

Ikipihlaja Setälänpihan omavalvontasuunnitelma



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	20
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	24
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	27
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	28
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	29
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	30
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	31
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	31
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	32
Liitteet	32

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi	Pihlajalinna Oy/ Ikipihlaja Setäläpiha Oy
Y-tunnus	2100760-7
Kunta	Lieto
Sote-alueen nimi	Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palvelun tuottaja	Pihlajalinna Terveys Oy
Palveluyksikön nimi, osoite ja puhelinnumero	Ikipihlaja Setälänpaha Vanha Loukainatentie 24 21410 Vanhalinna
Palvelumuoto	Ympäri vuorokautinen asumispalvelu tehostetun palvelusasumisen vanhuksille (18 paikkaa) sekä vaativille muistisairaille (9 paikkaa), yhteensä 27 asiakaspaikkaa.
Palveluyksikön vastuhenkilö	Tiina Hassinen, palveluvastaava Puhelin: 0503514845 tiina.hassinen@pihlajalinna.fi
Palveluyksikön toimitusjohtaja	Päivi Järvensivu Puhelin: 050 451 5210 paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

Ikipihlaja toimintaa ohjaavat seuraavat arvolähtökohdista johdetut peruslausekkeet

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

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

Asiakkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asiakkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa. Asiakkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päinvastaisesti nousta jo aamun sarastuksessa. Varhain nousevat saavat aamiaista jo silloin. Myös yöllä on mahdollista saada välipalaa niin halutessaan. Asiakkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestäessä. Sekä asiakkaiden että heidän läheisten toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.

Asiakas itse, sekä hänen läheisensä, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Asiakkaan saapuessa asumaan Ikipihlaja Setälänpihaan, järjestetään hänelle ja hänen läheisilleen yhteinen hoitoneuvottelu, jossa henkilökunta tutustuu asiakkaan

elämänhistoriaan, ja asiakas sekä omaiset saavat tilaisuuden tutustua talon toimintaan, ja esittää omia toiveitaan sekä kysymyksiä.

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

Yksilöllisesti suunnitellun kuntouttavan työotteen kautta henkilökunta tukee asiakkaiden aktiivista elämää sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilymistä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä näköinen, tyydytystä tuottava elämä, jossa asiakas kykenee selviytymään arkielämästään ja tekemään itseään kiinnostavia asioita. Ikipihlaja Setälänpihan fysioterapeutti on mukana asiakkaan itsensä, hänen läheistensä sekä hoitohenkilöstön kanssa arvioimassa, miten tähän kunkin asiakkaan kohdalla parhaiten päästään. Ikipihlaja Setälänpihassa on mahdollisuus ulkoilla sään ja toimintakyvyn salliessa takapihalla sekä yksikön ulkopuolella niin hoitajien, vapaaehtoisten ulkoiluttajien kuin läheistenkin kanssa.

Ikipihlaja Setälänpihassa asiakkaiden mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia verkostoja pyritään turvaamaan mahdollistamalla läheisten vierailut. Läheisten on mahdollista yöpyä asiakkaan luona ja osallistua Ikipihlaja Setälänpihan arkeen vaikkapa virikejumppatuokioon osaa ottaen, saunoen tai ulkoillen yhdessä läheisensä kanssa. Jos läheinen ei pääse vierailemaan paikan päälle, sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseksi läheisillä on mahdollisuus videopuheluihin tablettitietokoneen avulla.

Hoitotyö on asukaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asukkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja läheisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, jossa asiakkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon.

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

1.4 Päiväys

2.2.2026 versio 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt: Palveluvastaava Tiina Hassinen ja Toimitusjohtaja Päivi Järvensivu. Toimitilojen vastuuhenkilönä toimii huoltomies Turun KK Huolto Oy:stä. Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Ikipihlaja Setälänpihan henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluvastaava Tiina Hassinen, tiina.hassinen@pihlajalinna.fi, puh: 050 351 4845

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Vuosittainen päivittäminen kuuluu vuosikelloon. Tällöin omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu henkilökunnan osallistavana toimenä, talokokouksien yhteydessä.

