



Valvira

Sosiaali- ja terveystieteiden
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pihlajalinna Oy/ Ikipihlaja Setälänpiha Oy	Kunnan nimi: Lieto Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2100760-7	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Ikipihlaja Setälänpiha	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lieto, Vanha Loukainastentie 24 21410 Vanhalinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen vanhuksille, ympärivuorokautinen laitoshoido vanhuksille sekä ympärivuorokautinen asumispalvelu muille asiakasryhmille. Yhteensä 51 paikkaa.	
Toimintayksikön katuosoite Vanha Loukainastentie 24	
Postinumero 21410	Postitoimipaikka Vanhalinna
Toimintayksikön vastaava esimies Anniina Ojanen	Puhelin 0503514845
Sähköposti anniina.ojanen@pihlajalinna.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) muutoslupa 28.5.2010	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen vanhuksille 21 paikkaa, ympärivuorokautinen laitoshoido vanhuksille 24 paikkaa ja muille 6 paikkaa.	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kiinteistöhuolto Turun KK Huolto Oy
Liinavaatepyykki Vista Pesula
Apteekkipalvelut Liedon Apteekki
Elintarviketoimitukset Rikainen
Jätehuolto L & T, Lassila & Tikanoja
Siivous- ja hygienia- ja hoivatarvikkeet Suomen Medituote
Potilasvuoteiden huolto Haltija Group Oy

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammais- ja kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin. Mikä on yksikön **toiminta-ajatus**?

Pihlajalinnan palvelut ikäihmisille ovat osa konsernin toimintaa, joka hallituksen päätösten mukaisesti vähitellen linkittyy entistä tiiviimmin terveystieteellisten liiketoimintaan maantieteellisesti. Sisällöllisesti ikäihmisten palveluita johdetaan terveyttä tukevan ja voimavaroja lisäävän ajattelun kautta, jossa lämmin, läheinen ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä ja hoitotyöntekijöiden välillä on keskeisessä asemassa. Pihlajalinnan ikäihmisissä on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Ikäihminen Setälänpiha tuottaa tehostettua palveluasumista Turun seudun ja ympäristökuntien asukkaille. Asiakaspaiikkoja on 51, jakaantuen kahteen ryhmäkotiin. Hoitohenkilökunta on paikalla 24 tuntia vuorokaudessa.

Toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille laadukasta ja ammattitaitoista tehostettua palveluasumista, laitoshoidon ja ympärivuorokautista hoitoa myös muille asiakasryhmille yhteistyössä asiakaskuntien kanssa. Asiakkaat ovat pääosin ikääntyneitä, päivittäisissä toimissa hoivaa ja hoitoa tarvitsevia henkilöitä. Tavoitteena on mahdollistaa laadukas, toiminnallinen, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä sekä mielekäs arki elämän loppuun asti. Ikäihminen Setälänpihassa asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti.

Ikäihmisen toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystieteellisten palveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laatusuositukseseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön **arvot ja toimintaperiaatteet**?

Ikäihminen Setälänpiha on sopinut työnsä arvot ja toimintaperiaatteet noudattaen Pihlajalinnalla-konsernin Ikäihminen-konseptin arvoja ja tavoitteita. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoinen, tietoinen Ikäihmisen arvoista ja tavoitteista sekä toimii niitä noudattaen.

Ikäihmisen toimintaa ohjaavat seuraavat arvolahtokohdistista johdetut peruslausekkeet

- Vanhuus on kaunis
- Arki on arvokas
- Elämä on tärkeintä

Lisäksi Ikipihlaja Setälänpihan toimintaa ohjaavat yksilöllisyyden ja arvokkuuden kunnioittaminen sekä kuntouttava työote. Arvostamme kaikkia asiakkaitamme ihmisinä ja yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksiaan ja mieltymyksiään mahdollisuuksien rajoissa.

Asiakkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asiakkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa.

Asiakkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päinvastaisesti nousta jo aamun sarastuksessa. Varhain nousevat saavat aamiaista jo silloin. Myös yöllä on mahdollista saada välipalaa niin halutessaan.

Asiakkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asiakkaiden että heidän omaistensa toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.

