

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 RISKIENHALLINTA .....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	15
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	16
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	24
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	35
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	36
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	37

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Pihlajalinna Oy, Ikipihlaja Oiva Oy

Y-tunnus: 2541958-8

Kunta: Raisio

Sote-alueen nimi: Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Ikipihlaja Oiva

Katuosoite: Sairaalakatu 10

Postinumero: 21200

Postitoimipaikka: Raisio

Sijaintikunta yhteystietoineen: Raisio, Sairaalakatu 10, 21200 Raisio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Tehostettu palveluasuminen vanhuksille 27 paikkaa, sotainvalideille 3 ympärivuorokautista laitoshoitopaikkaa (Valtionkonttori), kehitysvammaisille 19 paikkaa. Ikipihlaja Oivassa on yhteensä 49 asukaspaikkaa.

Esimies: Katja Kotiranta

Puhelin: 0406482853

Sähköposti: katja.kotiranta@pihlajalinna.fi

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 1.6.2013, muutoslupa 18.9.2015

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen vanhuksille ja kehitysvammaisille henkilöille, sekä ympärivuorokautinen laitoshoido sotainvalideille.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: muutoslupa 18.9.2015

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Kiinteistöhuolto Turun KK-huolto Oy, Liinavaatepyykki Vista Pelsula, Apteekkipalvelut Tasalan Apteekki, Elintarviketoimitukset Rikainen, Jätehuolto L&T Lassila Tikanoja ja Remeo, Siivous- ja hygieniatarvikkeet Suomen Medituote, Yksikön apuvälinehuolto Haltija Group

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

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu-, ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Ikipihlaja Oivassa pyritään siihen, että ei käytetä alihankintana tuotettua hoivapalvelua.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä     Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Pihlajalinnan palvelut ikäihmisille ovat osa konsernin toimintaa, joka hallituksen päätösten mukaisesti vähitellen linkittyy entistä tiiviimmin terveyspalveluiden liiketoimintaan maantieteellisesti. Sisällöllisesti ikäihmisten palveluita johdetaan terveyttä tukevan ja voimavaralähtöisen ajattelun kautta, jossa lämmin, läheinen ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä ja hoitotyöntekijöiden välillä on keskeisessä asemassa. Pihlajalinnan Ikipihlajassa on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa.

Ikipihlaja Oiva perustettiin 2013 ja se tarjoaa ikäihmisille tehostettua palveluasumista, laitoshoidoa sotainvalideille sekä autettua palveluasumista kehitysvammaisille kodinomaisissa tiloissa. Yksikkö liittyi osaksi Pihlajalinna konsernia vuonna 2015.

Ikipihlaja Oivan palvelut mahdollistavat onnellisen, toiminnallisen ja turvallisen arjen. Ikipihlaja Oivan omaleimaisuus perustuu asiakkaiden elämäntarinoiden tuomaan elämäkokemukseen, elämän ainutkertaisuuteen ja jokaisen ihmisen tarpeeseen elää omannäköistään elämää. Tarjoamme toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän sekä elämänlaatua parantavan asuinympäristön. Ikipihlaja Oivassa turvataan asukkaille laadukas ja turvallinen hoito, elämän loppuun asti. Henkilökuntamme on aidosti kiinnostunut asiakkaidemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta.

Ikipihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja

terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaali-  
huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laatusuosituksen hyvän  
ikäntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11. Ikipihlaja Oivan-  
kodin kehitysvammaisten asiakkaiden palvelu perustuu erityishuolto-ohjelmaan sekä vam-  
maispalvelulakiin (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoi-  
mista 3.4.1987/380) ja lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä peri-  
aatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvalli-  
suutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein  
tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistä-  
vät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun  
ja kohteluun sosiaalihuollossa.

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

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa oh-  
jaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Ikipihlaja Oivan arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Pihlajalinna-konsernin arvoja.  
Konsernin arvot ovat eettisyys, ennakkoluulottomuus ja energisyys. Yksikön henkilökunta  
on tietoinen näistä arvoista ja toimii niitä noudattaen.

Eettisyys on laadukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon moraalinen ydin. Eettisesti kestävä  
toiminnan merkitys korostuu arjessa apua kaipaavien ihmisten kanssa työskennellessä. En-  
nakkoluulottomasti otamme arjen haasteet vastaan ja etsimme yhdessä asiakkaidemme  
heidän läheistensä kanssa arkeen mielekkyyttä ja aktiivisuutta. Pyrimme tuomaan nykyai-  
kaisen teknologian mukaan niin asiakkaidemme arkeen kuin hoivaankin. Energisyys on työn  
lähtökohta.

Ikipihlaja Oivassa eletään arkea yhdessä tehden. Asiakkaat voivat osallistua ja harrastaa  
omien voimavarojensa ja halujensa mukaisesti. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutus-  
suhteet luovat hyvää oloa ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat an-  
saitsemansa huomion. Omaisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös läheisten tarpeet ja  
voimavarat.

Ikipihlaja Oivan toiminnan tukipilareita ovat yksilöllisyyden ja arvokkuuden kunnioittami-  
nen, arjen aktivointi ja korkea hoidollinen osaaminen, vastuu asiakkaan tarvitseman avun  
tarjoamisesta elämän loppuun asti ja asiakkaan osallisuus.

### Yksilöllisyys ja arvokkuus

- Arvostamme kaikkia asiakkaitamme yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksiaan ja mieltymyksiään. Arjessa tämä näkyy mm. Ikipihlaja Oivassa valmistetussa kotiruuassa, yksilöllisissä leporytmeissä, sekä harrastetoiminnassa.
- o Asiakkaiden mieltymykset ja toiveet on otettu huomioon ruokalistaa laadittaessa. Tarjolla on eri vaihtoehtoja ruokajuomiksi, sekä -leiväksi. Ruokailuajat eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asiakkaat voivat saapua ruokailuihin oman aikataulunsa mukaisesti. Ruokailuun käytettävää aikaa ei ole määritelty vaan jokainen voi syödä niin kauan kuin haluaa, myöskään nimikoituja paikkoja ei ole ennalta määritelty. Tarvittaessa asiakkaita avustetaan ruokailuissa, kiireettömästi ja rauhallisesti.
- o Asiakkaat voivat aamuisin nukkua pitkään tai nousta jo varhain. Varhain nousevat saavat varhaisen aamiaisen yöhoitajalta. Samoin myöhään iltaisin on mahdollisuus yöpalaan, välipaloja on yksikössä tarjolla ympärivuorokauden. Jokaisen asiakkaan yksilöllistä vuorokausirytmää kunnioitetaan. Asiakkaiden yöunia kunnioitetaan mahdollisimman huomaamattomalla läsnäololla. Unen laatua pyritään parantamaan harrasteilla, liikunnalla sekä ulkoilulla. Unilääkkeitä käytetään vain poikkeustilanteissa.
- o Asiakkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asiakkaiden, että heidän omaistensa toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.
- o Asiakas itse on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

### Arjen aktivointi

- o Ikipihlaja Oivassa arjen aktivointi näkyy asiakkaan omatoimisuuden tukemisena erilaisissa toimissa ottamalla asiakkaat mukaan toimintoihin kuten vuoteen sijaamiseen tai puhtaiden vaatteiden kaappiin viemiseen. Aktivointi on turvallisen liikkeen tuomista fyysisen toiminnan lisäksi psyykkiseen, sosiaaliseen ja älylliseen aktiivisuuden alueille. Asiakasta motivoidaan ja kannustetaan osallistumaan erilaisiin harrastetoimintoihin mm. luku- ja askartelu- ja keskustelupiireihin sekä sosiaaliin tapahtumiin kuten yhteisiin kahvihetkiin tai retkiin lähiympäristöön tai ostoskeskukseen. Toimintaterapeutti laatii yhdessä hoitajien kanssa asiakkaille suunnitelmat arjen aktivointiin ja osallistuu moniammatillisessa tiimissä niiden toteutukseen. Fysioterapeutti laatii asiakkaalle yksilölliset kuntouttavan hoitotyön ohjeet, joiden tavoitteena on tukea hoitohenkilökuntaa asiakkaan omatoimisuudessa sekä lisätä asiakkaan toimintakykyä.

