



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA MARJAPIHLAJA 2023



## 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 .....	5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	6
2.1 Toiminta-ajatus .....	6
2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet .....	6
3 RISKIENHALLINTA .....	8
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	8
3.2 Riskinhallinnan työnjako .....	8
3.3 Riski poikkeamat .....	9
3.4 Riskien tunnistaminen .....	11
3.5 Riskeihin reagoiminen .....	12
3.6 Riskien käsitteleminen .....	12
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	14
4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen .....	14
4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	14
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	15
5.2 Asiakkaan kohtelu .....	16
5.3 Asiakkaan osallisuus .....	17
5.4 Asiakkaan oikeusturva .....	18
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	19
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	19
6.2 Asiakasturvallisuus .....	20
6.3 Terveysturvallisuuden omavalvonta .....	21



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

7 HENKILÖSTÖ.....	22
7.1 Sijaisten käytön periaatteet.....	22
7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	22
8 TOIMITILAT .....	24
8.1 Teknologiset ratkaisut.....	24
8.2 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto .....	24
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	25
9.1 Tietosuojat ja henkilötietojen käsittely.....	25
9.2 Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste .....	26



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA MARJAPIHLAJA

### 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**

Marjapihlaja  
Vallinmäentie 47 C, 66400 Laihia

#### **Palvelumuoto**

Ympärivuorokautinen palveluasuminen vanhuksille, vakituinen ja lyhytaikainen asuminen  
Asukaspaikkoja 65

#### **Toimintayksikön vastaava esimies**

**Palveluvastaava:** Taru Huita  
puh: 050 4101 548  
sähköposti: taru.huita@pihlajalinna.fi

#### **1.3 Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston / Valviran luvamukainen toiminta alkanut 24.10.2019.

Palvelu, johon lupa myönnetty: Tehostettu palveluasuminen, ikäihmiset, 65 paikkaa



## 1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- 9solutions, turvajärjestelmä
- Lindström, vuokramatot sisäänkäynneissä
- Comforta (Lindströmin tytäryhtiö), liinavaatetekstiilit ja niiden pesu
- Elintarviketukku Rikainen
- Laihian tilapalvelut (kiinteistönhuolto ja korjaukset)

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 omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä **Ei**



## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Toiminta-ajatus

Marjapihlaja tarjoaa ympärivuorokautista, kodinomaista, turvallista, sopimuksen mukaista hoitaa ja huolenpitoa ikäihmisille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toimista omassa kodissaan. Hoito ja palvelu tuotetaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden ja elämänhistorian pohjalta noudattaen toimintakykyä tukevaa ja osallistavaa työskentelyotetta. Tavoitteena on tukea hyvää ja arvokasta elämää moniammatillisesti, yhteistyössä omaisten kanssa. Marjapihlajassa mahdollistetaan arvokas ja inhimillinen saattohoitovaihe.

Marjapihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolaikiin 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. Terveystalvuluista ja niiden laadusta vastaa Pohjanmaan hyvinvointialue.

### 2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet

Toiminnan tavoitteena on edistää ja ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä omatoimista selviytymistä. Lisäksi tuetaan hyvää ja arvokasta elämää moniammatillisesti, yhteistyössä omaisten kanssa, arvokas ja inhimillinen loppuvaiheen hoito mahdollistaen. Hoivatyössä keskiössä on asukkaan voimavaroja kunnioittava, kuntouttava ja osallistava työote. Marjapihlajan toimintaperiaatteena on asukkaan elämänlaadun ja hyvinvoinnin tukeminen sekä kuntoutumista edistävä hoitotyö, joka perustuu asukkaan toimintakykyyn ja tarpeisiin. Hoito ja palvelu perustuvat voimavaralähtöiseen lähestymistapaan, jossa huomioidaan asukkaan osallisuus, toivomukset, arjen turvallisuus sekä asukkaan kokemus merkityksellisyydestä ja arvokkuudesta.

