kirjoilla oppilaitoksessa. Yksikön sijaiset pyritään perehdyttämään huolella sekä tarkoituksena on käyttää asukkaille ja työnantajalle ennestään tuttuja sijaisia. Opiskelijoille on vuoroissa nimetty ohjaaja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Käytössä on liikunta- ja kulttuurisetelit (e-passi) sekä 1x/v pidettävät kesä- tai joulujuhlat henkilöstölle. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asukkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asukkaiden toimintakykyä ja tarpeita.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Palveluvastaavan työvuorot on suunniteltu hallintopäiviksi.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Yksikössä on siistijä arkipäivisin, joka huolehtii yksikön puhtaana pidosta. Pyykkihuollosta vastaa hoiva-apulaiset. Lakanapyykki lähtee 1x/vko torstaisin Jämsänkosken pesulaan. Muuna aikana siivouksesta ja pyykkihuollosta vastaavat hoitohenkilökunta.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Ikipihlaja Johannan rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan Julkiterhikistä. Ikipihlajan palvelupäällikkö ja palveluvastaava rekrytoivat yksikön sairaanhoitajat. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja rekrytoivat lähihoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan.



## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydenniskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Yksikössä on käytössä perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti, jotka sisältävät perehdyttämisen asukastyöhön, asukastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Lisäksi käytössä on lääkehuollon- ja hoidon perehdytyskortti. Perehdyttämisestä on vastuussa vuorossaan olevat hoitajat, jokaiselle uudelle perehtymään tulevalle työntekijälle on nimetty vuoroon oma perehdyttäjä.

### Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Yksikön henkilökunnalle tarjotaan täydenniskoulutusta ammattikunnan mukaan tietty määrä vuodessa. Yksikössä määritellään teema aina kuluvalle vuodelle ja siihen pohjautuen pyritään koulutuksia järjestämään. Yksikössä on käytössä koulutussuunnitelma, mikä elää myös sen mukaan, jos mielekkäitä koulutuksia tulee vastaan. Kerran vuodessa käytävien kehityskeskustelujen pohjalta otetaan myös työntekijöiden koulutus toiveet huomioon. Henkilöstöä kannustetaan kouluttautumaan ja opiskelemaan.

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomattavat poikkeamat niille laadituille lomakkeille HSE Lite- järjestelmään, jotka myös tulostetaan yksikön poikkeamarkansioon. Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan palveluvastaavalle ja/tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Epäkohdat tai poikkeamat käsitellään kuukausipalaverissa ja tieto näistä menee myös Pihlajalinnan vanhuspalveluiden palvelupäällikölle. Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48 pykälän mukainen hoitohenkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Yksikössä tulleisiin laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittapahtumiin reagoidaan välittömästi. Nämä kirjataan konsernin ohjeen mukaan poikkeamailmoituksin ja käsitellään yksikössä sekä niistä tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään Ikipihlajien johtoryhmässä.

## Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

## Tilojen käytön periaatteet

Ikipihlaja Johannan tilat on suunniteltu asiakasryhmä ja sen toiminta huomioiden. Yksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkuu sekä sen valaistus on riittävä. Asukkailla on käytettävissään 28 yhden hengen huonetta ja kolme kahden hengen huonetta, jotka ovat kooltaan 12-26m<sup>2</sup>. Lisäksi asukkailla on käytössään yhteiset tilat ja sauna. Yksiköstä löytyy myös keittiö ja henkilökunnalle tarkoitettut toimisto- ja sosiaalitalat. Yksikön pinta-ala on kaikkiaan n. 1200m<sup>2</sup>. Yksikön ulko-ovet pidetään lukituina asukasturvallisuuden vuoksi, hätäpoistumisteitä on viisi, joista kaikki on merkitty merkkivaloilla. Asukkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Asukashuoneet on mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja asukashuoneet ovat ainoastaan asukaskäytössä. Asukkaiden omaiset saavat vieraila yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollista yöpyä asukashuoneissa väliaikaisesti. Sosiaalihuoltolain (130/2014) 33 b §:n 1 momentin mukaan yksiköissä tulee etukäteisvalmisteluin ja muilla toimenpiteillä varmistaa, että myös poikkeusoloissa ja häiriötilanteissa toiminta voidaan turvata. Tämän vuoksi yksikköön on tehty varautumissuunnitelma, suunniteltuja sähkökatkoja varten. Suunnitelmalla turva-

