



ASUMISYKSIKKÖ ISOOTUPA
OMAVALVONTASUUNNITELMA
2025



Sisällys

| | |
|---|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT | 4 |
| 1.1 Yksityinen palveluntuottaja | 4 |
| 1.2 Toimintayksikkö | 4 |
| 1.3 Toimintalupatiedot | 4 |
| 1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | 4 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET | 6 |
| 2.1 Toiminta-ajatus | 6 |
| 2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet | 6 |
| 3 RISKIENHALLINTA | 7 |
| 3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat | 7 |
| 3.2 Riskinhallinnan työnjako | 9 |
| 3.3 Riski poikkeamat | 10 |
| 3.4 Riskien tunnistaminen | 12 |
| 3.5 Riskeihin reagoiminen | 13 |
| 3.6 Riskien käsitteleminen | 13 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 15 |
| 4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen | 15 |
| 4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus | 15 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 16 |
| 5.1 Palvelutarpeen arviointi | 16 |
| 5.2 Asiakkaan kohtelu | 16 |
| 5.3 Asiakkaan osallisuus | 18 |
| 5.4 Asiakkaan oikeusturva | 18 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 20 |
| 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta | 20 |
| 6.2 Asiakasturvallisuus | 21 |
| 6.3 Terveystensuojelulain omavalvonta | 22 |
| 7 HENKILÖSTÖ | 23 |
| 7.1 Sijaisten käytön periaatteet | 23 |
| 7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet | 23 |
| 8 TOIMITILAT | 25 |
| 8.1 Teknologiset ratkaisut | 25 |



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

| | | |
|-----|---|----|
| 8.2 | Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto | 25 |
| 9 | ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY | 26 |
| 9.1 | Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely | 26 |
| 9.2 | Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste | 27 |



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA ISOOTUPA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT

1.1 Yksityinen palveluntuottaja

Laihian Hyvinvointi Oy
C/o Pihlajalinnan Terveys Oy
Kehräsaari
33200 Tampere

Kunnan nimi: Laihia
Sote-alueen nimi: Pohjanmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 28878 10–6

1.2 Toimintayksikkö

Isootupa
Vallinmäentie 47 B, 66400 Laihia

Palvelumuoto

Tehostettu ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö aikuisille kehitysvammaisille. Isootuvalla on 18 asumispaikkaa.

Toimintayksikön vastaava esimies

Yksikön esihenkilö
Palvelupäällikkö: Sari Koivula, puh: 050 4058 592
sari.koivula@pihlajalinna.fi

1.3 Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston / Valviran luvanmukainen toiminta alkanut 1.9.2018. Lupa myönnetty tehostettuun asumispalveluun- kehitysvammaiset.

1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- 9 Solutions, turvajärjestelmä
- Lindström, vuokramatot sisäänkäynneissä Isoo
- Laihian tilapalvelut, kiinteistöhuolto ja korjaukset
- Elintarviketukku Rikainen
- Laihian Orava apteekki, apteekkipalvelut



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset.

Onko alihankintana tuotettavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma?

Kyllä **Ei**



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Isootupa on kehitysvammaisten asumisyksikkö. Toiminta-ajatuksena on antaa koti aikuiselle kehitysvammaiselle, joka tarvitsee ympärivuorokautista apua. Isootupa on tarkoitettu asukkaiden loppuelämän kodiksi, jossa jokaisen on hyvä elää täysipainoista elämää elämän loppuun saakka.

Toiminta-ajatus perustuu perustuslain 19 §:n, jonka mukaan jokaisella on oikeus asuntoon sekä mahdollisuus asumiseen, joka on edellytyksenä henkilön terveyden ja elinkyvyn säilymiselle. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet

Isoontuvan palvelut edistävät, ylläpitävät ja tukevat asukkaiden hyvinvointia, ennaltaehkäisevällä työllä on tärkeä merkitys asukkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa. Palvelussa kiinnitetään huomiota tasa-arvoiseen elämään turvallisessa ympäristössä. Isootuvalla huolehditaan tarpeenmukaisista sosiaalipalveluista ja rakennetaan asiakaskeskeinen palvelukokonaisuus.

Arvot ja toimintaperiaatteet

1. **ASIAKASLÄHTÖISYYS JA YKSILÖKESKEINEN TOIMINTA;** jokapäiväiset toiminnot tehdään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Kehitysvammaisen asiakkaan hyvinvointi koostuu selkeistä rajoista ja mahdollisuudesta valita itse.
2. **IHMISARVO JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS;** Ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti kunnioittaen, hänen elämänsä ja arvojen sekä niille rakentuneiden tapojen ja näkemysten pohjalta yksilöllisesti laadittavan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, vuorokauden ympäri.
3. **KODINOMAISUUS JA TURVALLISUUS;** Isootupa on asiakkaiden koti, jossa he saavat elää elämänsä omien toiveidensa mukaan ammattitaitoisen henkilökunnan huolehtiessa turvallisuudesta ympäri vuorokauden.
4. **YHTEISÖLLISYYS;** Jokainen asiakas saa ilmaista mielipiteensä kodin asioista yhteisissä palaverissa ja kokee näin kuuluvansa kodin yhteisöön.