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 Setälänpihan omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa pääoven eteisen ilmoitustaululla, kotisivuilla ja henkilökunnan kanslioissa. Sähköinen versio on luettavissa O-aseimalta (henkilökunta) ja parastapalvelua -sivustolla palvelun tilaajille.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaan palveluntarpeen arvioi hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen edustaja ennen Ikipihlaja Setälänpihaan muuttoa. Asiakkaan palveluntarpeesta toimitetaan palvelupyyntö kodin palveluvastaavalle, joka arvioi pystyykö koti vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus käydä tutustumassa kotiin ennen asiakaspaikan vastaanottamista.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei vaadita omavalvontasuunnitelmaa. Ikipihlaja Setälänpihassa pyritään olla käyttämättä alihankintana tuotettua hoivapalvelua.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kiinteistöhuolto: Turun KK Huolto Oy,

Liinavaatepyyikki: Vistan Pesula

Apteekkipalvelut: Liedon Apteekki

Elintarviketoimitukset: Meira Nova

Jätehuolto: Lassila & Tikanoja

Siivous- ja hygieniatarvikkeet: Suomen Medituote, Mediq, Pamark

Hoivasänkyjen huolto: Intermed Oy

Työterveyshuolto: Pihlajalinnan lääkäriasema Turku

Hoitajakutsujärjestelmä: Everon

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 palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä.

Vanhuspalvelulain 16 §:n (28.10.2022/876) mukaan asiakassuunnitelmassa määritellään iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, omatyöntekijänsä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa neuvotellaan vaihtoehtoista kokonaisuuden muodostamiseksi. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan.

Vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja ja omahoitajat tarkistavat asiakassuunnitelmia ilman aiheutonta viivytystä aina, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia.

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

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Poikkeamat asiakkaan hoidossa	Mahdollinen Kohtalainen riski	Toiminnan kehittäminen poikkeamailmoitusten avulla.
Työntekijä ei tiedä toimintatapoja esim. asiakkaan äkillisesti muuttuneessa tilanteessa	Mahdollinen Vähäinen riski	Kiireellinen palvelutarpeen uudelleen arviointi ja mahdollisen lääketieteellisen hoidon järjestäminen.
Asiakkaan palveluntarve ei kohtaa	Mahdollinen Vähäinen riski	Palvelutarpeen arvioinnin yhteiset linjaukset.
Puutteellinen tiedonkulku	Todennäköinen Vähäinen riski	CHECK-lista tulotietojen vastaanottamisesta.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin laissa tarkemmin säädetään.

Setälänpihassa asiakkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien sekä tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten henkilöiden kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina. Teams -kokous on suosittu kokoontumistapa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Tiina Hassinen, palveluvastaava, tiina.hassinen@pihlajalinna.fi, p. 050 351 4845

Ikipihlaja Setälänpihassa jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää toimintansa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun tilapäiseen häiriöön, kuten sähkökatkoon. Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin on kuvattu kodin valmiussuunnitelmassa.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. 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 velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä

henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Yksikössä asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten vuosittaisilla alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä (6 kk välein). Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit. Paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmät huolletaan säännöllisesti. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit. Näiden järjestämisestä vastaa Toni Laituri / Turun KK-huolto Oy.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palovaroitinjärjestelmän toimimattomuus	Mahdollinen Vähäinen riski	Määräaikaistarkastus, kuukausitestaus, turvallisuuskävelyt x 2/v.
Ulkopuolinen uhka	Mahdollinen Vähäinen riski	Lukitut ulko-ovet, hälytysjärjestelmä, ammattitaitoinen henkilökunta

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Ikipihlaja Setälänpihassa työskennellään yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaan omat 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 ja esityksillä. Ikipihlaja Setälänpihassa virikkeellistä arkea tarjoamalla pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia hyödyntäen asiakkaiden omaa elämänhistoriaa, vaikkapa jos asiakas on pitänyt ulkoilusta, mahdollistetaan se myös Ikipihlaja Setälänpihassa.

Ikipihlaja Setälänpihassa työskentelevä fysioterapeutti on avainhenkilö asiakkaan liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumisen mahdollistamisessa. Fysioterapeutti arvioi asiakkaan kanssa asiakkaan voimavarat ja osallistuu hoitosuunnitelman tekoon omalta osaltaan. Fysioterapeutti yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa toteuttaa kuntouttavalla työotteella, voimavaroja ylläpitävää toimintaa kuten esimerkiksi tuolijumpppaa.

Ikipihlaja Setälänpihassa kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta Hilikka – asiakastietojärjestelmään ja toimintakykyä seurataan myös kirjausten kautta. Hoitava lääkäri kirjaa asiakkaan itsemäärittämisoikeuden rajoittamista ja liikkumista rajoittavat määräykset Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Yksittäisen rajoittamistoimenpiteen enimmäisaika on 3 kk. Turvavälinekohtaisen arviointivälin lääkäri määrittelee yksilöllisesti. Hoitohenkilökunta kirjaa lääkärin päätöksen osaksi asiakas- ja palvelusuunnitelmaa Turvallisuus-otsikon alle.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen ja siihen mahdollisesti liittyviin rajoitustoimiin, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan, läheisten ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaiden hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitopalaveri yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. Hoitosuunnitelmien päivityksien yhteydessä tehdään asiakkaasta RAI-arviointi moniammatillisessa työryhmässä. RAI-arvioinnit tarjoavat hyvää dataa asiakkaan toimintaan koskevien tavoitteiden toteutumisesta.