Marjapihlajassa tuotettavien palvelujen avulla turvataan asukkaille elämäntäyteinen, toimintakykyinen ja turvallinen ikääntymisen sekä asukaslähtöinen ja onnellinen arki. Asukkaat voivat asua Marjapihlajassa elämänsä loppuun saakka, mikäli se on hyvän hoivan puitteissa mahdollista. Lääketieteellisistä syistä asiakas voidaan siirtää terveystalvuluksen vuodeosastolle tai erikoissairaanhoitoon.

Marjapihlajassa asukkailla on mahdollisuus sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Omaiset ja ystävät ovat aina tervetulleita osallistumaan yksikön arkeen. Heille turvataan myös mahdollisuus vaikuttaa arjen suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Yksikössä hoitotyö on asukaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asukkaan yksilölliseen kohtamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja omaisyhteistyöhön. Asukkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa ja asukkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon aktiivisesti. Ympäröivien yhteisöjen tarjoamat mahdollisuudet huomioidaan myös asukkaiden arjessa.

#### Yksilöllisyys ja arvokkuus

- Arvostamme kaikkia asukkaitamme ihmisinä ja yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksiaan ja mieltymyksiään. Arjessa tämä näkyy mm. leporytmeissä sekä harrastetoiminnassa.
- Asukkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon ruokalistaa laadittaessa. Tarjolla on aina useita vaihtoehtoja ruokajuomaksi ja -leiväksi. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asukkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa. Ruokailuun käytettävää aikaa ei ole määritelty, vaan jokainen saa syödä niin kauan kuin haluaa. Asukkaan niin tarvitessa, häntä autetaan ruokailussa, kiireettömästi ja rauhallisesti.
- Asukkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päivänvaihteesta nousta jo aamun sarastuksessa. Varhain nousevat saavat aamiaista jo silloin. Asukkaiden yöunia kunnioitetaan pyrkimällä mahdollisimman huomaamattomaan läsnäoloon. Unen laatua pyritään parantamaan harrasteilla, liikunnalla sekä ulkoilulla. Unilääkkeitä käytetään vain poikkeustilanteissa.



# Pihlajalinna

## LAIHIAN HYVINVOINTI

- Asukkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asukkaiden että heidän omaistensa toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.
- Asukas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.
- Yksilöllisesti suunnitellun kuntouttavan työotteen kautta henkilökunta tukee asukkaiden aktiivista elämää sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilymistä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä näköinen, tyydytystä tuottava elämä, jossa asukas kykenee selviytymään arkielämästään ja tekemään itseään kiinnostavia asioita.

Marjapihlajassa eletään arkea yhdessä tehden. Asukkaat voivat osallistua ja harrastaa omien voimavarojensa ja halujensa mukaisesti. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asukkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Omaisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös läheisten tarpeet ja voimavarat.

Marjapihlajan arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Pihlajalinna-konsernin arvoja. Konsernin arvot ovat eettisyys, ennakkoluulottomuus ja energisyys. Yksikön henkilökunta perehtyy konsernin arvoihin sekä arvokeskustelua käydään yksikössä ja henkilökunnalle on järjestetty aiheesta koulutuksia.



## 3 RISKIENHALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua järjestelmällisesti. 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.

### 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 haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### 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 luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin sekä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

- **Riskinhallinnan tavoite**

**Marjapihlajassa** riskinhallinnan tavoitteena on **tunnistaa ja dokumentoida** sekä ehkäistä poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt. 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 asiakastyytyväisyyspalautteet. 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 asuakkaisiin, henkilöstöön, toimitiloihin tai yrityksen maineeseen. Riskinhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Marjapihlajassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskinhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioitaessa, kaatumisriski ja laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt ovat aina olemassa.





Asukkaisiin liittyvinä riskeinä on **tunnistettu asukkaan toimintakyvyn heikkeneminen** ja siitä seuraavat esim. kaatumiset ja/tai sairastumiset, käytöshäiriöistä aiheutuva vaarallinen toiminta itselle tai muille, poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa, ravitsemuksen toteutuminen, yksityisyyden, intimitettisuojan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, apuvälineet sekä sosiaaliset verkostot.