3 RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohtaa. 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. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat sekä heidän läheiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

3.1 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 kuuluvat myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Yksikössä on yhteisöllinen hoito- ja palvelukulttuuri, raportointi ja työpaikkakokoukset ja asukkailla vastuuhoitajat. Henkilöstön riittävä kelpoisuus, vaihtuvuuden minimointi ja lomasuunnittelu minimoivat vaihtuvuudesta ja epäpätevyyksistä johtuvat haasteet. Henkilöstöjärjestelyt tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Yksikön henkilöstömitoitus on vaaditulla tasolla. Isootuvalla on käytössä toiminnan edellyttämät laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen ja tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkuva kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsujärjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asukkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heille puhuttaessa ja hoitaessa. Yksityisyyden ja intymiteettisuojan toteutumista tukee yhden hengen huoneet omilla saniteettiiloilla. Raportointi ja lääkäriasiat hoidetaan yksityisyyttä kunnioittaen. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmien käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Asiakkaiden kohtaaminen on yksilöllistä ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydenhuollolla ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Laihian Hyvinvoinnin keittiöhenkilökunta varmistaa, että asukkailla valmistettava ruoka on ravintosisällöltään riittävää ja erityistarpeen huomioivaa, maukasta kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla yksikössä myös yöaikaan. Valmistus- ja tarjoiluvaiheessa huomioidaan asukkaiden erilaiset dieetit ja erityisruokavaliot. Kiireettömällä, rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asukas saa syötyä hyvän ja täyttävän aterian sekä heitä autetaan tarvittaessa ruokailutilanteessa tarpeen mukaan. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. painon ja tarvittaessa tehtävän MNA:n avulla.

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä ovat mm.

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet
- perushoitoon liittyvät riskin mm. painehaavaumat
- asiakkaiden omaisuus



- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila
- asiakkaan poistuminen
- asiakkaan tai läheisen tyytymättömyys tai palaute
- apuvälineiden käyttö

Henkilökunnan työturvallisuus

Isootuvalla henkilökunnan työterveys- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1393 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan erilaisilla Pihlajalinnan toimintaohjelmilla (mm. Aktiivisen välittämisen malli). Lisäksi työntekijöiden jaksamista ja työhyvinvointia tuetaan laajoilla työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työpaikan savuttomuudella, työnantajan tarjoamilla työsuhte-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistaen työkierto ja -ohjaus. Henkilökuntaan kohdistuvat työtaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisin ja asianmukaisin. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittain tavoite- ja kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyillä. Henkilökunnan kanssa yhdessä arvioidaan riskit Falcony (Hse Lite) – sovellusta käytäen.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan kolmen viikon jaksoissa työntekijöiden toiveet huomioiden. Tiedottamisen vastuuhenkilö on yksikön esihenkilö. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaveri käytännöllä. Tärkeitä tiedonkulun keinoja ovat työpaikkakokoukset ja raportit. Tietoturva- ja tietosuoja-asiat, kuten valtiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmien käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä ovat mm.

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

Ympäristöturvallisuus

Isootuvan ympäristöön liittyviä riskejä ovat mm.

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

Turvallinen lääkehoito

Isootuvan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2021) päivitettyyn Turvallinen lääkehoito – Valtakunnalliseen oppaaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksen on toimia käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnalle ja kehittämiselle. Lääkehoitosuunnitelma on osa säädettyä laatu- ja potilasturvallisuusohjelmaa. Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>

Isootuvan lääkehoitosuunnitelma koskee kaikkia lääkehoitoon osallistuvia työntekijöitä. Lääkehoitosuunnitelmaa käytetään, jotta voidaan toteuttaa asiakkaiden turvallinen lääkehoito. Lääkehoitoon osallistuvat hoitajat saavat työpaikkakohtaisen lääkehoitoperehdytykset, jossa käydään läpi lääkehoitosuunnitelman sisältö.

Isootuvalla sairaanhoitaja laatii ja päivittää yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma säilytetään lääkehoituhuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön ja toimintatavat, lääkehoidon riskien tunnistamisen ja niihin varautumisen, henkilökunnan vastuun ja työnjaon määrittämisen, turvallisen lääkehoidon osaamisen vaatimukset ja



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

varmistamisen toimintatavat, lääkkeiden määräämiskäytännöt, yksikön lääkehoidon prosessin ja lääkehoidon lupakäytännöt.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Isootuvalla seurataan Haiproon tehtyjä lääkepoikkeamia kuukausittain, Toimintaa kehitetään poikkeamien pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu intrasta löytyvä veritapaturman toimintaohje. Toimintaohje on myös lääkehoitosuunnitelman liitteenä.

Lääkkeet toimitetaan Isootuvalla Laihian Orava apteekista kahden viikon annospussirullissa. Rullat tarkistetaan lääkehoitosuunnitelman ohjeen mukaisesti ennen kuin ne otetaan käyttöön. Annosjakelun ulkopuoliset lääkkeet annetaan erillisten ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja omaamisesta vastaavat sairaanhoitaja yhdessä palvelupäällikön kanssa. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkeluvan omaava hoitohenkilökunta.

Hygienia

Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä sekä suoja-
varusteilla ja -välineillä. Tarvitessa konsultoidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajaa tai Pihlajalinna-
nan infektioiden torjunnan kehityspäällikkö Marja Tapanaista.

Hoitoon liittyviä riskejä ovat mm.

- lääkepoikkeamat
- pistotapaturmat
- tiedonkulku
- infektioiden leviäminen

3.2 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 sekä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä vuosittain riskienarviointia Falcony (Hse Lite)-soveluksen avulla.

- **Riskinhallinnan tavoite**

Isoollatuvalla riskinhallinnan tavoitteena on **tunnistaa ja dokumentoida** sekä ehkäistä poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yksikön palveluvastaava.