### Korkea hoidollinen osaaminen

- o Henkilökuntamme koostuu motivoituneista ja ammattitaitoisista vanhus- ja kehitysvammatyön ammattilaisista. Hoitohenkilökunnalta edellytetään sitoutumista asiakkaiden asioista huolehtimiseen. Päivittäiset hoitotoimet suunnitellaan ja toteutetaan niin, että ne tukevat ja lisäävät asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

## Osallisuus

- Osallisuus omaan elämään ja ympäröivään yhteiskuntaan on ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla tärkeä arvo. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen näkyy kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisesti hoitosuunnitelmaan kirjattuina asiakkaan tavoitteina, jotka perustuvat asiakkaan omiin vahvuuksiin. Henkilökunta käyttää tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä selvittääkseen asiakkaan toiveita ja tarpeita.

Ikkipihlaja Oivassa asiakkailla on mahdollisuus sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa Ikkipihlaja Oivassa. Yksikössä hoitotyö on asiakaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja omaisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa ja asiakkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon aktiivisesti.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

#### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistetaan ja edistetään riskien ja haittatapahtumien ennakoinnilla ja huomioinnilla kaikilla tasoilla. Riskien hallinnassa on käytössä monia työkaluja, joista lisää riskien tunnistaminen -osiossa.

Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskinhallinnassa on tärkeää Ikipihlajien toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Palautekanavia ovat asiakasraadit, paperiset palautelomakkeet yksikössä, sähköinen palautelinkki kotisivuilla sekä puhelimitse ja sähköpostitse saadut palautteet kirjataan lomakepohjaan. Uutena palautekanavana on Ikipihlajien läheistyytyväisyyskysely, johon pääsee vastaamaan QR-koodilla. QR-koodi on yksikön kotisivuilla ja lähetetty läheisille tiedoksi. Myös läheisillä on mahdollisuus vastata kyselyyn yksikössä tablettitietokoneen avulla. Palautteiden käsittelijänä toimii palveluvastaava, tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös ylempi johto. Palautteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan tarvittaessa. Palautteet käydään kuukausittain läpi talokoukussa, jolloin henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, että toiminnan laatua edistetään ja palvelutarpeeseen vastataan paremmin. Palautteet käsitellään syylistämättä.

### **Asiakasturvallisuus**

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

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ikipihlaja Oivassa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Ikipihlaja Oivaassa noudatetaan Pihlajalinnan kuuden viikon kiertävää ruokalista.

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä

- kaatumiset
- sängystä putoaminen
- esteettömyyden huomiointi
- käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet

- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asiakkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila, ruokamyrkytyksen mahdollisuus
- asiakkaan poistuminen
- asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute

## Henkilökunnan työturvallisuus

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

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaikaergonomiaan pyrkien kuuden viikon jaksossa sekä työntekijöiden toiveet huomioiden. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tärkeitä tiedonkulun keinoja ovat viikkopalaverit, Hilkkaviestintä ja raportit. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Vaativien muistisairaiden ryhmäkoti painottaa muistisairaana asiakkaan kohtaamisen tärkeyttä ja henkilökunta saa teemaan koulutusta säännöllisesti. Ikipihlaja Oivan vuosittaiset ergonomiakoulutukset edistävät työntekijöiden työergonomista työskentelyä ja näin vähentää TULES -vaivoja.

Työturvallisuuden osaamisen varmistamiseksi on perehdytyskansio, joka sisältää yleiset toimintaohjeet kuten toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteissa, tulipalossa, valmiussuunnitelma, turvallisuushavaintojen tiedottamisesta ja poistumisselvitys. Nämä löytyvät myös sähköisenä O-aseimalta. Henkilökunnalla on kansion lukuvelvollisuus 6kk välein.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

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



- tietosuoja- ja tietosuojariskit
- henkilöstömitoitus

## Ympäristöturvallisuus

Ikipihlaja Oivan ympäristöön liittyviä riskejä

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

## Turvallinen lääkehoito

Ikipihlaja Oivan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2021) päivitettyyn Turvallinen lääkehoito - Valtakunnalliseen oppaaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa ja Pihlajalinnan yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on toimia käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnalle ja kehittämiselle. Lääkehoitosuunnitelma on osa terveydenhuoltolain 8 §:ssä säädettyä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa. Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen julkaisun pysyvä osoite on <http://.urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>.

Ikipihlaja Oivassa toteutettava lääkehoitosuunnitelma koskee kaikkia lääkehoitoon osallistuvia työntekijöitä. Lääkehoitosuunnitelmaa käytetään, jotta Ikipihlaja Oivassa voidaan toteuttaa asukkaiden turvallinen lääkehoito. Lääkehoitoon osallistuvat hoitajat saavat työpaikkakohtaisen lääkehoitoperehdytyksen, jossa käydään läpi lääkehoitosuunnitelman sisältö.

Ikipihlaja Oivan vastaava sairaanhoitaja laatii ja päivittää yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka palveluvastaava, palvelupäällikkö ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain aina päivityksen yhteydessä ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma säilytetään sähköisenä Pihlajalinnan sisäisen verkon O-aseamalla sekä tulostettuna Ikipihlaja Oivan perehdytyskansiossa sekä PSOP -järjestelmässä. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma löytyy tulostettuna myös lääkehuoneesta.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön ja toimintatavat, lääkehoidon riskien tunnistamisen ja niihin varautumisen, henkilöstön vastuun ja työnjaon määrittämisen, turvallisen lääkehoidon osaamisen vaatimukset ja varmistamisen toimintatavat (arviointi ja ylläpito), lääkkeiden määräämiskäytänteet, lääkehoidon prosessi yksikössä, lääkehoidon laadun seurantajärjestelmät ja lääkehoidon lupakäytännöt.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksiköissä seurataan lääkepoikkeamia vähintään kuukausittain viikkopalaverien yhteydessä ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta.

Pisto- ja veritapahurmien varalle on laadittu toimintaohjeet, jotka löytyvät intrasta. Linkki toimintaohjeeseen [Verialtistustapaturman toimintaohje - Pihlajalinna intra](#)

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

### Hygienia

Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma, joka on liitteenä. Yksikön nimetyt hygieniavastaavat ovat Katja Kotiranta, Minttu Tokoi ja Heta Tähtinen. Hygienia kuuluu osaksi yksiköiden perehdytysohjelmaa. Yksiköissä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Ikipihlaja Oiva konsultoi tarvittaessa TYKS:n hygieniahoitajaa Anu Harttio-Nohteria (anu.harttio-nohteri@tyks.fi).