Asukkaiden fyysisen turvallisuuden riskejä minimoidaan **pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkuu**. Kaatumisille altistavien tekijöiden (esim. lääkitys) välttämiseen ja poistamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Henkilökohtaiset turvavälineet hankitaan aina tarpeen mukaan. Samoin muut tarvittavat liikkumisen apuvälineet, jotta liikkuminen olisi mahdollisimman turvallista. Näin myös **tuetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista**, varmistettaessa omatoimisen liikkumisen turvallisuus.

Käytöshäiriöiden aiheuttamia riskejä minimoidaan **asiakkaiden rauhallisella ja ammattitaitoisella kohtaamisella**. Oikea ja oikea-aikainen lääkitys on tärkeässä roolissa käytöshäiriöiden hallinnassa. Lääkkeettömään hoitoon nostetaan vahvasti. Tällöin perusteetonta rajoittamista vältetään, asiakkaan tarpeista huolehditaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja hänen jäljellä olevaa toimintakykyään tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Tärkeää on myös tunnistaa levottomuutta aiheuttava toiminta, jotta voidaan ehkäistä muiden asiakkaiden provosoituminen. '

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

Luettelo riskien hallinnan/omavalvonnan ohjeista mm.

- pelastussuunnitelma
- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- 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 intimitettisuoja**  
Yksityisyyden ja intimitettisuojan toteutumista tukee **yhden hengen huoneet omilla saniteettitiloilla**. Asukkaita kunnioitetaan heitä avustettaessa sekä heistä keskusteltaessa. Kohtaaminen on aina kunnioittavaa ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.



# Pihlajalinna

## LAIHIAN HYVINVOINTI

Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asukkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden 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.

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 on asia, joka kohtaa valitettavan montaa asukasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Toiskaan 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 Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioidaan riskit käyttäen **Falcony (Hse Lite)** sovellusta, joka korvasi Turvallinen yritys sovelluksen.

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. Työtapaturmiin varaudutaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Työtapaturmien (esim. pistotapaturma) 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 tekijän suuri. Koko kiinteistö on sprinkler-suojattu, automaatti-ilmalaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma.



## 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 palvelupäällikölle ensi tilassa. Asukkaille ja henkilökunnalle tapahtuneet epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit HSE Lite ohjelmaa, johon löytyy ohjeet työpaikan ilmoitustaululta ja intrasta. Asukkaille tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Mikäli riski aiheuttaa vaaraan asiakkaan terveydelle, on henkilökunta VÄLITTÖMÄSTI yhteydessä lääkäriin.

Ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (Sosiалиhuoltolaki 1301/2014) 48§ ja 48§)

Sosiалиhuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiалиpalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiалиhuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiалиhuollon johtavalle viranhaltijalle. ([8.7.2022/589](#))

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiали- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

SHI 48 § mukaisen ilmoituksen voi tehdä Marjapihlajassa palveluvastaavalle, Laihian Hyvinvointi Oy:n palvelupäällikölle tai Pihlajalinna konsernin epäkohtailmoituksen tekoon perustettuun ohjelmaan. Linkki: Omavalvontailmoitus v1.0 - sivu 1 (survey.com). Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava ja palvelupäällikkö (tarvittaessa ylempi johto osallistuu) selvittää ilmoituksessa esitetty asiat ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Ilmoituksen tehneelle työntekijälle kerrotaan, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta ryhdytään. Palveluvastaava tai palvelupäällikkö lisää työntekijän ilmoituksen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan, sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen hyvinvointialueen nimetylle viranhaltijalle.

Toimintaohje:

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palvelupäällikölle ja omavalvontailmoitus tai täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIALLISESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.

2. Palveluvastaava tai hänen sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi tai ilmoittaa asiasta esimiehelleen sekä vanhustenhuollon viranomaiselle.



3. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoituslomake asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (sosiaalihuoltolaki §48 ja §49) ja toimintaohjeet ovat Marjapihlajan pienkotien ilmoitustaululla, jotta mahdollistetaan ilmoitusten teko myös omaisille ja asiakkaille.