Riskien ja haittatapahtumien **ennakointia ja huomiointia** tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskinhallinnassa on tärkeää. Toiminnan laadun kehittämiseksi Pihlajalinalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastytytyväisyyspalautteet. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatko toimenpiteet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

- **Riskien arviointi**

Yksikössä riskejä arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Keskeistä tässä on olemassa olevien vaarojen, haittojen ja kuormitustekijöiden tunnistaminen sekä tiedonkulun varmistaminen. Riskit voivat kohdistua asuukkaisiin, henkilöstöön, toimitiloihin tai yrityksen maineeseen. Riskinhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Isoollatuvalla on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskinhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioitaessa, kaatumisriski ja laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt ovat aina olemassa.

Riskienhallinnan omavalvonnan prosessi, kohdennetaan jokaiselle omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskien hallinnan/omavalvonnan ohjeista mm.

- palo- ja pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- työsuojeluntoimintaohje
- työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- perehdytysuunnitelma/ohjeet
- sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohjeet
- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- siivous- ja puhtaanapito-ohjeet
- hygieniaohteet
- koneiden ja laitteiden ohjeet
- Pihlajalinnan intran ohjeet ja yksikköön laaditut ohjeet
- riskikartoitus (Hse Lite ohjelma)

3.3 Riski poikkeamat

- **Lääkehuolto**
Poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa muodostavat suurimman yksittäisen vakavan riskin mahdollisuuden. Lääkehuollon turvallisuuden takaamiseksi sen toteuttamiseen voi osallistua ainoastaan **LOVE-koulutuksen hyväksytysti läpikäynyt, koulutettu työntekijä**. Kaikessa lääkehuoltoon liittyvässä toimessa noudatetaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Kaikki lääkepoikkeamat sekä 'läheltä piti'- tilanteet raportoidaan HAIPRO-järjestelmään, niihin johtaneet syyt analysoidaan ja käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi.
- **Ravitsemus**
Ravitsemuksen toteutuminen riittävänä, oikea-aikaisena ja erityistarpeet huomioon ottavana on aina riski. Laihian Hyvinvointi Oy:n keittiöhenkilökunta varmistaa, että asukkaille valmistettava ruoka on ravintosisällöltään riittävää ja ikäihmisten erityistarpeet huomioivaa, maukasta kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla myös yöaikaan. Sekä valmistus- että tarjoiluvaiheessa huomioidaan asukkaiden tarvitsemat erilaiset dieetit. Kiireettömällä, rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asukas saa syötyä hyvän, täyttävän aterian. Asukkaan vaikeudet huolehtia tästä itse tunnistetaan ja häntä autetaan tarvittavissa määrin, kuitenkin unohtamatta itse tekemisen merkitystä hyvän hoivan osana. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. painon ja tarvittaessa tehtävän MNA:n avulla.
- **Yksityisyys- ja intymiteettisuoja**
Yksityisyyden ja intymiteettisuojan toteutumista tukee **yhden hengen huoneet omilla saniteettitiloilla**. Asukkaita kunnioitetaan heitä avustettaessa sekä heistä keskusteltaessa. Kohtaaminen on aina kunnioittavaa ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.

Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asukkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Asukkaiden itsemääräämisoikeus on arvo, joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jotta tässä onnistutaan, asumisessa ja päivän toiminnoissa huomioidaan asukkaan eletty elämä, hänen tahtonsa, toiveensa ja arvonsa.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Tilanteissa, joissa asukas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeutta hoitaja tekee päätöksiä yhdessä asiakkaan läheisten kanssa perustuen asukkaan arvoihin. Tämän toteutumiseen henkilöstön vahva ammattitaito ja mielenkiinto asukkaiden elämään ovat tärkeässä roolissa.

- **Apuvälineet**

Apuvälineissä toimintahäiriöt (esim. jarrujen pitävyys) ovat suurin riskin aiheuttaja. Toimintahäiriöt ovat riski, johon voidaan ainoastaan varautua riittävällä ja oikea-aikaisella tarkastuksilla, huolloilla jne. Vastuu apuvälineistä ja niiden toimintakunnon varmistamisesta on yksikön hoitohenkilökunnalla.

- **Sosiaaliset suhteet**

Sosiaalisten verkostojen heikkeneminen tai jopa kokonaan puuttuminen kohtaa valitettavan montaa asukasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Isootuvalle ja asukkaiden vierailuja heidän luonaan kannustetaan. Asukkaiden välisten sosiaalisten suhteiden muodostumista helpotetaan yhteisillä ruokahetkillä, yhteisten mielenkiinnon ympärille rakentuvien harrastetoimien jne. kautta.

- **Henkilökuntaan kohdistuvat riskit**

Henkilökuntaan kohdistuvina riskeinä on tunnistettu työn kuormittavuus, vuorotyö, väkivalta- ja uhkatilanteet, työergonomia, ammattitaito ja perehdytys sekä pistotapaturmat. Henkilöstön työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työ-suojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioidaan yksikön riskit käyttäen **Falcony** sovellusta.

Henkilöstön toiveet ja tarpeet huomioonottavalla työvuoro suunnittelulla minimoidaan vuorotyön aiheuttama riski henkilöstön hyvinvoinnille. Työn fyysistä kuormittavuutta minimoidaan työergonomiakoulutuksella, apuvälineillä sekä riittävällä henkilöstömitoituksella ja –sijoituksella. Tämä vähentää myös työn henkistä kuormittavuutta, samoin kuin hyvä työilmapiiri. Henkilökunnan jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, säännöllisillä kehityskeskusteluilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti ja tuetaan henkilöstön virkistystoiminnalla.