Ikipihlaja Setälänpihassa vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava ohjaavat tarvittaessa edunvalvontaprosessin käynnistämisessä ja Kela -tukihakemuksien täytössä. Edunvalvontaprosessi käynnistetään, kun asiakas ei pysty hoitamaan asioitaan itse esimerkiksi sairauden tai vammautumisen vuoksi. Edunvalvoja voi olla lähiomainen tai muu luotettava henkilö, joka tukee asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamisessa. Vaihtoehtona on myös yleinen edunvalvoja. Jos asiakas on tehnyt edunvalvontavaltuutuksen, valtuutettu hakee valtuutuksen vahvistamista digi- ja väestösuojavirastolta, kun asiakas ei enää pysty itse hoitamaan asioitaan. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että lääkäri välittää digi- ja väestösuojavirastoon tarvittavan lääkärinlausunnon siitä, ettei asiakas ole enää kykenevä hoitamaan asioita. Edunvalvontaprosessin käsittelyajat ovat kuukausia.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Ikipihlaja Setälänpihan tilat on suunniteltu asiakasryhmiä ja sen toimintaa huomioiden. Tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkua. Asiakkailla on yhden hengen huoneet. Yhteisiä tiloja on useita, ryhmäkotien päiväsalit, salonki, sauna ja pesutilat. Yhteisiä tiloja saavat kaikki käyttää. Sauna ja pesutilat ovat käytettävissä jokaisen asiakkaan kanssa sovittuna aikana. Silloin tiloissa ei ole muita käyttäjiä. Käytävillä on levähdystä varten tuoleja. Ikipihlaja Setälänpihasta löytyy valmistuskeittiö ja jakelukeittiö sekä henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalityilat. Yksiköiden ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi, hätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin.

Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Asiakashuoneet on mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja ne ovat ainoastaan asiakaskäytössä. Asiakkaiden läheiset saavat vieraila ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan läheisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti. Asiakkaan huone pysyy hänen käytössään, vaikka asiakas olisi pois lomalla tai sairaalassa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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 tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), 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](#).

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(784/2021\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 28 §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Lain mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan vastaavan johtajan on huolehdittava, että 27 §:ssä tarkoitettu tietoturvasuunnitelma laaditaan ja sitä noudatetaan. Vastaavan johtajan on annettava kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehdittava henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä. 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 sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä

(703/2023) 17 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Lain 27 § pykälässä säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista. Hoitosuhteen päättyessä asiakaskirjaukset toimitetaan Tyks Raision sairaalaan arkistoitavaksi.

Henkilökunta on perehdytetty tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti Hilkka -asiakastietojärjestelmään. Asiakastyön kirjaaminen kuuluu osaksi perehdytysohjelmaa. Kirjaamisesta vastaava hoitaja (kirjaamisvastaava) perehdyttää vieri -opetuksena uuden työntekijän käyttämään asiakastietojärjestelmää hyödyntäen apuna asiakaskirjaamisen ohjeita. Ohjeet löytyvät perehdytyskansioista ja O-asemalta. Hilkka -asiakastietojärjestelmän yllättävän tietojärjestelmähäiriön aikana asiakaskirjaukset tehdään Tietojärjestelmähäiriö -lomakkeelle, joka täytetään käsin tai Word-tiedostona. Paperiversiot säilytetään tietojärjestelmän vieressä kansiossa. Word-tiedosto tallennetaan K-asemalle tai jos se on käytettävissä, työasemalle. Kun häiriötilanne on korjaantunut, kirjaaja kirjaa ja tallentaa tiedot asiakastietojärjestelmään päiväkohtaisena kirjauksena. Kirjaamiseen liittyviin puutteisiin puututaan heti kirjaamisvastaavien ja palveluvastaavan toimesta. Tarvittaessa tarjolla on lisäkoulutusta, jotta kirjaaminen on ammatillista ja asianmukaista.

Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällön tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työsopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työsopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsopimuksen voimassaollessa sekä sen loputtua. Ikipihlaja Setälänpihassa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilötietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyy rekisteriselosteet. Ikipihlaja Setälänpihan henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti eteisten ilmoitustauluilla. Ikipihlajien tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma on työn alla.

Henkilöstöä koskevat tietoturvaohjeet löytyvät toimintakirjastosta: [Julkinen tietoturvasuunnitelma](#), [Tietoturvaohje](#)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Konsernin tietosuojavastaava Irene Ojala puh: 044 786 5302, irene.ojala@pihlajalinna.fi

Ikipihlaja Setälänpihan tietosuojavastaava Tiina Hassinen, puh: 050 351 4845,

tiina.hassinen@pihlajalinna.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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 huomioon otetuilla asioilla.