Hoitoon liittyviä riskejä

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

### Riskienhallinnan työnjako

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

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Pelastussuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygienia-suunnitelma ja siivoustyöohje
- Koneiden ja laitteiden laiterekisteri
- Pihlajalinna Intran ohjeet sekä yksikköön laaditut toimintaohjeet

Ikipihlajan johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Laadun seuranta on järjestelmällistä, mikä on osa yksikön omavalvontaa. Yksikön johto osoittaa toiminnallaan, että laadunhallinta on johtamisen osa, jolla tuetaan annettujen tavoitteiden saavuttamista. Yksikön toiminta ja kehittäminen on suunniteltujen tavoitteiden saavuttamista. Yksikön toiminta ja kehittäminen on suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujohtamisen mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Oivassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen. Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatuavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja on sitoutunut ammattitaitonsa kehittämiseen.

## **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Oivassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Yksikössä on käytössä turvallinenyritys.fi -järjestelmä turvallisuuspoikkeamien ja havaintojen tekemiseen. Ilmoituksen tekeminen on helppoa. Yksikön puhelinten etusivuilla on suora yhteys ilmoituksen tekemiseen, kuten myös tietokoneiden luona ohjeet, miten ilmoitus tehdään. Ilmoituksien tekoon kannustetaan. Turvallinenyritys.fi -järjestelmään kirjataan kaikki muut turvallisuuspoikkeamat ja -havainnot paitsi tietoturvaan ja lääkehoitoon liittyvät. Linkki järjestelmään: [Turvallinenyritys.fi](https://turvallinenyritys.fi) . Tietoturvaan ja

lääkehoitoon liittyvät havainnot ja poikkeamat ilmoitetaan intran kautta sähköisellä ilmoituksella. Linkit ilmoituslomakkeisiin: [TIETOTURVAILMOITUS \(surveypal.com\)](https://www.surveypal.com) , [Oma-  
valvontailmoitus v1.0 - sivu 1 \(surveypal.com\)](https://www.surveypal.com).

Ikipihlaja Oivaan johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin, joka tehdään Sosiaali- ja terveysministeriön riskienarviointi lomakkeita käyttämällä vuosittain.

### **Ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) 48 § ja 49 §)**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ”*Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Kunnan 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.*” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 §:n toimenpiteet ilmoituksen johdosta ”*Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitettun 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 Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.*” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Em. pykälien mukaisesti ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa, jos havaitsee, ettei asiakkaan etu toteudu tai asiakasturvallisuus vaarantuu. Työntekijälle ei koidu seurauksia työnantajan taholta ilmoituksen johdosta. Ilmoitus pitää tehdä esimerkiksi seuraavissa tapauksissa:

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytty (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua

ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoituslomake asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (sosiaalihoitolaki §48 & §49) ja toimintaohjeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä sekä lomakkeita on yksikön molemmissa eteisissä, jotta mahdollistetaan ilmoituksen teko myös omaisille ja asiakkaille.

Ilmoituksen voi tehdä palveluvastaavalle Katja Kotirannalle tai konsernin epäkohtailmoituksen tekoon perustettuun ohjelmaan. Linkki: [Omavalvontailmoitus v1.0 - sivu 1 \(survey.pal.com\)](https://survey.pal.com). Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava Katja Kotiranta (tarvittaessa ylempi johto osallistuu), selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Ilmoituksen tehneelle työntekijälle kerrotaan mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta ryhdytään. Palveluvastaava lisää työntekijän ilmoituksen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan, sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen kunnan sosiaalihoollon johtavalle viranhaltijalle.

Toimintaohje:

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palveluvastaavalle ja omavalvonta -ilmoitus 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 sijainen ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja 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.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurin sisältyviä 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. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

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

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

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

Kun työntekijä havaitsee haittatapahtuman ja läheltä piti -tilanteen, hän kirjaa poikkeamailmoituksen edellä mainitun ohjeen mukaisesti. Ilmoitus siirtyy sähköpostitse palveluvastaavan käsittelyyn. Palveluvastaava analysoi ja käsittelee ilmoituksen; määrittelee korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden toteuttajat sekä aikarajan korjaaville toimenpiteille. Tarvittaessa palveluvastaava ottaa ilmoituksen käsittelyyn myös ylemmän johdon ja muita tahoja mukaan. Palveluvastaavan vastuulla on saadun tiedon hyödyntäminen kehitystyössä. Vakavassa, korvattavia seurauksia aiheuttaneessa haittatapahtumassa palveluvastaava informoi asiakasta ja omaista korvausten hakemisesta.

Ilmoitukset raportoidaan henkilökunnalle kuukausittain viikkopalaverissa, josta tehdään pöytäkirja. Pöytäkirja jaetaan tiedoksi antona sähköpostitse kaikille. Viikkopalaverissa henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, ettei haittatapahtumaa/läheltä piti -tilannetta enää toistuisi tai turvallisuushavainto saadaan korjattua. Ilmoitukset käsitellään syyllistämättä. Yksikössä kannustetaan ilmoitusten tekoon.

Vuosittainen STM:n lomakkeilla toteutettu riskienarvioinnista saatu raportti käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa talokokouksessa ja toimitaan niin kuin edellä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

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

Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan yhdessä. Tapahtuma, ja siihen johtaneet tekijät käydään yhdessä läpi, pyrkien löytämään keinoja vastaavan tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Tilanteet käsitellään myös koko henkilökunnan kanssa kuukausittaisissa viikkopalaverissa edellä

mainitulla tavalla. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaan koskeviin toimintaohjeisiin. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan viikopalaverien yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina voimassa.

STM:n riskien hallinnan lomakkeita käyttäen apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma on aiheuttaneet vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja hänen omaistensa kanssa.

Yksikössä tulee reagoida esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin välittömästi. Näistä kirjataan edellä mainitulla tavalla heti kun mahdollista. Palveluvastaava reagoi saamaansa ilmoitukseen välittömästi ja ottaa asian käsittelyyn poikkeaman laadusta riippuen heti, viikko- tai kuukausipalavereissa (viikkopalaverit). Esille tulleista laatupoikkeamista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäiseväksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään Ikipihlajien johtoryhmässä. Poikkeamista ilmoitetaan palveluvastaavan lisäksi tarvittaville tahoille, esim. päivystykseen, jos poikkeama koskee lääkehoitoa.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle viikoittaisten viikkopalaverien yhteydessä ja sähköpostitse / Hilkkaviestillä. Lisäksi muuttuneet työohjeet lisätään verkkokansioon O-asemalle ja lisätään perehdytysohjelmaan. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

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

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet Palveluvastaava Katja Kotiranta, Palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, vastaavat sairaanhoitajat Minttu Tokoi ja Mejra Smajic, apuvälineiden osalta fysioterapeutti Annariikka Koivunen-Tolonen sekä toimintaterapeutti Marika Löfgren, toimitilojen osalta Turun KK-huolto Oy, Toni Laituri. Omavalvontasuunnitelman laatiminen on tehty yhteistyössä Oivan koko henkilökunnan kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Katja Kotiranta, [katja.kotiranta@pihlajalinna.fi](mailto:katja.kotiranta@pihlajalinna.fi), 0406482853



## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa tarpeen mukaan.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea omavalvontasuunnitelma aina päivityksen jälkeen, vähintään kerran vuodessa. Näistä pyydetään lukukuittaukset. Uusille työntekijöille ja sijaisille esitellään omavalvontasuunnitelma osana perehdytystä ja heillä on lukuvelvollisuus. Jos lukija ei ymmärrä omavalvontasuunnitelman kohtaa, miten se toteutuu käytännössä; palautteen mukaan omavalvontasuunnitelmaa päivitetään helpommin ymmärrettäväksi ja suullisesti ohjeistetaan.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ikipihlaja Oivan omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti pääsisäänkäynnin ilmoitustaululla, sekä hoitajien toimistossa. Sähköinen versio on henkilökunnan luettavissa O-asemalta, yleisesti luettavissa Oivan internetsivuilta sekä parastapalvelua -sivustolla palvelun tilaajille.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

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

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioi asiakkaan sijoittajakunnan sosiaali- ja terveystoimen edustaja ennen Ikipihlaja Oivaan muuttoa. Palvelutarve arvioidaan mm. seuraavia toimintakykymittareita apuna käyttäen: RAI, MMSE.