- **Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitäminen**

Ammattitaidon ylläpitoa seurataan jatkuvasti. Koulutuksiin osallistumisia kannustetaan ja niistä pidetään kirjanpitoa. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee yksikköön tehty perehdytysohjelma. Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamisesta on laadittu selkeä ohjeistus, joka kuuluu osana perehdytysohjelmaa.

Henkilökuntaa on läsnä riittävästi ympäri vuorokauden, joka lisää turvallisuutta sekä sisäisen, että ulkoisen uhan varalta. Työtaturmiin varaudutaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Työtaturmien (esim. pistotaturma) varalta on laadittu selkeät toimintaohjeet. Niiden toteutumisen riskejä arvioidaan säännöllisesti työsuojeluntoimikunnan toimesta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti turvallisuuden näkökulmasta parempaan.



- **Viestintä**

Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä.

Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Tärkeinä toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVIS- toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Järjestelmien säännöllisillä tarkastuksilla, testauksilla ja huolloilla varaudutaan niiden sujuvaan toimintaan.

Paloturvallisuus on yksittäisenä tekijänä suuri. Koko kiinteistö on sprinkler-suojattu, automaatti-ilmaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma. Yksikön turvallisuudesta vastaa kiinteistön huoltomies.

Kiinteistön osalta yksikössä on erilliset ohjeet ilmoittamisesta, aikatauluista ja vastuista. Kiinteistöhuollosta vastaa Pihlajalinnan kiinteistöpäällikkö. Kiinteistöhuoltopalvelut ovat käytössä 24 h/7 (Laihian Tilapalvelut).

3.4 Riskien tunnistaminen

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

Henkilöstö on ohjeistettu mahdollisten epäkohtien, poikkeamien ja riskien kohdalla korjaamaan tilanne heti, mikäli tämä korjaaminen on kiireellistä. Tilanteesta/riskistä välitetään tieto palveluvastaavalle ensi tilassa. Asukkaille ja henkilökunnalle tapahtuneet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit kirjataan riski- ja poikkeamalomakkeeseen, joka löytyy henkilöstön intrasta. Asukkaille tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Mikäli riski aiheuttaa vaaraan asiakkaan terveydelle, on henkilökunta VÄLITTÖMÄSTI yhteydessä lääkäriin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavastuullisina toimin.

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle ja turvallisuuspoikkeamailmoitus tai vaihtoehtoisesti täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
2. Palveluvastaava/ -päällikkö tai hänen sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esihenkilölleen, palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.
3. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 38:n mukaisesti tai antaa määräyksen epäkohdan poistamisesta saman lain 39§:n mukaisesti.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisäytyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Kehitysvammaisten kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ihmisarvoa alentava kohtelu.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudella halutaan varmistaa, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijän oikeussuoja ei vaaranna ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Vakavat poikkeamat ilmoitetaan tiedoksi valvontayksikölle.

Henkilöstö voi antaa palautetta myös pulssikyselyn kautta. Palaute on anonyymi.



Palveluvastaava/-päällikkö tiedottaa henkilökunnalle ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä käytännön asioista. Asia käydään säännöllisesti läpi yksikön palaverissa.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Isoollatuvalla kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitajat pitävät aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

3.5 Riskeihin reagoiminen

Henkilöstön kuukausipalaverissa käydään läpi mahdollisia esille tulleita epäkohtia. Työhön liittyvien riskien arviointi ja niihin liittyvä toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain. Myös omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

3.6 Riskien käsittelyminen

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?

Asiat korjataan ja käsitellään mahdollisimman pian. Poikkeamat käsitellään oppimisen näkökulmasta ketään syyllistämättä ja miettiä yhdessä parannuksia / kehittämistoimen eli kuinka tilanteet voitaisiin jatkossa välttää. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan myös, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, niin kerrataan toimintaohje ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva ohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaan, sitä korjataan ja täsmennetään. Asukkaaseen liittyvissä asioissa huomioidaan asukkaan ja omaisen/läheisen näkemykset.

- **HAIPRO**
Asukkaisiin liittyvät haittatapahtumat (lääkepoikkeamat, tapaturmat) ja niiden läheltä piti –tilanteet kirjataan potilastietojärjestelmän lisäksi HAIPRO sovellukseen. Ehkäisevinä toimenpiteinä ovat perehdyttäminen ja koulutus, henkilöstöpolitiikka, valvonta ja seuranta, osaaminen ja ammattitaito, sekä menettelytavat laadun ja viihtyisyyden jatkuvaksi parantamiseksi.
- **Falcony (HSE Lite)**
Työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat kirjataan Falcony ohjelmaan.
- **Riskien analysointi**
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.

Yksikön lääkäri hyväksyy lääkehoidon toimintamallit. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asukkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja hänen omaistensa 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.

Havaitut tilanteet käsitellään henkilöstön kuukausipalaverissa: arvioidaan yhdessä tapahtuneen syy, tehdään korjaavat toimenpiteet sekä seurantasuunnitelma. Tarvittaessa läheltä piti -tilanne käsitellään yhdessä palvelupäällikön ja työsuojelupäällikön kanssa. Tilanne kirjataan myös asianmukaisesti. Tärkein tavoite on estää haittatapahtumien uusiutuminen/toistuminen.

Pihlajalinnan työsuojeluorganisaatio ohjeistaa riskien kartoituksessa ja toteutettavista menettelytavoista. Työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu ovat mm. mukana Laihian Hyvinvoinnin yhteistyöryhmässä (YTR).