Ikipihlaja Setälänpihan asiakashuoneissa on käytössä Everonin rannekehälyttimet. Everonin rannekehälyttimien avulla asiakkaat painavat rannekkeen nappi, josta siirtyy hoitajakutsu hoitohenkilökunnan puhelimeen. Hoitajakutsupuhelin on aina työvuorossa olevalla vastuuhoitajalla. Hoitajakutsupuhelimien akkujen lataaminen suoritetaan vuorokauden hiljaisimpaan aikaan yöllä hoitajan läsnä ollessa. Hälytysjärjestelmien käytön ohjaamisesta ja toimintavalmiudesta vastaa palveluvastaava. Vaativien muistisairaiden ryhmäkodissa hoitajalla on käytössä hälytysranneke, jolla voi hälyttää apua toisesta yksiköstä. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla kuukausittain, jonka suorittaa tehtävään nimetty vastuuhenkilö hoitohenkilökunnasta. Vastuuhenkilö tekee kirjanpidon jokaisesta testauksesta O-asemalla olevaan taulukkoon. Jokainen henkilökunnan jäsen tietää informoida välittömästi palveluvastaavaa tai vastuuhenkilöä, jos laite on viallinen. Palveluvastaava tai vastuuhenkilö tilaa välittömästi tarvittavat korjaustoimenpiteet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Tiina Hassinen, tiina.hassinen@pihlajalinna.fi, puh: 050 351 4845.

Ikipihlaja Setälänpihan lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Kameratallenne tallentuu Setälänpihan paikalliselle kovalevyllä. Kameratallenteen voi purkaa toimitusjohtaja Päivi Järvensivu ja palveluvastaava Tiina Hassinen.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

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

Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygieniasuunnitelmaan. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asiakkaan kanssa. Suihkussa tai saunassa asukas 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.

Infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä, sekä noudattamalla kaikessa toiminnassa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Tyksin hygieniahoitajan neuvontakäynnin yhteydessä laatimia ohjeistuksia.

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

Ikipihlaja Setälänpihassa on 2 siistijää, 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.

Ikipihlaja Setälänpihassa päivitetään vuosittain hygieniasuunnitelma, joka on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain. 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 Setälänpihan vastaava sairaanhoitaja laatii ja päivittää yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain, jonka palveluvastaava, toimitusjohtaja ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain aina päivityksen yhteydessä ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa viime kädessä yksikön vastuulääkäri Salumets Signe Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon lailliset ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien

lääkkeiden kulutuksen seuranta. Koko lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on käynyt lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt LOVE-koulutukset ja antanut tarvittavat osaamisen näytöt.

Yksikössä asukkaiden lääkehoidosta vastaa lääkäri Julia Öster sekä palveluvastaava Tiina Hassinen. Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilönä toimii vastaava sairaanhoitaja Anna Kivimaa, anna.kivimaa@pihlajalinna.fi.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa, 8 §:ssä. 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/fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määriteltä laissa (9 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Ikipihlaja Setälänpihan asiakkaat saavat tarvittavat apuvälineet oman terveystakesuksensa apuvälinelainaamosta. Jollain asiakkailla voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta, sekä apuvälinesopimuksista vastaavat ensisijaisesti fysioterapeutit. Fysioterapeutti ohjaa apuvälineen käyttöä hoitohenkilökunnalle. Tarvittaessa voi konsultoida apuvälinelainaamoja. Laiterekisteri varmistaa henkilökunnan laitekäytön osaamisen.

Setälänpihassa on sähköiset hoivasängyt, joiden vuosihoollosta on sopimus Intermedin kanssa. Terveydenhuollonlaitteista mm. verenpainemittarit ovat yksikköihin hankittuja automaattimittareita, jotka uusitaan kahden vuoden välein. Asiakkaat saavat oman terveystakesuksensa diabeteshoitajan kautta henkilökohtaiset verensokerimittarit. Mittarit uusitaan kahden vuoden välein. Lisäksi Setälänpihassa on pika-CRP -laite, johon jokainen lähi- ja sairaanhoitaja saa laiteperehdytyksen. Laitteelle tehdään Labqualityn laaduntarkkailukierros 4 kk välein, josta vastaa vastaava sairaanhoitaja Anna Kivimaa.