Asukkaille ja läheisille järjestetään mahdollisuus osallistua kunnan järjestämään hoitokokoukseen ja tutustumiskäynti yksikköön ennen muuttoa. Tarvittaessa palveluvastaava osallistuu hoitokokoukseen.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa



asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuden liittyvä riski.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma on osa Hilikka-asiakastietojärjestelmää. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti. Suunnitelman täyttämistä aloitetaan heti asiakkaan saavuttua yksikköön yhdessä omahoitajan, asiakkaan ja asiakkaan omaisten kanssa ja se saatetaan valmiiksi hoitokokouksen jälkeen, hoitosuunnitelman laadinnassa käytetään apuna asiakkaalle tehtyä RAI hoitoisuusarviointia. Hoitokokouksessa, sekä asiakkaalla, että hänen omaisillaan on mahdollisuus esittää omia huomioitaan, tarpeitaan ja toiveitaan hoidon suhteen. Asiakasta ja hänen omaistaan kuullaan säännöllisesti hoidon aikana ja heidän toiveitaan toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain, sekä asiakkaan hoitoisuuden muuttuessa tarpeen mukaan ja tätä ennen tehdään asiakkaalle RAI -arviointi. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan sairaanhoitaja, omahoitaja, toimintaterapeutti ja fysioterapeutti omalta osaltaan.

Omahoitaja osallistuu hoitokokouksiin yhdessä sairaanhoitajan kanssa ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palaverissa, sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia, sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Tarvittaessa hoitokokouksiin osallistuvat myös fysioterapeutti, toimintaterapeutti, palveluvastaava sekä talon lääkäri.

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

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

Ikipihlaja Oivan arvoissa ja toimintaperiaatteissa tärkeänä asiana nousee esiin asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet, sekä asiakaslähtöisyys. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaiden omista elämäntarinoista nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset ja toiveet. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun omien voimavarojensa mukaan. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa voimavarojensa mukaan. Kommunikoinnissa voidaan käyttää puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä tarpeiden mukaan. Jos tämä ei ole mahdollista asiakkaan voimien heikentyessä, hoitohenkilökunta tekee yhdessä asiakkaan omaisten kanssa päätöksiä, jotka pohjautuvat asiakkaan arvomaailmaan ja tottumuksiin. Omahoitajuus ja asiakkaiden elämäntarinan tunteminen mahdollistavat omannäköisen elämän Ikipihlaja Oivassa ja antaa toiminnalle vahvan pohjan. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Asiakas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Tämä on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

Ikipihlaja Oivassa jokaisella asiakkaalla on oma huone omalla saniteettitilalla varustettuna. Asiakkaan yksityisyys ja itsemääräämisoikeus korostuvat. Asiakkailta on vapaus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla tuomalla omia tärkeitä henkilökohtaisia esineitä ja tavaroita mukanaan. Asiakkaan omia tottumuksia ja toiveita kunnioitetaan, huoneen oven voi halutessaan lukita, henkilökunta koputtaa oveen mennessään asiakkaan huoneeseen, eivätkä jokaisen asiakkaan omat yksilölliset tavat tai vuorokausirytmit häiritse naapuria.

Päivittäin tapahtuvat toiminnot suunnitellaan asiakkaan näköiseksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Asiakkailta on omat vaatteet käytössään, jokaisen yksilölliset toiveet ruokailujen suhteen otetaan huomioon samoin päivittäinen levon tarve. Asiakkaiden makutottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokalista ja suunnitellaan ja heille tarjotaan valinnanmahdollisuuksia niin ruuan, juomien kuin välipalojen suhteen. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikaan sidottuja, vaan asiakkaat voivat ruokailla omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti.

Pukeutumisessa otetaan huomioon asiakkaan tottumukset ja elämänhistoria. Asiakkaan toiveita kunnioitetaan, mikäli asiakas haluaa pukeutua suoriin housuihin ja kauluspaitaan otetaan tämä huomioon asiakasta avustettaessa, asiakas itse määrittelee omat vaatteensa. Asiakas voi halutessaan nauttia aamupalan / iltapalan aamutakissa ruokasalissa. Yksilöllisyyttä määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen.

Ikipihlaja Oivankodin asiakkaiden kanssa käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä (kuvakommunikaatio) yksilöllisten tarpeiden mukaan vuorovaikutuksen tukena, jotta asiakas kykenee ilmaisemaan tahtonsa ja toiveensa sekä hahmottamaan vuorokauden kulkua, esim. ruokailut.

Henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus, lisäksi he huomioivat intymiteettisuojan asiakkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioistaan.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

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

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

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 asiakkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen.

Tässä osiossa käsitellään ensin ikääntyneisiin kohdistuvat rajoittamistoimenpiteiden periaatteet ja jälkimmäisessä osiossa kehitysvammaisiin kohdistuvat rajoittamispäätösten periaatteet.

#### *Ikipihlaja Oiva*

Mikäli Ikipihlaja Oivassa on tarvetta turvautua rajoittamistoimenpiteisiin, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan / läheisen ja hoitavan lääkärin kanssa ja ne kirjataan huolella. Kirjallisen päätöksen rajoittamistoimen käytöstä tekee hoitava lääkäri.

Asiakkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai

turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Asiakkaan rajoittamista arvioitaessa, valitaan aina lievin mahdollinen keino.

Kaikkiin rajoittamispäätöksiin Ikipihlaja Oivassa tarvitaan asiakkaan oman lääkärin rajoittamispäätös. Asiakas käy omalla lääkärillä yhdessä hoitajan ja tai omaisen kanssa ja lääkäri tekee rajoittamispäätöksen 3 kuukauden ajaksi maksimissaan.

Rajoittamispäätös voidaan uusita tarvittaessa puhelimitse tämän jälkeen. Päätökset

kirjataan Hilka asiakastietojärjestelmän erityistä huomiota kohtaan. Kirjaukseen kirjataan päivämäärä, mitä rajoitus koskee, lääkärin nimi sekä päätöksen kesto. Lisäksi omahoitaja kirjaa rajoittamispäätöksen aina hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Rajoittamistoimenpiteitä ja käytön jatkamisen aiheellisuutta pohditaan säännöllisesti ja tieto kirjataan asiakkaan tietoihin.

Riittävä valvonta myös öisin vähentää vuoteesta putoamisen riskiä. Tarvittaessa pyritään turvaamaan asiakkaan turvallisuus esim. vuoteen viereen asetettavilla patjoilla.

Rauhoittavien lääkkeiden käyttö pyritään pitämään minimissä. Lääkityksen tarvetta arvioidaan viikottain. Myös omaisten kanssa keskustellaan rauhoittavan lääkkeen käytöstä. Turvallisen ja rauhallisen ilmapiirin ylläpitäminen yksikössä vähentää asiakkaiden ahdistuneisuutta ja tätä kautta rauhoittavien lääkkeiden tarvetta. Hoitajien (näkyvä) läsnäolo luo levottomalle asiakkaalle jo itsessään turvallisuuden tunnetta. Vuorokausirytmistä, sekä ulkoilusta ja liikunnasta huolehtiminen parantavat unen laatua ja vähentävät uni- ja nukahtamislääkkeiden tarvetta.