- **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle työpaikkakokouksissa. Yhteistyötahot informoidaan tilanteen vaatimalla tavalla suullisesti ja kirjallisesti, tiedot välitetään perusturvan viranhaltijoille sekä työsuojelun toimintasuunnitelman mukaisesti työsuojelupäällikölle. Nämä tahot yhdessä yksikön kanssa laativat suunnitelman riskien korjaamisen aikataulusta ja seurannasta.

Kiinteistön osalta yksikössä on erilliset ohjeet ilmoittamisesta, aikatauluista ja vastuista. Kiinteistöhuollosta vastaa Pihlajalinnan kiinteistöpäällikkö. Kiinteistöpalvelut ovat käytössä 24/7 (Laihian Tilapalvelut).



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat Isootuvan palveluvastaava, sairaanhoitaja, hoitohenkilökunta ja palvelupäällikkö.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sari Koivula
palvelupäällikkö
sari.koivula@pihlajalinna.fi
puh. 050 4058 592

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa tai tarvittaessa.

4.1 Omaevalvontasuunnitelman päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa tapahtuneiden muutosten jälkeen. Tämän johdosta koko henkilöstöllä on käytössään aina ajanmukainen tieto toimintatavoista ja laadunhallinnasta, tavoitteiden saavuttamisesta ja asiakasvaatimusten täyttämisestä.

4.2 Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Isoollatuvalla omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja Pihlajalinnan www-sivuilla.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 *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.

- **Palvelutarpeen arviointi ja mittarit**

Asiakkaan ohjautuessa asumispalveluun, asiakkaalle laaditaan asiakas- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma sisältää asiakkaan oman arvion sekä ammattihenkilöstön, omaisten tai yhteyshenkilön arvion tuen tarpeesta. Asumispalvelujakson alkaessa arvioidaan asumispalvelun kesto ja kuntoutuksen keskeiset tavoitteet moniammatillisen työryhmän ja asiakkaan kanssa. Asiakkaan omat voimavarat ja vahvuudet sekä kehitysvammasta aiheutuvat seikat huomioidaan.

- **Hoito-, palvelusuunnitelma- tai kuntoutussuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

- **Omahoitajuus**

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaan kotikunta on vastuussa asiakkaan palvelusuunnitelman ja erityishuolto-ohjelman laatimisesta. Näiden perusteella ja yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa omahoitajat laativat asiakkaalle hoitosuunnitelman. Sosiaalihoitolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä eli omahoitaja perehtyy asukkaaseen perusteellisesti, toimii asukkaan asioiden hoitajana Isootuvalla ja tekee tiivistä yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Isootuvan arvot ohjaavat yksilötasolla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaprosessia. Omahoitaja huolehtii, että asukkaan hoito ja huolenpito toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

- **Lääketieteellinen hoitosuunnitelma**

Lääketieteellinen hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja sairaanhoitajan kanssa. Lääketieteellisessä hoitosuunnitelmassa määritellään lääketieteellinen hoitovastuu, hoitolinjaukset ja hoitotavoitteet sekä tehdään lääketieteellinen kartoitus ja selvitetään tarpeenmukainen hoiva ja huolenpito. Suunnitelmaa laadittaessa kuullaan asukkaan hoitotahtoa.

5.2 *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 järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.



Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on velvollisuus ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta esimiehelle. Esimies ottaa asian esille henkilön kanssa. Yleensä tilanteissa on mukana myös asumispalvelujohtaja ja tarvittaessa myös terveys- ja hyvinvointijohtaja, luottamusmies, työsuojelu tai työntekijän toivoma henkilö. Työntekijä puhutellaan, annetaan kirjallinen tai suullinen varoitus. Haittatapahtumat käsitellään tarpeen mukaan myös asukkaan ja omaisen kanssa.

Jos epäasiallisen kohtelun tapahtuu muun toimijan taholta, esimies ottaa yhteyttä tarpeen mukaan esimerkiksi edunvalvontaan, poliisiin jne. Mikäli tapaus on lievä, se voidaan käsitellä paikan päällä. Jokainen tapaus dokumentoidaan.

- **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.

- **Yksilökeskeinen elämänsuunnitelma**

Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, johon sisältyy yksilökeskeinen elämänsuunnitelma (YKS). YKS tuo esiin asiakkaan toiveet omasta elämästään, sen hallinnasta ja siitä millaista tukea hän haluaa toteuttaakseen omannäköistä elämää. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista:

1. **Yksilölliset toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi.**
2. **Kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi.**
3. **Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät**
4. **Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä**
5. **Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.**

- **Rajoittamistoimenpiteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetyt perusteet 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.

Rajoittamistoimenpiteiksi lukeutuvat toimenpiteet on määritelty kirjallisesti yksikössä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519, 42 a § - 42 p §). Yksilöllinen itsemääräämissuunnitelma laaditaan kaikkien asukkaiden osalta kirjallisina.

Yksikössä on koulutuksien myötä saatua perehdytysaineistoa kerätty perehdytysmappiin. Rajoitustoimenpiteet kirjataan omaan lomakkeeseen, perustellen toimenpiteen ja merkitään rajoitustoimenpiteen tekijä. Kuukausittain tehdään koonti rajoitustoimenpiteistä. Asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoitustoimenpiteen käyttöä käydään läpi osastopalavereissa ja päivittäisissä raportointi tilanteissa.



5.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja omaiset ovat merkittävä tekijä yksikön laadun ja omavalvonnan 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.