taan asiakkaiden hoito- ja hoiva, sekä henkilöstön työturvallisuus. Varautumissuunnitelma on käyty yhteisesti henkilöstön kanssa läpi ja se löytyy yksiköstä niin sähköisenä, kuin paperiversiona.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomiioon otetuilla asioilla.

Ikipihlaja Johannassa on käytössä Vivago-hyvinvointijärjestelmä, missä on mukana myös hoitajakutsujärjestelmä asukasturvallisuuden lisäämiseksi. Yksikön hoitajakutsujärjestelmän toimivuudesta vastaa yksikön palveluvastaava. Yksikössä on käytössä myös S&L turvapalvelu, josta käy vartija tarvittaessa. Turvapalvelu on käytettävissä 24/7.

Asukkaiden käytössä olevien hoitajakutsurannekkeiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla. Vivago-ohjelma myös ilmoittaa, jos rannekeissa on jotain vikaa. Jos rannekkeessa on vikaa ja huoltotarvetta, pyydetään Vivagolta uusi ranneke asukkaalle, jonka jälkeen viallinen ranneke lähetetään huoltoon. Tämän hoitaa yksikössä palveluvastaava tai vastaava sairaanhoitaja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on Tuija Kovanen 0504513261.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia

tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Ikkipihlaja Johannassa omahoitaja hoitaa oman asukkaan apuvälineiden hankinnan huolehtii myös apuvälineiden asianmukaisesta ohjauksesta ja huolloista, tarvittaessa yhdessä yksikön fysioterapeutin kanssa. Apuvälineiden haku/toimitus sovitaan erikseen apuvälinelainaston kanssa (hoitajat ja/tai omaiset noutavat). Hoitajien lisäksi yksikön oma fysioterapeutti myös ohjaa ja opastaa apuvälineen oikeanmukaisessa käytössä. Yksikössä on käytössä lisäksi defibrillaattori, jonka käyttöön henkilöstö on koulutettu. Tarvittavat huoltotoimenpiteet defibrillaattoriin tulevat valmistajan kautta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palveluvastaava Tuija Kovanen, puh. 050 451 3261.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asukastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työsopimuksensa, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työsopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsopimuksen voimassa ollessa sekä 6kk sen loputtua. Työntekijä allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen ja se skannataan Sympa-henkilöstötietojärjestelmään.

Perehdytykseen sisältyy Hilkka-potilastietojärjestelmän käyttöön opastaminen. Kaikille hoitajille luodaan tunnukset Hilkkaan ja hoitajat ovat työvuorossaan velvollisia kirjaamaan kaikista hoitamisistaan asukkaista huomiot ja raporttoimaan niistä tulevalle vuorolle.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus-, ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas-, ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot. Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Jokainen työntekijä suorittaa Pihlajalinnan tietosuojakoulutukset tullessaan yksikköön töihin. Ohjeistus on, että terveydenhuollon ammattihenkilöt suorittavat sekä tietosuoja-, että potilastiedon tietosuojakoulutukset. Muu, kuin terveydenhuollon henkilöstö suorittaa pelkän tietosuojakoulutuksen. Vastuu tietosuojakoulutusten toteutumisesta on palveluvastaavalla. Näiden tietosuojakoulutusten lisäksi järjestetään yksikkö tasoista täydennyskoulutusta tietosuojavastaavan toimesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Kehittämistarpeet pyritään hoitamaan kuntoon välittömästi ilman viivytyksiä. Niistä tehdään kirjallinen aikataulu, jotta toteutusta tullaan seuraamaan.

Ikkipihlaja Johannan henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti yksikön ilmoitustaululla.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Jämsänkoski 23.10.2023

---

Allekirjoitus Tuija Kovanen

---