Ikipihlaja Oivan ulko-ovissa on sähkötoimiset koodilukot. Asiakkailla on omien edellytystensä mukaisesti kuitenkin mahdollisuus ulkoilla vapaasti joko yksikön ulkopuolella tai viihtyisällä, turvallisesti rajatulla sisäpihalla.

#### *Ikipihlaja Oivankoti*

Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta on lisätty 10.6.2018 itsemääräämisoikeuden vahvistamista sekä itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemista koskevia uusia säännöksiä (1 a §, 42 a-q §, 75 a §, ja 81 a-d §). Ikipihlaja Oivassa on tehty 2017 ohjeistus Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoittaminen Ikipihlaja Oivankodissa, jonka mukaan toimitaan. Henkilöstö on ollut mukana laatimassa ohjeistusta.

Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteitä pyritään kaikin tavoin välttämään ennakoinnilla sekä tilanteisiin ajoissa puuttumisella. Tilanteet pyritään ratkaisemaan hoitajan rauhallisella olemuksella, puheella ja asiakas pyritään yhteisymmärryksessä saattamaan pois hankalasta tilanteesta.

Ikipihlaja Oivan asiakkaat, joilla rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, laaditaan yksilöllinen suunnitelma tarvittavasta rajoitustoimenpiteestä. Yksilöllisessä suunnitelmassa on asiantuntijatyöryhmässä kartoitettu yhdessä toimenpiteitä, joilla voidaan ehkäistä rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Ikipihlaja Oivan asiantuntija työryhmään kuuluvat Pihlajalinnan IMO-työryhmästä lääkäri Sanna Maula, psykologi Henna Ponkala ja sosiaalityöntekijä Sirkka Viiala sekä sosionomi Shieva Khakpoor, vastaava sairaanhoitaja Minttu Tokoi ja palveluvastaava Katja Kotiranta. Lisäksi asiakkaan oma sosiaalityöntekijä (viranhaltija) kunnasta kutsutaan aina asiantuntijatyöryhmän tapaamisiin.

Yksilölliseen suunnitelmaan arvioidaan ja kirjataan tarvittavat itsemääräämistä rajoittavat toimenpiteet sekä mahdollisesti, miten, miksi ja kuinka usein rajoittamista turvallisuussyistä joudutaan käyttämään. Esimerkkeinä haaravöiden käyttö, sängynlaitojen nostaminen, ortoosit. Yksilölliseen suunnitelmaan arvioidaan ja kirjataan, onko rajoittaminen tilapäistä, jostain erityistilanteesta johtuvaa vai onko se mahdollisesti jatkuvaa. Yksilölliset suunnitelmat tehdään kaikille rajoittamistoimia tarvitseville asiakkaille. Lisäksi mahdolliset rajoittamistoimenpiteet ja niihin johtavat syyt kirjataan asiakastietojärjestelmään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Osalle asiakkaista lisäksi tehdään määräaikaisten päätökset rajoitustoimenpiteistä, jotka tarkistetaan lain ohjeiden mukaisesti. Yksilölliset suunnitelmat ja rajoittamispäätökset skannataan asiakastietojärjestelmään.

Rajoittamistoimenpiteistä ja niiden tärkeydestä keskustellaan asiakkaan, hänen omaisensa, lääkärin ja henkilöstön kanssa, lähtökohtana on taata asiakkaan turvallisuus ja rajoittamispäätös on aina viimeinen keino turvata arjen sujuminen. Rajoittamistoimenpiteistä päätetään ja annetaan tiedoksi lain edellyttämällä tavalla, asiakkaan kohdalla tehdyt päätökset lähetetään tiedoksi omaiselle tai edunvalvojalle. Lisäksi sosionomi lähettää kaikki päivittäiskirjaukset rajoittamisien osalta kuntaan kuukausittain asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle.

Ikipihlaja Oivassa käytetään asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi tarvittaessa turvavöitä pyörätuolissa, turvaliiviä vuoteessa (yhdellä asukkaalla), haaravöitä pyörätuolissa, hygieniahaalareita sekä vuoteen laitoja. Asiakkaan liikuntakyvyn ylläpitäminen mahdollisimman pitkään kuntouttavan hoitotyön ja fysioterapian keinoin vähentää turvavyön käytön tarvetta samoin istuminen tavallisella tuolilla. Myös hoitajien aktiivinen valvonta sekä asiakkaiden kävelyttäminen vähentävät turvavyön käytön tarvetta.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta ja omaisilta, sekä heitä kannustetaan suoran palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Ryhmäkodeissa järjestetään kerran kuukaudessa asiakasraati, johon omaisilla on mahdollisuus osallistua. Ikipihlaja Oivan kotisivuilla on linkki palautekanavaan sekä QR-koodi omaisten tyytyväisyyskyselyyn.

Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Perehdytyskansion liitteenä on kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyyn laadittu ohjeistus.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua välittömästi havaitsemaansa kaltoinkohdeltuun (sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Ensimmäinen toimenpide on lopettaa kaltoinkohdeltu ja korjata tilanne. Asia ilmoitetaan ensi tilassa palveluvastaavalle. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansiosista ja ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta, sekä tämän omaista tilanteesta, jonka jälkeen palveluvastaava kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatkotoimenpiteet asiakkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen.

Mikäli kyse on vakavasta tilanteesta, voi tilanne johtaa myös työsuhteen välittömään purkuun ja mahdolliseen rikosilmoitukseen poliisille.

Asiakasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät pääsisäänkäynnin ilmoitustaululta.

***Ikipihlaja Oivan Potilasasiamiehenä Terveystieteiden liittyvissä asioissa toimii:  
Liisa Pajari, [liisa.pajari@pihlajalinna.fi](mailto:liisa.pajari@pihlajalinna.fi), p. 050 5994905***

Ikipihlaja Oivassa tehdään avointa yhteystyötä asukkaiden läheisten sekä kuntien kanssa. Mikäli yksikössä tapahtuu epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita, ollaan välittömästi yhteydessä sekä läheisiin että kuntaan, jotta saadaan tilanne nopeasti käsiteltyä.

## **Asiakkaan osallisuus**

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

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

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

Asiakkailta ja heidän läheisiltä säännöllisesti kerättävä palaute on tärkeää Ikipihlajan toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Palautekanavia ovat asiakasraadit, paperiset palautelomakkeet yksikössä, sähköinen palautelinkki kotisivuilla sekä

puhelimitse ja sähköpostitse saadut palautteet kirjataan lomakepohjaan. Yksikkö on palautemyönteinen. Aukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Palautetta voi antaa palveluvastaavalle [katja.kotiranta@pihlajalinna.fi](mailto:katja.kotiranta@pihlajalinna.fi), palvelupäällikölle [paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi](mailto:paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi) tai aluejohtajalle [arvo.haapanen@pihlajalinna.fi](mailto:arvo.haapanen@pihlajalinna.fi). Yksiköstä ollaan aktiivisesti yhteydessä omaisiin. Asiakasraadissa asiakkaat ja omaiset voivat myös antaa palautetta.