Asiakas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Asiakkaan saapuessa asumaan Ikipihlaja Setälänpihaan, järjestetään hänelle ja hänen läheisilleen yhteinen hoitoneuvottelu, jossa henkilökunta tutustuu asiakkaan elämänhistoriaan, ja asiakas sekä omaiset saavat tilaisuuden tutustua talon toimintaan, ja esittää omia toiveitaan sekä kysymyksiä.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka tietää ja tuntee asiakkaan. He viettävät yhdessä aikaa, jolloin asiakkaan kunto huomioiden, on mahdollista lähteä, vaikka taidenäyttelyyn kaupungille, pihalle auringosta nauttimaan tai vaikka istua yhdessä lukemassa lehtiä.

Yksilöllisesti suunnitellun kuntouttavan työotteen kautta henkilökunta tukee asiakkaiden aktiivista elämää sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilymistä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä näköinen, tyydytystä tuottava elämä, jossa asiakas kykenee selviytymään arkielämästään ja tekemään itseään kiinnostavia asioita. Ikipihlaja Setälänpihan oma fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat mukana asiakkaan itsensä, hänen omaistensa sekä hoitohenkilöstön kanssa arvioimassa, miten tähän kunkin asiakkaan kohdalla parhaiten päästään. Ikipihlaja Setäläpihassa ulkoillaan päivittäin niin hoitajien, vapaaehtoisten ulkoiluttajien kuin omaistenkin kanssa.

Ikipihlajassa asiakkaiden mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia verkostoja pyritään turvaamaan mahdollistamalla ystävien ja omaisten vierailut. Läheisten on mahdollista yöpyä asiakkaan luona ja osallistua Ikipihlaja Setälänpihan arkeen vaikkapa virikejumppatuokioon osaa ottaen tai saunoen tai ulkoillen yhdessä läheisensä kanssa. Hoitotyö on asukaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asukkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja omaisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa ja asiakkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon.

Ikipihlaja Setälänpihassa eletään arkea yhdessä tehden. Asiakkaat voivat osallistua ja harrastaa omien voimavarojensa ja halujensa mukaisesti. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Ulkopuoliset vierailijat ja esiintyjät tuovat säännöllistä vaihtelua henkilökunnan järjestämään toimintaan.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan 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?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon 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. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Ikipihlajan johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Laadun seuranta on järjestelmällistä, ja kuuluu osaksi omavalvontaa. Ikipihlajan johto osoittaa omalla toiminnallaan laadunhallinnan olevan osa johtamista ja sen tukevan tavoitteiden saavuttamista. Laatua seurataan ja parannetaan organisaation mittareita käyttäen. Yksikköä kehitetään suunnitelmallisesti.

Riskien ja haittatapahtumien ennakkointia ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Ikipihlaja Setälänpihan johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin, joka tehdään Sosiaali- ja terveysministeriön riskienarviointi lomakkeita käyttämällä vuosittain. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää Ikipihlajien toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastytyväisyyspalautteet. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Ikipihlajan laatutavoitteet ovat:

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

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Setälänpihassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on huomioitava jäännösriskien 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 häiriö 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. 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.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisenä liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Ulko-ovet pidetään lukittuina ja muistisairaat asukkaat ulkoilevat yhdessä hoitajien kanssa. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Asiakkaiden arvotavarat ja rahat kirjataan Hilka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden rahavarat säilytetään lääkehuoneessa lukkojen takana.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan

säännöllisesti. Ikipihlaja Setälänpihassa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Ikipihlaja Setälänpihassa noudatetaan Pihlajalinnan kuuden viikon kiertävää ruokalistaa.

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltilanteet
- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asiakkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila, ruokamyrkytyksen mahdollisuus
- asiakkaan poistuminen
- asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute

Ikipihlaja Setälänpihassa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijän työhyvinvointia tuetaan työnantajan laatimalla Päihteidenvastaisella ohjelmalla, Työkyvyn hallinnan mallilla, Toimintaohjeilla traumaattisissa tapahtumissa sekä väkivallan uhkatilanteissa ja Epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan työpaikan savuttomuudella, laajoilla työterveyshuollon palvelululla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamilla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyllä.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaikaergonomiaan pyrkien kuuden viikon jaksoissa sekä työntekijöiden toiveet huomioiden. Ryhmäkotien tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

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

Ikipihlaja Setälänpihan ympäristöön liittyviä riskejä

- liukastuminen, tilojen kahvat ja tukikaiteet
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit

Ikipihlaja Setälänpihan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2006) laatimaan Turvallinen lääkehoito – Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja Pihlajalinnan yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laa-

dittu varmistamaan yksiköiden asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksiköissä 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 yksiköissä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksiköiden 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 asiakasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

Yksikköihin on laadittu hygieniasuunnitelma ja nimetty hygieniavastaavat. Hygienia kuuluu osaksi yksiköiden perehdytysohjelmaa. Yksiköissä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä.