Tarvittaessa henkilökunta tekee terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeista vaaratilanneilmoituksen yhdessä palveluvastaavan kanssa. Linkki: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa palveluvastaava Tiina Hassinen, tiina.hassinen@pihlajalinna.fi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Vastaava sairaanhoitaja Anna Kivimaa, anna.kivimaa@pihlajalinna.fi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Kaatumisriski	Todennäköinen Kohtalainen	Lääkärin määräämien rajoittamistoimien toteuttaminen, kirjaaminen, arvioiminen ja päivittäminen 3 kk välein Varhan ohjeistuksen mukaisesti. Kodin tilojen pitäminen esteettömänä ja turvallisena liikkua. Käytetään sisäkenkiä ja tarjolla olevia jarrusukkia sekä yövaloja. Toiminnan kehittäminen HaiPro-ilmoitusten avulla, ammattitaitoisen henkilökunnan käyttö, perehdytys
Sängystä putoaminen	Todennäköinen Vähäinen riski	Huomioidaan lääkärin määräämät laitaluvat määräyksen mukaisesti. Toiminnan kehittäminen HaiPro-ilmoitusten avulla, ammattitaitoisen henkilökunnan käyttö, perehdytys
Asiakkaan poistuminen	Todennäköinen Vähäinen riski	Muistisairaita ei jätetä yksin, vaan hoitajat seuraavat heidän toimintaansa jatkuvasti ympäri vuorokauden. Ulko-ovet pidetään lukittuina. Muistisairaajat asukkaat ulkoilevat hoitajien kanssa.
Käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet	Todennäköinen Kohtalainen riski	Kohdataan asiakas rauhallisesti ja ammattitaitoisesti. Toiminnan kehittäminen HaiPro-ilmoitusten avulla, ammattitaitoisen henkilökunnan käyttö, perehdytys.

Aliravitsemustila	Todennäköinen Vähäinen riski	Hyvä perushoito, ravitsemus ja suun terveys. Ympäri vuorokautisen hoidon ravitsemuksen laatu kriteerit. Noudatetaan Pihlajalinnan 6. viikon kiertävää ruokalistaa.
Painehaavaumien syntyminen	Todennäköinen Vähäinen riski	Hyvä perushoito ja ravitsemus. Painehaavapatjan käyttäminen. Seurataan paine haavaumien määrää. Toiminnan kehittäminen HaiPro-ilmoitusten avulla.
Yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja	Todennäköinen Vähäinen riski	Asiakkaan yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa.
Lääkepoikkeamat	Todennäköinen Vähäinen riski	Varmistetaan henkilökunnan lääkehoidon osaaminen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Rauhallinen työympäristö Tehdään ilmoitus intran poikkeama ilmoitus - kautta.
Pistotapaturmat	Mahdollinen Vähäinen riski	Noudatetaan Toimintakirjaston Veriaistustapaturman toimintaohjetta.
Sähköinen e-resepti	Todennäköinen Vähäinen riski	Varmistetaan lääkemääräyksiä ja -muutoksia koskeva tiedonkulku olemalla yhteydessä asiakkaan edelliseen terveydenhuollon yksikköön tai apteekkiin.
Infektioiden leviäminen	Mahdollinen Vähäinen riski	Seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrää. Hyvä käsihygienia. Konsultoidaan tarvittaessa infektion torjunnan kehityspäällikköä ja Varha/Tyksen hygieniahoidattajaa.
Puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit	Mahdollinen Vähäinen riski	Suojavarusteet, ohjeistukset, kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi 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 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 Setälänpiha on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntävän luvan mukainen, vähintään 0,63 per asukas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu palveluvastaavasta (sh, TtM, YTM), vastaavasta sairaanhoitajasta, lähihoitajista, fysioterapeutista ja hoiva-avustajista. Mitoitukseen ei lasketa hallintoon kohdistuvaa työtä, siivoojia ja keittäjiä. Mitoitukseen ei lasketa kiinteistöhuoltoon osallistuvia henkilöitä. Setälänpiha vastaanottaa mielellään hoitoalan opiskelijoita työssäoppimisjaksoille.

Sijaisuuksissa pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, jotka on perehdytetty perehdytysohjelman mukaisesti. He tuntevat yksikön asiakkaat ja toimintamallit. Sijaiset toimivat aina vakinaisen henkilöstön valvonnan alla eikä työskentele yksin. Sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on kirjoilla oppilaitoksessa. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty ohjaaja, vastuuvuorossa oleva hoitaja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous – ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilöstön työhyvinvoinnin tukemiseen työnantaja kustantaa vuosittain ePassin liikunta- ja kulttuuriedun työntekijöille. Työterveyshuolto on vahvana tukena henkilöstön

jaksamisen varmistamisessa. Työnohjaus on saatavilla tarpeen vaatiessa säännöllisesti yksikön tiloissa, ryhmätyönohjauksena Pihlajalinna Oy:n toimesta.