Palautteiden käsittelijänä toimii palveluvastaava, tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös ylempi johto. Palautteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan tarvittaessa. Palautteet käydään kuukausittain läpi viikkopalaverissa, jolloin henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, että toiminnan laatua edistetään ja palvelutarpeeseen vastataan paremmin. Palautteet käsitellään syyllistämättä.

Vuosittain, suunnitellusti helmikuussa on asiakastytyväisyyskysely, joka on erilainen kuin palautelomake. Myös omaistyytyväisyyskyselyt ja tilaajatyytyväisyyskyselyt ovat kerran vuodessa tapahtuvia toimia.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja Palveluvastaava Katja Kotiranta, 0406482853, [katja.kotiranta@pihlajalinna.fi](mailto:katja.kotiranta@pihlajalinna.fi), Palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, [paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi](mailto:paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi) puh: 050 451 5210

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

*Turkulaiset asiakkaat*  
*Sosiaaliasiamies Sari Huusko*  
*puh.02-2626171, puhelinaika 10-12*



[sosiaaliasiamies@turku.fi](mailto:sosiaaliasiamies@turku.fi)

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

*Paraislaiset, pöytyäläiset*  
Merikratos sosiaalipalvelut Oy  
Sosiaaliasiamies Maija-Kaisa Sointula  
Ruissalontie 11 B  
20200 Turku  
puh.0108305104 (ti-to klo. 10-13)  
[sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi)

*Perusturvakuntayhtymä Akseli alueen kunnat*  
Merikratos sosiaalipalvelut Oy  
Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula, Heidi Vainio  
Pohjoisrinteentie 4,  
21410 Lieto  
puh. 050-341 5244 (ti klo 12-15, ke-to klo 10-13)  
[sosiaaliasiamies@merikratos.fi](mailto:sosiaaliasiamies@merikratos.fi)

Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Yhteystiedot ovat näkyvissä Oivan pääsisäänkäynnin ilmoitustaululla.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, puh: 029 505 3000, [Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](#). Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Ikipihlaja Oivan toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine. Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut ohjautuvat sijaintikunnan vanhustyön johtajalle. Hän pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Yksikön toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta. Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Oivassa työskennellään hoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaan yksilölliset voimavarat huomioiden sekä toimintakykyä ylläpitävää työtettä käyttäen. Asiakkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään yksikön yhteisöllisillä toimintahetkillä, harrastuksilla, hartaushetkillä, ulkoiluilla sekä ulkopuolisilla



vierailijoilla. Asiakkaiden osallisuutta ympäröivään yhteiskuntaan tuetaan osallistumalla tapahtumiin ja käyttämällä lähiympäristön palveluita aktiivisesti.

Yksikössä kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävän toiminta Hilka -asiakastietojärjestelmään.

Ikipihlaja Oivassa on sovittu, että asukkaita kannustetaan erilaiseen toimintaan päivittäin. Asukkaiden ryhmäkodeissa on näkyvillä viikko-ohjelma, johon on kuvattu päiväohjelma ja harrastetoiminnan ajankohta. Hoitajien päiväkalentereihin on merkattu harrastetoiminnan ajankohta.

Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan, omaisten ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaiden hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitokokous yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoitokokoukseen osallistuu aina asiakas, asiakkaan omaiset, omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja. Tarpeen mukaan hoitokokoukseen voivat osallistua myös fysioterapeutti, toimintaterapeutti, palveluvastaava sekä lääkäri. Asukkaiden toimintakykyä seurataan säännöllisesti tehtävillä toimintakykymittareilla: RAI, MMSE, MNA.

### **Ravitsemus**

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

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

Ikipihlaja Oivassa on oma valmistuskeittiö, jossa kaikki talossa tarjottava ruoka valmistetaan. Näin ollen asiakkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Juhlapyhinä nautitaan keittiön valmistamia juhlaruokia kuten pääsiäisenä lammasta, jouluna kinkkua ja laatikoita, jokaisen asiakkaan syntymäpäivää juhlistetaan ryhmäkodissa yhteisellä kakkukahvihetkellä

Mikäli Ikipihlaja Oivan asukkailla on erityisruokavaliota tai allergioita, otetaan ne huomioon ruokaa valmistaessa, että asukas saa ruokaa, joka hänelle sopii.

Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti ja tehdään MNA-testejä 2x/v. Mikäli asukkaan ruokahalu heikkenee tai juoma ei meinaa maistua, otetaan nestelista käyttöön, josta voi seurata asukkaan päivittäistä ravinnon saantia. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla.

## Hygieniakäytännöt

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

Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygieniasuunnitelmaan. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtivat hoitohenkilökunta yhdessä asiakkaan kanssa. Suihkussa tai saunassa asiakas käy haluamanaan viikonpäivänä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa.

Hygieniahoidokäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asiakkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.

Ikipihlaja Oivan henkilöstöltä edellytetään influenssarokotteen ottamista. Henkilöstön rokottaminen järjestetään oman työterveyshuollon kautta hyvissä ajoin ennen influenssakauden alkua. Myös Tartuntatautilain muutoksen myötä, Oivan henkilökunnalta edellytetään covid-19 -immuunisuojaa.

Yksikön hygieniavastaavina toimivat vastaava sairaanhoitaja Minttu Tokoi, palveluvastaava Katja Kotiranta sekä lähihoitaja Heta Tähtinen, jotka tarvittaessa ohjeistavat muuta henkilökuntaa esim. tarttuvien sairauksien leviämisen estämisessä. Hygieniavastaavat päivittävät vuosittain hygieniasuunnitelman, joka on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja osallistuvat siistijöiden kanssa siivoussuunnitelman päivittämiseen vuosittain.

Ikipihlaja Oivassa on kaksi siivoojaa, jotka huolehtivat siivouksen toteutumisesta. Yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen ja yleisen siisteyden ylläpito kuuluvat kaikille. Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#). Pyykkihuollon osalta liinavaatteet pestään Vistan Pesulassa ja asiakkaiden omat vaatteet sekä henkilökunnan työvaatteet pestään yksikössä. Pyykkihuolto kuuluu siistijöiden työtehtäviin.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Ikipihlaja Oivan tehostetun palveluasumisen asiakkaiden osalta kunnalla on kokonaisvastuu asiakkaidensa terveydenhuollosta ja hammashoidosta. Yksikön asiakkailla on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin ja kaikkien tehostetun palveluasumisen asiakkaiden terveysasemaksi on vaihdettu Rasion terveysasema asiakkaan suostumuksella. Asiakkaalle pyritään aina järjestämään saattaja / avustaja mukaan lääkärikäynneille. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa yksiköstä ollaan yhteydessä omalle terveysasemalle tai yhteispäivystykseen. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää yksityisiä lääkäriase-  
mia. Tehostetun palveluasumisen asiakkaat maksavat itse lääkäri, taksi- ja apteekkikulunsa, mutta saavat Kelan korvauksen kuluista.

Ikipihlaja Oivan laitosisiakkaiden, SoteAkselin alueelta muuttaneiden ikääntyneiden sekä Liedon kehitysvammaisten asiakkaiden osalta kiireettömästä hoidosta vastaa yksikön oma lääkäri geriatri Sanna Maula. Hän toimii Ikipihlaja Oivan lääketieteellisenä vastuuhenkilönä ja käy säännöllisesti yksikössä. Laitosisiakkaiden hammashoito toteutetaan yksityisellä lääkäriasemalla. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativassa asioissa ollaan yhteydessä yhteispäivystykseen. Laitosisiakkaiden lääkäri, taksi- ja apteekkikuluista vastaa yksikkö, laskut osoitetaan Ikipihlaja Oivaan ja asiakkaat eivät ole oikeutettuja Kelan korvauksiin.