## 3.5 Riskeihin reagoiminen

Henkilöstön kuukausipalaverissa käydään läpi mahdollisia esille tulleita epäkohtia. Työhön liittyvien riskien arviointi ja niihin liittyvä toimintasuunnitelma päivitetään vähintään kahden vuoden. Marjapihlajan suunnitelma päivitetään vuoden 2023 kuluessa. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

## 3.6 Riskien käsitleminen

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.

- **HAIPRO**

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.

- **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 viime kädessä lääkeshoidon 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 palveluvastaavan, palvelupäällikön ja työsuojelupäällikön kanssa. Tilanne kirjataan myös asianmukaisesti. Tärkein tavoite on estää haittatapahtumien uusiutuminen/toistuminen.



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

- **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.



## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaevalvonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat palveluvastaava, vastaavat sairaanhoitajat, sairaanhoitajat, hoitohenkilökunta.

### Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Taru Huita

[taru.huita@pihlajalinna.fi](mailto:taru.huita@pihlajalinna.fi)

050 4101 548

### 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 täyttämistä.

### 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.

Marjapihlajassa omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä molempien kerrosten sisääntuloaulojen yhteydessä ja yrityksen 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 vähyyt tai kipu.

- **Palvelutarpeen arviointi ja mittarit**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkaa haetaan palveluhakemuksella, joka osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle, joka koordinoi palveluohjausta. Hallinnollisista viranhaltijapäätöksistä on vastuussa sosiaalityöntekijä, joka tekee päätöksen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja palvelusetelin saamisesta (myönteinen tai kielteinen). Myönteisen päätöksen saadessaan asiakas valitsee Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelituottajista palveluntuottajan. Päätöksessä on ohje oikaisuvaatimuksen tekemiseen. Oikaisuvaatimus osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Asukkaan toimintakyvyn arvioi Pohjanmaan hyvinvointi alueen edustaja. Heillä on käytössä toimintakykymittareita.

Palvelutarve arvioidaan mm. seuraavien mittareiden avulla MMSE, RAI.

Marjapihlajassa on otettu käyttöön RAI arviointi vuoden 2023 alusta alkaen ja henkilökuntaa koulutetaan sen käyttöön.

- **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 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. Mikäli asukkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt tai asukkaan toivoessa, voivat omaiset osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

- **Omahoitajuus**

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä eli omahoitaja perehtyy asukkaaseen perusteellisesti, toimii asukkaan asioiden hoitajana Marjapihlajassa ja tekee tiivistä yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Marjapihlajassa 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 hoitorajuus sekä tehdään lääketieteellinen kartoitus ja selvitetään tarpeen mukainen 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.

- **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus kalustaa itse oma huone omilla tavaroilla ja huonekaluilla. Hygieniahuolehtimisessa/avustamisessa kunnioitetaan intimitettisuojaa. Asukkaan toiveet huomioidaan ja kirjataan. Asukkaiden toiveita saadaan selville tulohaastattelulla heitä tai omaisia/yhteyshenkilöitä sekä jatkossa keräämällä systemaattisesti asiakaspalautteita.

Marjapihlajan arvoissa ja toimintaperiaatteissa tärkeänä esiin nousee asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Yksikön kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden omista elämäntarinoista nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset sekä toiveet. Asukkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Jos kyky tehdä täysin itsenäisiä päätöksiä on heikentynyt, heitä tuetaan päätöksenteossa mahdollisimman pitkälle. Silloin kun sekään ei enää ole mahdollista, henkilökunta tekee yhdessä asukkaan omaisten kanssa päätöksiä huomioiden asukkaan arvomaailman ja tottumukset.

Päivittäiset rutiinit suunnitellaan asukkaan näköiseksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Tämä näkyy esimerkiksi pukeutumisessa, leporytmissä, ruokailuissa jne.

Asukkaiden makutottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokalista suunnitellessa, ja heille tarjotaan valinnanmahdollisuuksia niin ruuan, juomien ja muun kanssa. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikaan sidottuja, vaan asukkaat voivat ruokailla omien mieltymystensä mukaisesti.

Pukeutumisessa otetaan huomioon asukkaan tottumukset ja eletty elämä. Asukasta ei avusteta pukeutumisessa henkilökunnan näkökulmaa, vaan asukkaan omaa kunnioittaen. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen.