Hoitoon liittyviä riskejä

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

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomatuksi poikkeamat niille laadituille lomakkeille sähköisesti tai paperiversiona. Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan yksikön palveluvastaavalle. Yhdessä henkilöstön kanssa täytetään vuosittain STM:n riskien arviointi työpaikalla lomakeisto.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa, jos havaitsee, ettei asiakkaan etu toteudu tai asiakasturvallisuus vaarantuu. Työntekijälle ei koidu seurauksia työnantajan taholta ilmoituksen johdosta. Ilmoitus pitää tehdä esimerkiksi seuraavissa tapauksissa:

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoituksen voi tehdä palveluvastaavalle Anniina Ojaselle tai konsernin epäkohtailmoituksen tekoon perustettuun ohjelmaan. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava Anniina Ojanen (tarvittaessa ylempi johto osallistuu), selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Ilmoituksen tehneelle työntekijälle kerrotaan mihin toimenpiteisiin ilmoituksen

johdosta ryhdytään. Palveluvastaava lisää työntekijän tekemään ilmoitukseen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan, sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Poikkeamatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa palaverissa. Poikkeamat kirjataan erilliselle sähköiselle riski- ja poikkeamailmoituslomakkeelle. Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan yhdessä. Tapahtuma, ja siihen johtaneet tekijät käydään yhdessä läpi, pyrkien löytämään keinoja vastaavan tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Tilanteet käsitellään myös koko henkilökunnan kanssa kuukausipalaverien yhteydessä. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverin yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina olemassa. STM riskien hallinnan lomakkeita käytetään apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja hänen omaisensa kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Nämä kirjataan ja käsitellään yksiköissä poikkeaman laadusta riippuen heti tai viikkopalaverin yhteydessä sekä niistä tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään ikipihlajien johtoryhmässä. Poikkeamista ilmoitetaan esimiehelle ja tarvittaville tahoille, esim. päivystykseen jos poikkeama koskee lääkettä.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle säännöllisten palaverien yhteydessä ja sähköpostitse. Lisäksi muuttuneet työohjeet tulostetaan palaverikansioon ja perehdytysohjelmaan. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Palveluvastaava Anniina Ojanen, vastaava sairaanhoitaja Emmiliina Luostarinen-Lindgren ja palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, toimitilojen osalta huoltomies Turun KK Huolto Oy, ja kiinteistöjohtaja Pekka Kurvinen
Omaavalonnan suunnitelman laadintaan osallistuu koko Setälänpihan henkilökunta.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palveluvastaava Anniina Ojanen, anniina.ojanen@pihlajalinna.fi, puh. 0503514845

Omaavalonnan seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? 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.
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Ikipihlaja Setälänpihan omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa ryhmäkotien eteisten ilmoitustauluilla, sekä henkilökunnan toimistossa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi 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 vähyyttä tai kipu.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaan palvelutarpeen arvioi sijoittajakunnan sosiaali- ja terveystoimen edustaja ennen Ikipihlaja Setälänpihaan muuttoa.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? kts. ed. kohta
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma 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 palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisten, omahoitajan sekä asiakkaan kotikunnan edustajan kanssa. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositin ja tarpeen mukaan, siitä vastaa asiakkaalle nimetty omahoitaja.
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palavereissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Palveluvastaava tarkistaa hoitosuunnitelmia säännöllisesti ja velvoittaa omahoitajat päivittämään suunnitelmaa vähintään 6 kk välein.
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 suojaa 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.
Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Päivittäiset toiminnot suunnitellaan asiakkaan näköiseksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Tämä näkyy esimerkiksi pukeutumisessa, leporytmisissä, ruokailuissa jne. Pukeutumisessa otetaan huo-

mioon asiakkaan tottumukset ja eletty elämä. Mikäli asiakkaan valinta on kravatti ja suorat housut, painaa tämä enemmän kuin hoitajan valinta. Toisaalta, asiakas voi nauttia aamupalaa yövaatteissa ja aamutakissa, mikäli hän näin haluaa. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen. Asiakkailla on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla. Oma huone saniteettitiloilla tukee asiakkaan yksityisyyttä, ja itsemääräämisoikeutta. Oma huone antaa myös mahdollisuuden kunnioittaa asiakkaan omia toiveita leporytmin suhteen. Nukkua voi pitkään, tai nousta varhain, ilman huoneoverin häiriintymistä.

Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Omahahoitajuus ja asiakkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asiakkaiden omannäköisen elämän ikipihlaja Setälänpihassa entistä paremmin. Asiakas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Siksi hänen äänensä näkyy läpi arjen. Tämä on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja 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. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa. Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan 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 on asiakkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. Setälänpihassa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa. Kirjallisen päätöksen rajoittamistoimen käytöstä tekee hoitava lääkäri. Rajoittamistoimien toteuttamisen periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Toimien vaikutuksia, sekä myönteisiä että haitallisia, arvioidaan säännöllisesti ja arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistoimien käytöstä luovutaan välittömästi niiden tarpeen loputtua. Rajoitteita ovat ulko-ovien lukossa pitäminen asiakasturvallisuuden vuoksi (muistisairaat), sängyn laidan ylhäällä pitäminen yöllä/päivällä, jos se on asiakkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Pyörätuolissa lantiovyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen esimerkiksi estämään lattialle valumista tai tuolista luisumista siirryttäessä taksin kyytiin. Geriatriassa tuolissa lantiovyön käytön peruste on vain lattialle luisumisen ehkäisy. Hygienihaalaria voidaan käyttää asiakkaan oman edun vuoksi lääkärin päätöksellä. Kaikkien rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein asiakkaan omalääkärin kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastaavalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanneet haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yksiköissä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän kulun yhteydessä) ja omaisilta. Kerran kuukaudessa järjestetään joka yksikössä oma asiakasraati, johon myös omaisilla on mahdollisuus osallistua. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan sekä suullisen että kirjallisen palautteen antamiseen. Käytössä on myös nimetön palautekanava Pihlajalinnan verkkosivuilla.

Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Henkilökunta on tietoinen sosiaalihoitolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudestaan ja ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansiosta ja ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta ja/tai omaista tilanteesta, jonka jälkeen hän kuulee muita

tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatkotoimenpiteet asukkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen. Asiakasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustauluilta. Tarvittaessa järjestetään yhteinen pala- veri myös Pihlajalinnan palvelupäällikön kanssa sekä kunnan vanhustyön palvelupäällikön kanssa.

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.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa sekä asiakaskuntien että Pihlajalinnan toimesta. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Palautetta voi antaa palveluvastaavalle anniina.ojanen@pihlajalinna.fi, palvelupäällikölle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi tai aluejohtajalle arvo.haapanen@pihlajalinna.fi. Omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin. Asiakasraadissa asiakkaat ja omaiset voivat myös antaa palautetta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palaute käsitellään palveluvastaavan (ja tarvittaessa palvelupäällikön) toimesta ja esiin nouseviin kehittämisideoihin tartutaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Asiakaspalaute välitetään henkilöstölle palaverissa, joista nousevat kehittämis ehdotukset viedään johdon harkittaviksi. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien hoitajien luettavissa viikkopalaverimuistiossa. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto neljännesvuosittain palvelupäällikkö Päivi Järvensivulle.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Palveluvastaava Anniina Ojanen, anniina.ojanen@pihlajalinna.fi, puh. 050 351 4845
Palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi, puh. 050 451 5210

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Turkulaiset asiakkaat:

Sosiaaliasiamies Sari Huusko
puh 02-2626171, puhelinaika 10:00 – 12:00
sosiaaliasiamies@turku.fi

Lietolaiset, kaarinalaiset ja raisiolaiset asiakkaat:

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Vasso Ab
Sosiaaliasiamies Kati Lammi, OTM,
Verkatehtaankatu 4 a
20100 Turku
puh 050 559 0765

Paimiolaiset ja paraislaiset asiakkaat:

Merikratos sosiaalipalvelut Oy
Sosiaaliasiamies Maija-Kaisa Sointula
Ruissalontie 11 B
20200 Turku
puh: 010 8305104 (ti-to kello 10:00 – 13:00)
sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
c) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Ikipihlaja Setälänpihan toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine. Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut ohjautuvat sijaintikunnan vanhustyön johtajalle. Hän pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Yksikön toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta.
e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen Ikipihlaja Setälänpihassa työskennellään yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaan omat voimavarat huomioiden sekä toimintakykyä ylläpitävää työtä käyttäen. Asiakkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään yksikön yhteisöllisillä toimintahetkillä, harrastuksilla, hartaushetkillä, ulkoiluilla sekä ulkopuolisilla vierailijoilla ja esityksillä. Ikipihlaja Setälänpihassa virikkeellistä arkea tarjoamalla pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia hyödyntäen asiakkaiden omaa elämänhistoriaa, vaikkapa jos asiakas on pitänyt ulkoilusta, mahdollistetaan se myös Ikipihlaja Setälänpihassa. Setälänpihassa kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta Hilka – asukastietojärjestelmään ja toimintakykyä seurataan myös kirjausten kautta. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan, omaisten ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaiden hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitopalaveri yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa.
Ravitsemus Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa? Ikipihlaja Setälänpihalla on oma valmistuskeittiö yhdessä Ikipihlaja Matinkartanon kanssa. Kaikki ateriat valmistetaan paikan päällä, Pihlajalinnan kiertävän ruokalistan mukaan. Näin ollen asiakkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden ja tottumusten mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Asiakkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA -testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla tai myös laboratoriotulosten tuloksia seuraamalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla.
Hygieniaikäytännöt Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniaikäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti? Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygenciasuunnitelmaan. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asiakkaan itsensä kanssa. Suihkussa tai saunassa asukas käy halutun mukaan viikonpäivänä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Ikipihlaja Setälänpihassa on 2 siivoojaa, jotka huolehtivat siivouksen toteutumisesta. Yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen ja yleisen siisteyden ylläpito kuuluvat kaikille. Hygieniahoitokäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asiakkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.

Infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä, sekä noudattamalla kaikessa toiminnassa VSSHP:n hygieniahoitajan neuvontakäynnin yhteydessä laatimia ohjeistuksia.

Setälänpihan henkilöstöltä edellytetään influenssarokotteen ottamista. Henkilöstön rokottaminen järjestetään oman työterveyshuollon kautta hyvissä ajoin ennen influenssakauden alkua.

Hygieniaikäntöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Ikipihlaja Setälänpihassa päivitetään vuosittain hygieniasuunnitelma.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

- a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Tilajakunnalla on kokonaisvastuu ympärivuorokautisessa hoidossa olevien terveydenhuollosta ja hammashoidosta. Yksikön asiakkailla on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin. Laitosasiakkaiden terveydenhuollosta vastaa Pihlajalinna Oy. Ikipihlaja Setälänpihan asiakkaista vastaa yksikköön nimetty lääkäri. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa yksiköstä ollaan yhteydessä nimettyyn lääkäriin, tai tilanteen vaatiessa julkisen terveydenhuollon puolelle tai yliopistosairaalan yhteispäivystykseen. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää yksityisiä terveyspalveluita. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti.

Äkillisten kuolemantapausten kohdalla toimitaan tilanteen mukaisesti riippuen siitä, onko asiakkaan kuolema ollut odotettavissa vai odottamaton. Asiakkaan kuoleman lähestyessä toimitaan hoitotahdon mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä yksikön omaan lääkäriin, asiakkaan oman terveysaseman tai yhteispäivystyksen lääkäriin. Kuoleman kohdatessa toimitaan yksikön laatiman ohjeistuksen mukaisesti.

- b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan asianmukaisilla mittauksilla ja seurannalla. Päivittäin laaditaan riittävät kirjaukset asukastietojärjestelmään. Lääkäri arvioi käynneillään asiakkaan terveydentilaa ja käytössä olevan lääkityksen.

- c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikköön nimetyn lääkärin lisäksi hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Laitosasiakkaiden hoidosta vastaa Pihlajalinnan Varsinais-Suomen alueen tehostetun palveluasumisen vastuulääkärinä toimiva Sanna Maula.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

- a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Setälänpihan lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on vastuussa Vastaava sairaanhoitaja Emmiliina Luostarinen-Lindgren.

Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa viime kädessä yksikön vastuulääkäri Sanna Maula. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Koko lääkehoitoon osallistuva

henkilöstö on käynyt lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt LOVE-koulutukset ja antanut tarvittavat osaamisen näytöt.
b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?
Yksikön vastuulääkäri Sanna Maula sekä Vastaava sairaanhoitaja Emmiliina Luostarinen-Lindgren.
Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?
Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?
Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa 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 mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?
Yksikössä asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit. Paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmät huolletaan säännöllisesti. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit. Näiden järjestämisestä vastaa Toni Laituri /Turun KK-huolto Oy.
Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitolaikissa ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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 periaatteita 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.
a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?
Ikipihlaja Setälänpiha on tehostetun palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen, vähintään 0,55 hoitajaa per asukas. Yksikön hoitohenkilöstö

<p>koostuu palveluvastaavasta (sairaanhoitaja yamk), joka tekee 50% hallinnon työtä ja 50% hoitotyötä, vastaavasta sairaanhoitajasta, joka tekee 20% hallinnon työtä ja 80% hoitotyötä, sairaanhoitajasta ja lähihoitajista. Mitoitukseen ei lasketa palveluvastaavan hallintoon kohdistuvaa työtä, siivoojia ja keittäjiä. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistönhuoltoon osallistuvia henkilöitä. Setälänpihassa voi olla hoitoalan opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.</p>
<p>c) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisuuksissa pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, jotka on perehdytetty perehdytysohjelman mukaisesti ja tuntevat yksikön asiakkaat ja toimintamallit. Sijaiset toimivat aina vakinaisen henkilöstön valvonnan alla, eivät yksin. 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 kirjoilla oppilaitoksessa. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty ohjaaja, ryhmäkodin vastuuvuorossa oleva hoitaja. Kouluttamaton henkilö voi toimia sijaisena hoiva-avustajan tehtävissä ryhmäkodin vastuuhoidajan valvonnassa.</p>
<p>d) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous – ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilöstön työhyvinvoinnin tukemiseen työnantaja kustantaa vuosittain ePassin liikunta- ja kulttuuriedun työntekijöille. Työterveyshuolto on vahvana tukena henkilöstön jaksamisen varmistamisessa. Työnohjaus on saatavilla tarpeen vaatiessa säännöllisesti yksikön tiloissa, ryhmätyönohjauksena Pihlajalinnassa Oy:n, toimesta.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan 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.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihan rekrytointin 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. Rekrytointin yhteydessä tarkistetaan henkilöllisyys ja varmistetaan pätevyys JulkiTerhikistä. Ikipihlajan palvelupäällikkö ja yksikön palveluvastaava rekrytoivat yksikön lähi- ja sairaanhoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä oma-valvonnan 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.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan?</p> <p>Yksikössä on käytössä Pihlajalinnan perehdytysohjelma joka sisältää perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan liittyvät asiat. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava Anniina Ojanen.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Yksikön henkilökunnalle tarjotaan täydennyskoulutusta ammattikunnan mukaan tietty määrä vuodessa. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma ja sen täytäntöönpanoa seurataan. Suunnitelma laaditaan kehityskeskusteluiden pohjalta. Kukin työntekijä täyttää itse hakemuksen koulutukseen.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>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:</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihan tilat on suunniteltu asiakasryhmiä ja sen toimintaa huomioiden. Tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkua. Asiakkailta on yhden hengen huoneet. Yhteisiä tiloja on useita, ryhmäkotien päiväsalit, salonki, sauna ja pesutilat. Yhteisiä tiloja saavat kaikki käyttää. Sauna ja pesutilat ovat käytettävissä jokaisen asiakkaan kanssa sovittuna aikana. Silloin tiloissa ei ole muita käyttäjiä. Käytävillä on levähdys alueita, joissa asukkaat voivat istua, vaikka lukemassa. Yksiköistä löytyy myös keittiöt ja henkilökunnalle tarkoitettut toimisto- ja sosiaalitila. Yksiköiden ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi, hätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin. Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Asiakahuoneet on mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja ne ovat ainoastaan asiakaskäytössä. Asiakkaiden omaiset saavat vieraila yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti. Asiakkaan huone pysyy hänen käytössään, vaikka asiakas olisi pois lomalla tai sairaalassa.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikön siistijät huolehtivat siivouksesta ja asukasvaatteiden pyykkihuollosta arkisin. Viikonloppuisin ja ilta-aikaan hoitotyöntekijät huolehtivat tarpeen mukaan yleisestä siisteydestä ja pyykkihuollosta asukkaiden vaatteiden osalta. Liinavaatepyykki lähetetään pesulaan pestäväksi.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihan asiakashuoneissa on kiinteä Esmi hoitajakutsujärjestelmät. Järjestelmä hälyttää yksikön käytävälle sekä äänellä että näyttötauluille ilmestyvällä huonenumeraalilla. Hälytys tehdään kutsunarusta. Myös asiakashuoneen seinällä olevasta palautuskojeesta voi tehdä hälytyksen. Samasta palautuskojeesta myös hoitaja kuittaa hälytyksen vastatuksi. Hälytysjärjestelmän käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaa lähihoitaja Soile Mäkipää.</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihan lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallennus tapahtuu talossa olevaan keskusyksikköön.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Asiakkaiden käytössä olevien hoitajakutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihan asiakkaat saavat tarvittavat apuvälineet oman terveystieteensä apuvälinelainaamosta. Joillain asiakkailta voi myös olla itse hankittuja apuvälineitä, laitetasukkaiden apuvälineiden hankinnasta vastaa Ikipihlaja Setälänpiha. Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta, sekä apuvälinesopimuksista, vastaavat kaikki hoitajat tarpeen mukaan, mutta ensisijaisesti fysioterapeutti. Omahoitaja vastaa apuvälineen käytön ohjauksesta yhdessä muiden hoitajien ja fysioterapeutin kanssa. Tarvittaessa voidaan konsultoida apuvälinelainaamaa.</p> <p>Setälänpihassa on sähköiset hoivasängyt. Niiden vuosihuollosta on sopimus Haltijan kanssa. Terveydenhuollon laitteista mm. verenpainemittarit ovat yksiköihin hankittuja automaattimittareita, jotka uusi-</p>