Ikipihlaja Setälänpihassa yksikön vastuuhenkilönä ja henkilöstön lähiesimiehenä toimii palveluvastaava. Palveluvastaava tekee pääosin hallinnollista työtä vuosikellon mukaisesti. Vastaavalla sairaanhoitajalla on lääkehoidollinen vastuu ja lääkäri -yhteistyö. Joka viikko yhtenä työpäivänä hän saa keskittyä lääkärintiennon asioihin, lääkemääräyksien ja muutoksien toteuttamiseen sekä hoitoneuvotteluihin.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä on laskettu tarpeen mukaisesti. Ikipihlaja Setälänpihassa työskentelee kaksi siistijää ja kaksi keittäjää, joista toinen on osa-aikainen (50 %). Myös mitoituksen laskussa huomioidaan tuki- ja avustavien työtehtävien määrä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ikipihlajan toimitusjohtaja, resurssisuunnittelija ja yksikön palveluvastaava rekrytoivat lähi- ja sairaanhoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työläinsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki), henkilöllisyys sekä rikosrekisteriote ikääntyvien kanssa työskenteleville. Ikipihlaja Setälänpihan 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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan 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.

Ikipihlaja Setälänpihassa on käytössä Pihlajalinna perehdytysohjelma, joka sisältää perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan liittyvät asiat. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa.

Henkilökunnalle tarjotaan täydennyskoulutusta ammattikunnan mukaan tietty määrä vuodessa. Ikipihlaja Setälänpiha on koulutusmyönteinen työnantaja ja mahdollistaa työntekijöilleen 5 koulutusta vuodessa. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma ja sen täytäntöönpanoa seurataan. Suunnitelma laaditaan kehityskeskustelujen pohjalta. Kuka työntekijä täyttää itse hakemuksen koulutukseen. Ikipihlaja Setälänpiha tekee myös yhteistyötä koulutuksia varten mm. Turun AKK:n, Liedon Novidan ja Varsinais-suomen muistiyhdistyksen kanssa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ammattitaito ja perehdytys	Mahdollinen Vähäinen riski	Suunnitelmallinen perehdytys, ammattitaidon varmistaminen, työparityöskentely
Vuorotyö	Mahdollinen Vähäinen riski	Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaikaergonomiaan pyrkien kuuden viikon jaksoissa huomioiden työntekijöiden toiveet.
Työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys	Mahdollinen Kohtalainen riski	Käytössä on Pääteidenvastainen ohjelma, Työkyvyn hallinnan malli ja Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Jaksamista tuetaan savuttomuudella, laajoilla työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto ja -ohjaus. Työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluilla ja henkilöstökyselyillä. Riittävät resurssit.
Tiedonkulku	Mahdollinen Vähäinen riski	Tiedonkulku varmistetaan säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Pidetään talokokoukset, joista kirjoitetaan viikkotiedotteet ja raportit.
Väkivalta- ja uhkatilanteet	Mahdollinen Kohtalainen riski	Työturvallisuusosaamista varmistetaan työturvallisuus-kansion toimintaohjeistuksilla sekä sisäisellä koulutuksella.
Ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet	Mahdollinen Vähäinen riski	Vuosittaiset ergokoulutukset

Tietosuoja- ja tietosuojariskit	Mahdollinen Vähäinen riski	Perehdytyksessä huomioidaan tietosuoja- ja turva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö. Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät poikkeamat tai niiden epäilyt ilmoitetaan intran tietosuoja/turvailmoitus -kautta.
Henkilöstömitoitus	Mahdollinen Vähäinen riski	Aktiivisen välittämisen malli, ennakointi, riittävä sijaislista

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

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 Tiina Hassinen, tiina.hassinen@pihlajalinna.fi, puh: 050 351 4845, Toimitusjohtaja Päivi Järvensivu, paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi puh: 050 451 5210

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Varha tuottaa sosiaaliasiamiespalvelut asukkaille Turussa, Aurassa, Kemiönsaaressa, Loimaalla, Maskussa, Mynämäellä, Naantalissa, Nousiaisissa, Oripäässä, Paimiossa, Paraisilla, Pyhärannassa, Pöytyällä ja Salossa. Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.

Sosiaaliasiamies, puh: 02 313 2399. Puhelinpalvelu on auki maanantaista perjantaihin klo 10–12 ja klo 13–15, sosiaaliasiamies@varha.fi