Äkillisten kuolemantapausten kohdalla toimitaan tilanteen mukaisesti olemalla yhteydessä joko omalle terveysasemalle tai yhteispäivystykseen, laitosisiakkaiden osalta talon omaan lääkäriin. Asiakkaan kuoleman lähestyessä toimitaan hoitotahdon mukaisesti. Kaikille talon oman lääkärin asiakkaille on laadittu ennakoiva hoitosuunnitelma, joka on kirjattu asiakastietojärjestelmään.

Kuoleman kohdatessa toimitaan yksikön laatiman ohjeistuksen mukaisesti, joka löytyy perehdytyskansioista sekä O-asemalta.

Asiakkaiden terveyttä seurataan ja arvioidaan päivittäin laatimalla riittävän laaja-alaiset kirjaukset Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat ja terveysaseman lääkärit omien asiakkaiden osalta. Laitoshoitoasiakkaiden, SoteAkselin sijoittamat ikääntyneiden ja Liedon kehitysvammaisten asiakkaiden osalta hoidosta vastaa yhdessä hoitohenkilöstön kanssa Pihlajalinnan Varsinais-Suomen alueen vastaava lääkäri geriatri Sanna Maula.

## **Lääkehoito**

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

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

Ikipihlaja Oivan lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on vastuussa palveluvastaava Katja Kotiranta ja vastaavat sairaanhoitajat Minttu Tokoi sekä Mejra Smajic. Ikipihlaja Oivan lääkehoidosta vastaa Sanna Maula.

Ikipihlaja Oivan lääkehoitosuunnitelma perustuu THL:n (2020) päivittämään STM:n Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön

asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksikössä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet.

Ikipihlaja Oivan lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta

Ikipihlaja Oivan lääkehoidosta vastaa yksikön vastuulääkäri geriatri Sanna Maula, palveluvastaava Katja Kotiranta, vastaavat sairaanhoitajat Minttu Tokoi sekä Mejra Smajic.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse, teams- tai yhteistyöpalaverina.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

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

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

Yksikössä asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä. Paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmät huolletaan säännöllisesti. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit. Näiden järjestämisestä vastaa Toni Laituri / Turun KK-huolto Oy.

## **Henkilöstö**

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

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

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

Ikipihlaja Oiva on tehostetun palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen, vähintään 0,6 hoitajaa per asukas, laitosasiaakkailla 0,6 ja kehitysvammaisilla 0,7-1 hoitajaa per asiakas. Hoitohenkilökunta koostuu palveluvastaavasta (sairaanhoitaja AMK), joka tekee 100% hallinnon työtä, kahdesta vastaavasta sairaanhoitajasta, jonka työaika jakautuu 80% hoitotyöhön ja 20% hallintoon, fysioterapeutista 40% työajalla, toimintaterapeutista 40% työajalla ja lähihoitajan tutkinnon suorittaneista henkilöistä, sekä koulutetuista hoiva-avustajista.

Mitoitukseen ei lasketa palveluvastaavan hallinnollista työaika, hoitajien avustaviin tehtäviin kuluva aikaa, siivoojia eikä keittäjiä. Ikipihlaja Oivassa voi olla työssäoppimisjaksolla opiskelijoita niin hoito-, kuin avustavissa tehtävissä ja heitä ei lasketa mitoitukseen mukaan, ellei heidän kanssaan ole sovittu oppisopimusjaksosta.

Sijaisuuksissa pyritään käyttämään Ikipihlaja Oivan omia sijaisia, jotka ovat perehdytetty perehdytysohjelman mukaisesti ja tuntevat yksikön asiakkaat ja toimintamallit. Sijaiset toimivat aina vakinaisen henkilöstön valvonnan alla, eivät yksin. Sijaisten tulee olla lailistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on kirjoilla oppilaitoksessa.

Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty ohjaaja, ryhmäkodin vastuuvuorossa oleva hoitaja. Hoiva-avustajan sijaisena voi toimia kouluttamaton henkilö.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Avustavaa henkilöstöä on mitoitettu asiakastarpeen mukaan.

Työterveyshuolto on vahvana tukena henkilöstön jaksamisen varmistamisessa, työnohjausta järjestetään tarvittaessa. Lisäksi työnantaja kustantaa vuosittain ePassi liikunta- ja kulttuuriedun työntekijöille

Ikkipihlaja Oivassa on kaksi siivoojaa ja 1,4 kokkia, heille on suunniteltu työvuorot siten että kokki ja siivooja on joka päivä yksikössä.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

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

Ikkipihlaja Oivan rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä ja henkilöllisyys tarkistetaan. Palveluvastaavat rekrytoivat henkilökunnan yhdessä palvelupäällikön sekä resurssi-suunnittelijan kanssa.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Ikipihlaja Oivassa on käytössä Pihlajalinnan perehdytysohjelma, joka sisältää perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä, joka yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja palveluvastaavan kanssa vastaavat perehdytyksestä perehdytysohjelman mukaisesti.

Oivan henkilökunnalle tarjotaan täydennyskoulutusta ammattikunnan ennalta määritellyn määrän mukaan vuodessa. Ikipihlaja Oiva on koulutusmyönteinen ja mahdollistaa työntekijöilleen viisi (5) koulutuspäivää vuodessa. Ikipihlaja Oivassa laaditaan koulutussuunnitelma vuosittain ja siinä hyödynnetään kehityskeskusteluissa esiin nousseet koulutustarpeet. Työntekijöitä kannustetaan aktiivisesti etsimään itseään kiinnostavia koulutuksia ja kehittämään omaa ammattitaitoaan. Työntekijät itse täyttävät hakemuksen koulutukseen Sympa HR-ohjelman kautta.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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

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

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

#### **Toimintaohje:**

4. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palveluvastaavalle ja omavalvonta -ilmoitus tai täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIALLISTA KOHTELUSTA, kun havaitset



asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.

5. Palveluvastaava tai hänen sijainen ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen sekä vanhustenhuollon viranomaiselle.
6. Mikäli epäkohta 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.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurin sisältyviä 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. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen 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 tehneen henkilöön kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

## Toimitilat

Ikipihlaja Oiva on kaksikerroksinen rakennus, joka on rakennettu esteettömäksi. Ikipihlaja Oivan sisätiloissa on huomioitu eri apuvälinein liikkuvien asiakkaiden esteetön ja turvallinen liikkuminen niin asiakashuoneissa kuin yleisissä tiloissa. Kaikki oviaukot ovat leveitä ja kynnyksettömiä, joten kulkeminen on helppoa niin apuvälineiden kuin vuo-teenkin kanssa.

Yksikössä on kodikkaita yhteisiä tiloja, joissa järjestetään päivittäin harrastetoimintaa sekä toimintakykyä ylläpitäviä ryhmiä sekä iltaisin katsellaan yhdessä tv:tä, näin ylläpidetään asiakkaiden hyvinvointia. Osastoilla on huomioitu asiakkaiden mahdolliset toimintakyvyn rajoitteet myös kalusteiden osalta mm. erikorkuisia tuoleja käytössä sekä kuljetukseen tarkoitettuja pyörätuoleja. Yhteisissä oleskelutiloissa Motomed-laite on ahkerassa käytössä, lisäksi toimintatilassa voi harjoitella porraskävelyä sekä tasapainolautailua. Ikipihlaja Oivassa on oma aistihuone, jota asukkaat voivat vapaasti hyödyntää yhdessä hoitajien tai toimintaterapeutin kanssa.