- **Asiakaspalaute**

Asiakkailla ja heidän läheisillä on mahdollisuus osallistu yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakaspalautetta varten ollaan suunnittelemassa uusi toiminto ja täten asiakastyytyväisyyttä tullaan mittaamaan vuosittain. Asukkaat ja omaiset antavat myös suullista palautetta yksikössä. Yksiköissä on palautelaatikat. Kunnan kotisivuilla on yhteystiedot ja ohjeistus sekä lomake sosiaalihoitolain mukaisesta muistutusmenettelystä. Palautteiden avulla pyritään seuraamaan ja arvioimaan hoidon ja huolenpidon laatua, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta. Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään lomakekyselyjen avulla.

- **Palautteen käsittely- ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Kaikki yksikköä koskevat asiakaspalautteet kirjataan. Palautteet käsitellään välittömästi. Palveluvastaava esittää palautteen pohjalta tehtävät korjaustoimenpiteet/kehittämiskohteet ja –menetelmät sekä seuraa toimenpiteiden vaikuttavuutta yksikössä. Henkilökohtaisesti annettuun palautteeseen henkilökunta voi tehdä jo itse välittömän korjaustoimenpiteen kirjatessaan palautetta.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon 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 samaansa 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: **Palvelupäällikkö Sari Koivula**
Vallinmäentie 47 B, 66400 Laihia
sari.koivula@pihlajalinna.fi
050 405 8592

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8–14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

1. Neuvoa asukkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa asukasta muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Sosiaaliasiavastaavalla ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa sosiaalityöntekijä päätöstä.

Potilasasiavastaavan nimi yhteystiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilasasiavastaavan tavoitat ma-to klo 9–11 ja 12–14
Puhelinnumero 06-213 1080

Sähköposti: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)
Tarvittaessa voi sopia henkilökohtaiset tapaamiset.

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

- suomeksi puh. 029 5536 901
- ruotsiksi tel. 029 5536 902

Asukkailla tai heidän omaisillansa/yhteyshenkilöillä on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu. Sosiaalihuoltolain mukainen muistutus tehdään kunnan perusturvajohtajalle, asiasta tehdään selvitys, joka annetaan muistutuksen tekijälle. Muistutukset, palautteet ja muut yhteydenotot huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Sosiaaliasiamies tai potilasasiamies avustavat tarvittaessa, eli antavat tietoa ja ohjeita mm. asiakkaan oikeuksista ja avustavat muistutuksen/valituksen tekemisessä.

Kaikki muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käydään läpi yksikössä salassapito huomioiden.

Isoontuvan toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Mikäli asia pystytään korjaamaan heti, näin toimitaan. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine.

Palautteet käsitellään välittömästi.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.

Asukkaiden toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä asukkaan toivoessa hengellinen kokonaisuus.

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

- **Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan seuranta**

Asukkaat osallistuvat omien voimavarojen mukaan erilaisiin arjen toimintoihin, kulttuuritilaisuuksiin, toimintatuokioihin ja ulkoiluun. Hoitajat ja ohjaajat vastaavat aktiviteettien toteuttamisesta myös asukkaiden toiveita kuunnellen. Ulkoilu ja retket huomioidaan erityisesti kesäisin ja juhlapyhien aikaan. Osalla asukkaista on myös yksilöllistä Kelan myöntämää kuntoutusta fysioterapeuttien toimesta. He ohjaavat myös henkilökuntaa erilaisissa asukasta koskevasta kuntouttavasta toiminnasta. Lähtökohtana on asukkaan omatoimisuuden ylläpitäminen.

- **Ravitsemus**

Ravitsemuksessa noudatetaan ravitsemussuositusten mukaisia ruokailusuosituksia. Yöaikaisen paaston pituuteen kiinnitetään huomioita, joten asukkailla on aina mahdollisuus saada halutessaan ruokaa myös yöaikaan. Yksittäisen asukkaan voimien seurannassa huomioidaan terveydentilan, ruokahalun ym. muutokset, jotka dokumentoidaan ja raportoidaan seurannan onnistumiseksi.

- **Hygienia käytännöt**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Isootuvalla on laadittu toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Isootuvalla työskentelee laitoshuoltajia, jotka huolehtivat yksikön puhtaanapidosta ja pyykinhuollosta.

- **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. Isootuvalla pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin, henkilökunnan osaamisen kautta, asukkaan terveydenhoitoon ja myös sairaanhoitoon.

Isootuvalla on oma vastuulääkäri, joka tarvittaessa käy tarkistamassa asukkaan vointia ja tilannetta. Asukas voi myös käydä lääkärinvastaanotolla terveyskeskuksessa. Vastuulääkärinä toimii lääkäri Juha Nukari.

- a. Asukkaan tarvitessa vuodeosaston tasoista hoitoa, hänet voidaan siirtää akuuttihoitajaksolle vuodeosastolle. Lääkärin arvion mukaan hoito voidaan tarvittaessa siirtää edelleen erikoissairanhoidon palveluiden piiriin.
- b. Akuuteissa tilanteissa, jolloin terveyskeskuksen vastaava lääkäri ei ole paikalla, asukas toimitetaan tilannearvion mukaisella kuljetuksella päivystysvastaanotolle Vaasan keskussairaalaan.
- c. Hammashoidon toteutumisesta vastaa henkilökunta, joka huolehtii asukkaiden vuosittaisista hammaslääkärikäynneistä.