<p>taan kahden vuoden välein. Verensokerimittarit asiakkaat saavat oman terveystietokeskuksensa diabeteshoitajan kautta ja ne ovat henkilökohtaisia. Mittarit uusitaan kahden vuoden välein. Lisäksi Setälänpihassa on pika-crp –laite, johon jokainen lähihoitaja ja sairaanhoitaja saa laiteperehdytyksen. Laitteelle tehdään Labqualityn laaduntarkkailukierros 4kk välein.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat lähihoitaja Outi Vainio ja Soile Mäkipää yhdessä vastaavan sairaanhoitajan Emmiliina Luostarinen-Lindgrenin kanssa.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely 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.</p> <p>Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä 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.</p> <p>Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilö tietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilö tietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?</p> <p>Yksiköiden henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilö tietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työ sopimuksessaan, 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 työ sopimuksensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työ sopimuksen voimassa ollessa sekä sen loputtua.</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihassa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilö tietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyy rekisteriselosteet.</p> <p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilö tietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>kts. ed. kohta</p> <p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>Ikipihlaja Setälänpihan henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti yksikön ilmoitustaululla.</p> <p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Konsernin tietosuojavastaava toimii Irene Ojala puh. 044 786 5302, irene.ojala@pihlajalinna.fi Yksikön tietosuojavastaava on Anniina Ojanen, puh. 050 351 4845, anniina.ojanen@pihlajalinna.fi</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

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. Poikkeamat käsitellään kuukausipalaverissa ja mietitään mahdollisia korjaavia/ ehkäisykeinoja. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan seuraavissa kuukausipalaverissa ja pidemällä aikavälillä sisäisessä arvioinnissa.

Palveluvastaava ottaa välittömästi asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvät poikkeailmoitukset sekä lääkehoidon poikkeailmoitukset käsittelyyn niiden tultua ja tarvittaessa määrää välittömästi toteutettavaksi toimenpiteitä turvallisuusongelman korjaamiseksi. Kts. kohta Riskien käsitteleminen. Kaikki ilmoitukset käsitellään lisäksi kuukausittain yhdessä henkilöstön kanssa ja pyritään löytämään yhdessä keinoja, joilla vastaavat poikkeamat saataisiin vältettyä jatkossa. Asiakas- ja työturvallisuuden kehittäminen on jatkuvaa ja avoimeen keskusteluun kannustetaan.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys Lieto 14.1.2021
Allekirjoitus Anniina Ojanen

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialakeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki%20ja%20asiakastietojen%20kasittely%20yksityisessa%20sosiaalihuollossa.pdf)

- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.