Asukkailla on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla. Oma huone saniteettitiloilla tukee asukkaan yksityisyyttä, ja itsemääräämisoikeutta. Oma huone antaa myös mahdollisuuden kunnioittaa asukkaan omia toiveita leporytmin suhteen. Nukkua voi pitkään, tai nousta varhain, ilman huonetoverin häiriintymistä.

Henkilökunta arvostaa asukkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Omahoitajuus ja asukkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asukkaiden omannäköisen elämän. Asukas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Siksi hänen äänensä näkyy läpi arjen. Tämä on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

- **Rajoittamistoimenpiteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti 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.





# Pihlajalinna

## LAIHIAN HYVINVOINTI

Rajoitteita ja pakotteita ei pääsääntöisesti käytetä osana hoitotyötä, vaan kaikessa toiminnassa pyritään huomioimaan yksilölliset ratkaisut, joiden kautta pakotteita ei tarvita. Kuitenkin asukkaan turvallisuuden vuoksi esim. pyörätuolissa voidaan käyttää turvavyötä putoamisen estämiseksi. Mikäli henkilökunta havaitsee asukkaan toimivan siten, että toiminta uhkaa hänen tai jonkin toisen terveyttä, otetaan asia puheeksi ko. asukkaan kanssa ja pyritään yhteistyössä muuttamaan asukkaan toimintatapaa. Äärimmäisissä tapauksissa, jos henkilö on akuutisti vaaraksi itselleen tai toisille, voidaan tehdä tilannekohtaisia rajoittamistoimenpiteitä, joista päättää aina lääkäri. Rajoittamistapaukset dokumentoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma rajoittamistoimenpidettä vaatineen tilanteen ehkäisemiseksi.

Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yksikön lääkärin määräyksellä, yhteisymmärryksessä asukkaan/omaisten kanssa.

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 asukkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen.

Rajoittamispäätöksiin on yksikön vastuulääkärin rajoittamispäätös, joka kirjataan myös Fastroi Hilikka järjestelmään. Kirjauksessa on päivänmäärä, mitä rajoitus koskee, lääkärin nimi ja päätöksen kesto. Rajoittamispäätös tulee uusina 3 kk välein. Hoitajan tulee arvioida joka kerta rajoitustoimenpiteen tarvittavuutta, sen käyttäminen ei ole automaatio ja hoitajan tulee tehdä kirjaus potilastietojärjestelmään, kun rajoittamista käytetään.

## 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 eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

- **Asiakaspalaute**  
Pihlajalinna-konsernilla on käytössä ISO-laatuja järjestelmä. Asiakaspalaute järjestelmän kautta asiakkailla ja heidän läheisillä on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakastytyväisyyttä tullaan mittamaan vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään erilaisten lomakekyselyjen avulla. Asukkaat ja omaiset antavat myös suullista palautetta yksikössä. Yksiköissä on palautelaatikot. Palautteiden avulla pyritään seuraamaan ja arvioimaan hoidon ja huolenpidon laatua, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta.
- **Palautteen käsittely- ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  
Kaikki yksikköä koskevat asiakaspalautteet kirjataan. Palautteet käsitellään palautteen asian mukaan joko yksityisesti palautteen antajan ja palautetta koskevan kanssa tai yhteisesti henkilöstöpalaverissa. 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

Muistutuksen vastaanottaja: **Palveluvastaava Taru Huita, puh 050 4101 548**  
**taru.huita@pihlajalinna.fi**

Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliamiehen tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliamies@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sosiaaliamiehen 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

Sosiaaliamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijä päätöstä.

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

**Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://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.

Sosiaaliamies tai potilasiamies 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.

Marjapihlajan 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 pyritään käsittelemään 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, toimitatuokioihin 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. Painon seuranta suoritetaan säännöllisesti 3-6 kk:n välein. Tarvittaessa lääkärin ohjeen mukaan tehostettu seuranta.

- **Hygienia käytännöt**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Marjapihlajaan on laadittu toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointi alueen hygieniaohjeita, jotka ovat heidän www-sivuilla kohdassa palveluntuottajat.