- d. Äkillisten kuolemantapausten varalta on olemassa kirjalliset, yhtenäiset ohjeet.
- e. Terveyden edistämisestä vastaavat kaikki työntekijät, vastuuhenkilönä palveluvastaava sekä palvelupäällikkö. Lääkärinvastaanotto toiminta vastaanotolla, mutta tarvittaessa lääkäri tulee myös yksikköön. Tarvittaessa konsultaatiota tehdään myös puhelimitse.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön oma lääkäri ja sairaanhoitaja

- **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.

Isoollatuvalla vastuu lääkehoitosuunnitelman sisällön laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on sairaanhoitajalla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu lääkehoitoa ohjaavaan lainsäädäntöön ja sen hyväksyy yksikön lääkäri.

Sairanhoitaja Katja Asikainen ja vastaava lääkäri Juha Nukarinen

- **Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

6.2 Asiakasturvallisuus

- **Yhteistyö 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.

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi laaditaan ja ylläpidetään riskikartoitukseen perustuvaa turvallisuussuunnitelmaa ja toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaustoimenpiteet kartoituksessa havaittujen epäkohtien parantamiseksi.

- Palotarkastus sekä päivitetyt poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma.
- Järjestetty turvallisuuskävelyjä, sammutusharjoituksia, yleistä turvallisuuskoulutusta ja EA- koulutusta henkilökunnalle. Asukkaille ja omaisille järjestetään oma informaatio.
- Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan, ja laaditaan niihin korjaavat toimenpiteet.
- Yhteistyö apteekin kanssa



- Laitteiden säännölliset tarkastukset
- 9solutions – järjestelmän toiminnan hallinta

Pohjanmaan hyvinvointialue ohjaa tarvittaessa ja tekee valvontakäynnit vuosittain.

Toimintayksikön johto tekee tarvittaessa ilmoituksen, mikäli hänen arvionsa mukaan yksikössä asuva henkilö on edunvalvonnan tarpeessa. Sosiaalityöntekijä tekee ilmoituksen maistraatille. Yksikön lääkäri vastaa tarvittavien terveyteen ja toimintakykyyn liittyvien lausuntojen laatimisesta.

6.3 Terveydensuojelulain omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön sisätilojen esim. lääkejakeluhuoneen ja jääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin. Ilmanvaihtokoneet huolletaan kaksi kertaa vuodessa. Yksikön valaistukseen on kiinnitetty huomiota hämärävalo kytkimien asentamisella ja meluhaittaa pehmennetty akustiikkaa parantamalla. Tilojen terveellisyydestä huolehditaan huoltosuunnitelman toteuttamisella ja riskitilanteiden ennaltaehkäisyllä sekä mahdollisten riskien varhaisella puuttamisella.



7 HENKILÖSTÖ

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki. 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.

Henkilökuntaan kuuluu 1 palvelupäällikkö/-vastaava, 1 sairaanhoitaja, 11 lähihoitajaa (9 hlö 100 %, 2 hlö 50 % työajalla), 1 ohjaaja ja 1 tilahuoltaja. Henkilöstömitoitus on 0,7.

7.1 Sijaisten käytön periaatteet

Jos sairauspoissaoloja tulee, ammattitaitoisia sijaisia hankitaan, kunnes mitoitus tulee täyteen.

Isoollatuvalla henkilökunnan lomien ja erilaisten vapaiden sijaisiksi on tavoitettu ja saatu koulutettua henkilökuntaa tai alan opiskelijoita. Sijaisten perehdytys tapahtuu kirjallisten ohjeiden mukaisesti, perehdytyksessä käytetään apuna perehdytys suunnitelmalomaketta sekä henkilökunnan laatimaa perehdytyskansiota. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Isoontuvan toiminnot.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan Laihian Hyvinvoinnin varahenkilöjärjestelmän avuin, sekä pitämällä reservissä riittävästi perehdyttämiämme lyhytaikaisia sijaisuuksia tekeviä henkilöitä, jotta saamme sijaisen työvuoroon aina tarvitessamme. Jos sijaista ei saada, kartoitetaan listalla olevien työntekijöiden työvuorosuunnitelma, voimme oman henkilökunnan työvuoroja muokkaamalla täydentää vaje. Häätapauksissa hälytämme vakituista henkilökuntaa työvuoroon vapaapäivältä.

7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Tärkeä osa Isoontuvan palveluiden laatua on ammattitaitoinen, koulutettu henkilökunta.

Pyritään palkkaamaan koulutettua ja riittävän kelpoisuuden omaavaa hoitohenkilökuntaa, mutta myös alan opiskelijoita työskentelee sijaisuuksissa. Sijaisten soveltuvuus tarkistetaan työhaastattelussa. Tarkistetaan tutkintotodistukset, hoitohenkilöstön osalta myös JulkiTerhikki/Suosikki, tartuntatautilain vaatimat rokotukset (soveltuvuusselvitys).

- **Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus**

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 uudenlaisia toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

- **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys**

Perehdytyksessä käytetään perehdytyskansiota ja perehdytysohjelmalomaketta. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Isootuvan toiminnot. Perehdytys suunnitelmaan kuuluu myös hoitotyön keskeisten arvojen huomioiminen, jotta voidaan taata uuden työntekijän sitoutuminen samoihin hoitotyön periaatteisiin ja näin varmistaa laadultaan hyvää hoitoa ja huolenpitoa. Uusi työntekijä perehtyy myös tietoturva-asioihin, lisäksi hän allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolo sitoumuksen sekä suorittaa Pihlajalinnan pakolliset koulutukset liittyen tietoturvaan ja tietosuojaan.