Yleisten tilojen seiniin on kiinnitetty tukikaiteita tukemaan asiakkaiden omatoimista liik- kumista ja tukemaan asiakkaan fyysistä toimintakykyä. Asiakkaiden esteetön kulku apu- välineiden avulla onnistuu myös yhteisissä sauna ja suihkutiloissa sekä wc-tiloissa. Näistä löytyvät tarvittavat tukikaiteet, wc-korokkeet sekä suihkutuolit.



Ikkipihlaja Oivan sisäpihat ovat viihtyisiä ja turvallisia paikkoja päivittäiseen aktiiviseen ja itsenäiseenkin ulkoiluun. Sisäpihoille on esteetön pääsy alakerran ryhmäkodeista, vuoteella pääsee helposti ulos, oviaukot ovat leveitä ja kynnyksettömiä. Sisäpihalla on laatoitettu käytävä, jota pitkin asiakkaat pääsevät kulkemaan omatoimisesti ja itsenäisesti myös apuvälineiden kanssa. Toisella kokonaan laatoitetulla piha-alueella kulkeminen on vaivatonta ja helppoa. Molemmilla piha-alueilla on istuinryhmiä niin auringossa kuin varjossa. Lisäksi yksikön välittömässä läheisyydessä sijaitsevat turvalliset ja tasamaastoiset ulkoilumahdollisuudet.

Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Asiakashuoneet ovat mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja asiakashuoneet ovat ainoastaan asiakaskäytössä. Asiakkaiden omaiset saavat vieraila yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti.

Asiakkaan poissa ollessa yksiköstä esim. sairaalassa, asiakkaan huoneen ovi lukitaan, jotta kukaan toinen ei mene asiakkaan huoneeseen tämän poissa ollessa.

### **Teknologiset ratkaisut**

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

Ikkipihlaja Oivan asiakashuoneissa on kiinteä Best hoitajakutsujärjestelmä. Hoitajakutsujärjestelmä hälyttää yksikön käytävillä sekä äänellä, että näyttötauluille ilmestyvällä huonenumeraalilla. Hälytys tehdään kutsunarusta ja / tai painikkeesta. Lisäksi järjestelmään voi liittää turvarannekkeen, joka muutamalla asiakkaalla myös käytössä. Myös asiakashuoneen seinällä olevasta palautuspainikkeesta voi tehdä hälytyksen. Palautuspainikkeesta myös hoitaja kuittaa hälytyksen vastatuksi. Aina hoitajan ollessa asiakkaan huoneessa hoitaja laittaa palautuspainikkeesta läsnäolovalon päälle, näkyy vihreänä valona käytävillä, jotta muut työntekijät tietävät missä työntekijä on. Tämä myös mahdollistaa ns. hätähälytyksen, jolloin työntekijä saa tarvittaessa nopeasti muut työntekijät avukseen.

Henkilökunta varmistaa, että hälytysnaru on koko ajan asiakkaan saatavilla. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan aina asiakashuoneeseen mentäessä. Pääjärjestelmän testaamisesta vastaa kiinteistöhuoltofirma.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Katja Kotiranta, [katja.kotiranta@pihlajalinna.fi](mailto:katja.kotiranta@pihlajalinna.fi), 0406482853, Turun KK-huolto Oy, Toni Laituri, [turunkkhuolto@pp.inet.fi](mailto:turunkkhuolto@pp.inet.fi), 0400788001

## Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haa-vasidokset ym. vastaavat.

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

Ikipihlaja Oivan apuvälineiden hankinnasta vastaa pääasiassa talon oma fysioterapeutti sekä toimintaterapeutti asiakkaan oman kuntansa apuvälinelainaamosta, laitosisiakkaiden apuvälineiden hankinnasta vastaa Ikipihlaja Oiva. Fysioterapeutti huolehtii apuvälineiden käytön asianmukaisesta ohjauksesta ja huolloista. Henkilökunnan vastuulla on huolehtia, että tieto apuvälineiden tarpeesta tai huollosta välittyy talon fysioterapeutille sähköposti- tai Hilkkaviestillä.

Jokaiselle asiakkaalle on hankittu työntekijöiden ergonomisen työskentelyn turvaamiseksi sähkösäätöiset hoitosängyt sekä molempiin kerroksiin on hankittu liinanostimet asiakkaan turvalliseen siirtämiseen. Näiden huollosta ja korjauksista vastaa konsernin puitesopimuksen mukaisesti Haltija Oy, em. lain puitteissa.

Asiakkaiden turvallisen hoidon toteuttamiseen tarvittavien apuvälineiden hankinnasta vastaa palveluvastaava esitettyjen ja hyväksytyjen hankintaesitysten pohjalta. Pääsääntöisesti hankinnat hoidetaan konsernin hankinnan kautta.

Terveydenhuollon laitteista mm. verenpainemittarit ovat ryhmäkoteihin hankittuja auto- maatti- ja manuaalimittareita, jotka uusitaan kahden vuoden välein. Verensokerimittarin asiakas saa tarvittaessa oman kuntansa diabeteshoitajan kautta ja nämä ovat henkilökohtaisia. Mittarit uusitaan säännöllisesti diabeteshoitajan toimesta. Pika-crp -laite, johon jokainen lähi- ja sairaanhoitaja saavat perehdytyksen. Laitteelle tehdään Labqualityn laaduntarkkailukierros 4kk välein, josta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Ikipihlaja Oivassa toimitaan konsernin antamien ohjeiden mukaisesti ja ilmoitukset vaaratilanteista tehdään turvallinenyritys.fi sovellukseen. Mikäli laitteet ovat viallisia, niille pyydetään huolto pikimmiten.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palveluvastaavat Katja Kotiranta, apuvälineiden osalta fysioterapeutti Annariikka Koivunen-Tolonen ja toimintaterapeutti Marika Löfgren.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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

### Asiakastyön kirjaaminen

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

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä Hilkka-asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työsopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työsopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsopimuksen voimassaollessa sekä sen loputtua. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietosuojasitoumuksen, joka skannataan Sympa HR-ohjelmaan. Ikipihlaja Oivassa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilötietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyy rekisteriseloste, joka löytyy yksikön pääsisäänkäynnin ilmoitustaululta. Ikipihlajien tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma on työn alla.

Henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet löytyvät intrasta. Linkki: [Tietoturvaohje - Pihlajalinna intra](#).

Pois muuttaneiden / kuolleiden asiakkaiden kaikki päivittäiskirjaukset ja muut tiedot tuostetaan Hilkka asiakastietojärjestelmästä viimeistään kuukauden kuluttua ja toimitetaan asiakkaan sijoittaja kunnan arkistoon kunnan arkistointiohjeita noudattaen. Ikipihlaja Oivaan ei arkistoida mitään asiakkaiden tietoja hoitosuhteen päättyessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Konsernin tietosuojavastaavana Irene Ojala p. 044 786 5302 [irene.ojala@pihlajalinna.fi](mailto:irene.ojala@pihlajalinna.fi)  
Ikipihlaja Oivan tietosuojavastaava Katja Kotiranta, puh. 0406482853, [katja.kotiranta@pihlajalinna.fi](mailto:katja.kotiranta@pihlajalinna.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asukkaiden ja läheisten ammatillinen kohtaaminen, hoidon laadun parantaminen, kirjaiminen, omahoitajaroolin selkeyttäminen.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys: Raisio 7.3.2022

Allekirjoitus: Katja Kotiranta