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

Ikkipihlaja Setälänpihan toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa ja ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin sekä 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.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan arvotavaroiden ja rahallisen omaisuuden säilyminen	Mahdollinen Vähäinen riski	Asiakkaiden arvotavarat ja rahallinen omaisuus säilytetään lukollisessa kassakaapissa. Kassakaapin koodi on tiedossa vain vakituksella henkilökunnalla, jotka tarvitsevat sitä työssään. Tiedot omaisuudesta on kirjattu Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Käteisvarat tarkistetaan säännöllisesti.
Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen ja suunnitelman toteutumatta jättäminen	Mahdollinen Vähäinen riski	Hoitohenkilökunnalla on kirjaamisvelvoite. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarpeen mukaan omahoitajan toimesta. Vastaava sairaanhoitaja seuraa päivitysten toteutumista.
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai sen uhka	Mahdollinen Vähäinen riski	Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Käytössä on toimintamalli asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai uhasta. Asiakasta ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.
Rajoitustoimenpiteiden huomiotta jättäminen	Mahdollinen Vähäinen riski	Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään 3 kuukauden välein asiakkaan omalääkärin kanssa. Rajoitustoimien käytöstä luovutaan välittömästi niiden tarpeen loputtua.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osaluille.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta tunnistetaan ja edistetään riskien sekä haittatapahtumien ennakoinnilla ja huomioinnilla kaikilla tasoilla. HaiPron potilasturvallisuusilmoitusten avulla kehitämme palveluidemme potilasturvallisuutta. Tavoitteena on ennaltaehkäistä läheltä piti - tai vaaratapahtuman toistuminen, kehittää toimintaamme ja varmistaa korkea laatu ja potilasturvallisuus. HaiPro-ilmoitus tehdään tilanteessa, jossa **asiakasturvallisuus** vaarantui tai sen vaarantuminen oli lähellä. Muissa tilanteissa, kuten tietoturva- tai työturvallisuuspoikkeamissa tai muissa palautteissa, käytetään erillisiä kanavia. Pihlajalinnan palaute- ja poikkeamakanavat löytyvät toimintakirjaston etusivulta ja intran tärkeistä linkeistä. Ammattilaisten tekemät HaiPro-ilmoitukset ovat tärkeä osa Pihlajalinnan omavalvontaa.

Asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää ikipihlaja Setälänpihan toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 23 § mukaan palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon 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. Kodin toimintaa koskevat viralliset kantelut ohjautuvat hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden johtajalle. Hän pyytää toimintayksikön vastinetta valitukseen liittyen. Kodin toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Palveluohjauksen päällikkö Sari Koski, sari.koski@varha.fi, puh. 050 341 4182

Palveluvastaava Jaana Aitta, jaana.aitta@varha.fi, puh. 044 088 2820

Ikipihlaja Setälänpihassa toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine. Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

Muistutus käsitellään henkilökunnan kanssa yhdessä miettien, mitkä tekijät vaikuttivat muistutuksen aiheutumiseen ja miten vastaava tilanne voidaan jatkossa välttää. Toimenpiteelle nimetään vastuuhenkilö ja tilannetta arvioidaan uuden toimintatavan otettua käytäntöön, jotta voidaan todeta, onko toimintatavan muutoksilla saatu aikaan positiivinen muutos toimintaan.

Johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Laadun seuranta on järjestelmällistä, ja kuuluu osaksi omavalvontaa. Ikipihlajan johto osoittaa omalla toiminnallaan laadunhallinnan olevan osa johtamista ja sen tukevan tavoitteiden saavuttamista. Laatua seurataan ja parannetaan organisaation mittareita käyttäen. Yksikön toiminta ja kehittäminen on suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujohtamisen mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Asiakasturvallisuuden vaaratapahtuma on tilanne tai olosuhde, joka olisi voinut johtaa tai johti tarpeettomaan haittaan asiakkaalle. Vaaratapahtuman vaikutukset eivät välttämättä ulotu asiakkaaseen, mutta tilanteessa oli mahdollisuus hoidosta aiheutuvalle haitalle. Tällöin puhutaan myös läheltä piti -tilanteesta. Jos tapahtuma vaikutti asiakkaaseen, on kyse haittatapahtumasta.

Haittatapahtumalla tarkoitetaan vammaa, joka on aiheutunut lääketieteellisestä hoidosta ja, joka ei suoraan liity asiakkaan sairauteen. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua merkittävää, vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuutensa kohdistuu vakava vaara.

Vakavan vaaratapahtuman käsittely

Tapahtuma edellyttää välittömiä toimenpiteitä, joilla lisävahinko estetään ja toiminta palautetaan turvallisesti niin pian kuin mahdollista.

Tapahtuma ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asiakkaan, ja asiakkaan niin toivoessa, hänen läheistensä kanssa.

Käsittelyssä huomioitavaa

- Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.
- Potilasvahinko tapauksessa ohjataan asiakasta kuinka tehdään ilmoitus esim. potilasvakuutuskeskukseen.