- **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Isootuvan henkilökunnalle järjestetään koulutustilaisuuksia tarpeen mukaisten aiheiden mukaisesti. Ja heitä kannustetaan osallistumaan hoitotyötä ja kuntouttavaa työtettä tukeviin koulutuksiin. Lisäksi henkilökunta osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksiin sekä tarvittaessa järjestetään ensiapu- ja elvytys harjoituksia.

Kullekin vuodelle määritellään tärkeimmät koulutuksen painopistealueet. Ne nousevat kehityskeskusteluista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan koulutus suunnitelma vuosittain. Henkilöstön koulutuksista pidetään kirjaa, jotta voidaan varmentaa riittävä täydennyskoulutus.

Pihlajalinna konserni järjestää mm. verkkokoulutuksia. Yksikössä toteutetaan sisäisiä koulutuksia sekä hyödynnetään alueen muuta koulutus mahdollisuuksia mm. Hyvinvointialueiden järjestämät koulutukset, messut, tutustumiskohteet yms.



8 TOIMITILAT

Oma- ja vuokratilasuunnitelmaan 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.

Isootuvan asukkaat asuvat yhden hengen huoneissa. Asukkaalla itsellä on mahdollisuus kalustaa oma huone/huoneisto. Lyhytaikaishoidon huoneissa on palveluntuottajan kalusteet.

Asukkaiden käytössä on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Oleskelutilassa järjestetään erilaisia tapahtumia ja virike-toimintaa. Yksikössä on yhteinen sauna ja pesuhuone. Piha alueella on mm terassi, penkkejä, istutuksia. Häätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin.

Omaiset ja läheiset saavat vierailua yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa.

Siivous- ja pyykinhuolto järjestetään omana toimintana.

8.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Valvontalaitteet (kiinteistövalvonta, paloilmalaitteet) ja niiden määräaikaishuoltojen ja tarkistusten toteuttaminen ovat kiinteistöhuollon vastuulla. Laitteiden toimivuuden seuranta ja ilmoitusvelvollisuus vikatilanteissa on työntekijöillä. Paloilmalaitteen toiminta testataan kuukausittain yhteistyössä paikallisen pelastusviranomaisen kanssa. Yksikössä on automaattinen paloilmalaitteiden ja sprinklerien järjestelmä sekä sprinklerit jokaisessa perusröyhään kuuluvassa asunnossa. Paloilmalaitteen toiminnasta vastaa kiinteistö. Paloilmalaitteen toiminnan testaa kuukausittain kiinteistön huoltomies ja hän huolehtii myös paloilmalaitteiden ja sprinklereiden määräaikaishuolloista.

Palvelukutsujärjestelmä

Asiakkaiden avunsaanti varmistetaan **9Solutions** palvelukutsujärjestelmällä. Asukkailla on käytössä hoitajakutsu **eTag** ranneke. Hoitohenkilökunnan älypuhelimessa on sovellus, joka kertoo kutsujen/hälytysten tilan. Isootuvalla ei ole tallentavaa kamerajärjestelmää käytössä.

8.2 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystieteiden laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystieteiden 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 terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Hankinnoista vastaa palveluvastaava tai palvelupäällikkö sisäisten ohjeiden mukaan. Tarvittaessa käytön opastus toimittajilta uusien koneiden ja laitteiden osalta. Kirjalliset käyttöohjeet.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sari Koivula
palvelupäällikkö
sari.koivula@pihlajalinna.fi
puh. 050 4058 592



9 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.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679 ja käyttöön otettu kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. 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.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuoja seloste 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.

9.1 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Isoontuvan henkilökunta on saanut perehdytyksen tietoturva-asioihin, henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Tietosuojavaastaava antaa neuvoja ja apuja tarvittaessa. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolosituksen sekä suorittaa Pihlajalinna konsernin ohjeistuksen mukaan tietosuojan verkkotentit.

Työntekijöillä on työtehtäväänsä liittyvät ja omaan toimintaympäristöönsä rajatut oikeudet asiakastietoihin ja niiden kirjaamiseen. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Jokaisessa työvuorossa oleva hoitotyön ammattilainen huolehtii asukkaasta päivittäisen ja asianmukaisen kirjaamisen sekä raportoinnin. Kirjaamisessa ja raportoinnissa selvitetään asukkaasta sen hetkinen tilanne, mahdolliset ongelmatilanteet, päivän tapahtumat ja hoidon jatkuvuuden kannalta tärkeät asiat ja toimenpiteet. Hyvä ja asiallinen kirjaaminen ja raportointi takaavat laadukkaan ja turvallisen hoitotyön toteutumisen ja toimivat näin yhtenä merkittävänä osana asukkaasta hyvän hoidon mahdollistajana.



9.2 Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste

Rekisterinpitäjä on Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Vaihde: 06 218 1111
Yhteyshenkilö: viestintäjohtaja Petra Fager, petra.fager(a)ovph.fi

Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka

Hallinnon assistentti
Irene Ojala
irene.ojala@pihlajalinna.fi
p. 044 7865 302

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 vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Palveluasumisessa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat useat eri tekijät. Riskienhallinnan kautta esiin nousseet asiat ja tilanteet luokitellaan, sekä niille määritetään vastuutaho.

Vastuutaho palvelutoiminnasta:
palvelupäällikkö
Sari Koivula
sari.koivula@pihlajalinna.fi
p. 050 4058 592

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Laihia 10.1.2025

Allekirjoitus

Sari Koivula
Palvelupäällikkö