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

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

- 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 yksiköön. Tarvittaessa konsultaatiota tehdään myös puhelimitse.

## Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön oma lääkäri ja vastaavat sairaanhoitajat

- **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.

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

Marjapihlajan lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta.

## Vastaavat sairaanhoitajat Sirpa Kallio /Kauno 1 & 2 ja Tuulia Salimäki/ Helmi 1 & 2, 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 päivitetty poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma.



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

- 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.

## 6.3 Terveysturvallisuuden omavalvonta

Terveysturvallisuuden 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.

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

Marjapihlajassa on sen täyttöasteesta (asukkaiden määrä) riippuen ja asukkaiden kuntoisuuteen nähden riittävä määrä työntekijöitä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevistä työntekijöistä. **Henkilökuntaan kuuluu 1 palveluvastaava, 2 vastaavaa sairaanhoitajaa, 2 sairaanhoitajaa, 35 lähi-, perus tai kodinhoitajaa sekä hoitotyöhön osallistuvia hoiva-avustajia asukasmäärästä ja -kuntoisuudesta riippuen sekä avustavaa henkilöstöä (mm. siivous, ruoka- ja pyykkihuolto).**

### 7.1 Sijaisten käytön periaatteet

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

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan 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 Marjapihlajan 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.

- **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys**

Perehdytyksessä käytetään perehdytyskansiota ja perehdytysohjelmalomaketta. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Marjapihlajan 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 vaihtolo sitoumuksen.

- **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Marjapihlajan henkilökunnalle järjestetään koulutustilaisuuksia tarpeen mukaisten aiheiden mukaisesti. Ja heitä kannustetaan osallistumaan hoitotyötä ja kuntouttavaa työtä tukeviin koulutuksiin. Lisäksi henkilökunta osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksiin, kinestetiikan peruskoulutusta, RAI koulutuksia, tarvittaessa järjestetään ensiapu- ja elvytys harjoituksia

Kullekin vuodelle määritellään tärkeimmät koulutuksen painopistealueet. Ne nousevat kehityskeskusteluista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma kuluneelle vuodelle. 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. Vaasan ja Seinäjoen keskussairaala, messut, tutustumiskohteet yms.



## 8 TOIMITILAT

Oma- ja valvontasuunnitelmaan 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.

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

Asukkaiden käytössä on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Oleskelutilassa järjestetään erilaisia tapahtumia ja virike-toimintaa. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone, lisäksi talossa on kaksi kirjastohuonetta. Marjapihlajan pihapiiri on kodikas; liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Aidatulla piha-alueella on keinu, penkkejä, istutuksia ja kivijoki, joten myös muistisairaat voivat ulkoilla turvallisesti.

Asukkaiden omaiset 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 toiminta 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, jossa on mahdollisuus myös liiketunnistukseen. Asukkailla on käytössä hoitajakutsu ranneke. Hoitohenkilökunnan älypuhelimessa on sovellus, joka kertoo kutsujen/hälytysten tilan.

### 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.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

**Vastaavat sairaanhoitajat Sirpa Kallio puh. 040 5863 247 ja Tuulia Salimäki puh. 040 7028 615**





## 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 palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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

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

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

### 9.1 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Marjapihlajan henkilökunta on saanut perehdytyksen tietoturva-asioihin, henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Tietosuojavastaava antaa neuvoja ja apuja tarvittaessa. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen 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 asukkaalle hyvän hoidon mahdollistajana.



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

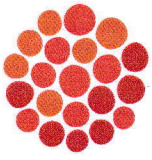
## 9.2 Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste

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

### [Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka](#)

Tietosuojavastaava

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 vakavuudesta riippuen 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](mailto:sari.koivula@pihlajalinna.fi)

p. 050 4058 592

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Laihia 6.7.2023

Allekirjoitus

Taru Huita

Palveluvastaava



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI



LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](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](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](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](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+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.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](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](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](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisterijatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki+ja+asiakastietojen+kasittely+yksityisessa+sosiaalihuollossa.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>