- Vaaratapahtumasta tehdään Setälänpihan sisäinen ilmoitus (poikkeamailmoitus/Haipro).
- Vaaratapahtumista ilmoitetaan Valviralle, jos on perusteltu syy epäillä, että sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö tai toimintayksikkö vaarantaa potilas- tai asiakasturvallisuutta. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää vaaratapahtumasta. Ilmoituksen tekeminen ei edellytä potilaan tai asiakkaan suostumusta.
- Lääkinnälliseen laitteeseen liittyvästä vaaratapahtumasta ilmoitetaan Fimealle (ohje [Terveydenhuollon laitteet ja vaaratilanneilmoitus](#)).
- Tapahtuman jälkihoito järjestetään sekä asiakkaan, omaisten että tapahtumassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa.
- Suoritetaan tutkinta, miksi tapahtuma pääsi syntymään (mitä tapahtui, minkälaiset olivat tapahtumahetken olosuhteet ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuman syntymiseen).
- Tehdään toimintaan muutos siten, että vastaavan kaltaisten tapahtumien toistuminen voidaan estää.

STM on julkaissut oppaan [Vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta](#) ohjaamaan vakavien vaaratapahtumien tutkinnan toimeenpanoa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa. Oppaassa on kuvattu vaaratapahtumien tutkinnan keskeiset periaatteet, tutkinnan toteutus sekä tutkintoihin perustuva toiminnan kehittäminen. Opas on tarkoitettu kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Säännöllisesti kerättävä palaute on tärkeää Ikipihlaja Setälänpihan toiminnan laadun kehittämiseksi. Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän kulun yhteydessä) ja läheisiltä. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Anonyymien palautteen voi antaa myös Pihlajalinnan verkkosivuilla. Pihlajalinnassa laadun ja asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa. Pihlajalinna tähtää erinomaiseen asiakaskokemukseen kaikissa asiointikanavissa ja toimipisteissä. Antamalla palautetta asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että palvelut, prosessit, toimintamallit ja kohtaamispisteet ovat laadukkaita ja asiakkaan ääni on vahvasti läsnä palvelukehityksessä. Pihlajalinnassa palautteet käsitellään systemaattisesti ja jokainen pihlajalinnalainen osallistuu palautteisiin pohjautuvan toiminnan kehittämiseen.

Palautekanavia ovat paperiset palautelomakkeet yksikössä, sähköinen palautelinkki ja QR-koodi läheistyytyväisyyskyselyyn kotisivuilla sekä puhelimitse saadut palautteet kirjataan lomakepohjaan. Yksikkö on palautemyönteinen. Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan kirjallisen palautteen antamiseen. Palautetta voi antaa palveluvastaavalle tiina.hassinen@pihlajalinna.fi

tai toimitusjohtajalle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi. Vuosittain toteutetaan myös laajemmat asiakas- ja tilaajatytyväisyyskyselyt.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteiden käsittelijänä toimii palveluvastaava, tarvittaessa käsittelyyn osallistuu myös ylempi johto. Palautteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan tarvittaessa. Esiin nouseviin kehittämisideoihin tartutaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Asiakaspalaute välitetään henkilöstölle syylistämättä talokokouksissa, jolloin henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, että toiminnan laatua edistetään ja palveluntarpeeseen vastataan paremmin. Nousevat kehittämis ehdotukset viedään johdon harkittaviksi. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien henkilökunnan jäsenten luettavissa talokokouksen pöytäkirjoissa. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan kuukausittain ja niistä tehdään yhteenveto neljännesvuosittain toimitusjohtaja Päivi Järvensivulle.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

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

HSE Lite Falcony -järjestelmän auditointilomakkeita käyttäen apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja hänen 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 (talokokoukset). Esille

tulleista laatu poikkeamista, 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.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Kirjaaminen	Koko vuosi	Kirjaamisvastaavat Palveluvastaava	Hilkka-kirjaukset kuukausittain
Omahoitajuus	Alkuvuosi	Vastaava sairaanhoitaja	Asiakkaan asioiden hoituminen, kuukausittain
Virike- ja harrastetoiminta	Alkuvuosi	Hoitohenkilökunta	Hilkka-kirjaukset kuukausittain

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Poikkeamat käsitellään kuukausittain talokokouksessa ja kehitetään mahdollisia korjaavia/ehkäiseviä keinoja. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan seuraavissa kuukausipalaverissa ja pidemmällä aikavälillä sisäisessä arvioinnissa.

Palveluvastaava ja/tai vastaavasairaanhoitaja ottaa välittömästi käsittelyyn asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset sekä lääkehoidon poikkeamailmoitukset ja tarvittaessa määrää toteutettavaksi toimenpiteitä turvallisuusongelman korjaamiseksi. 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.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman julkaistaan Ikipihlaja Setälänpihan verkkosivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön ilmoitustaululta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava. Päivitys omavalvontasuunnitelmaan tehdään vuosittain tai aina toiminnassa/tiedoissa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Päivityksestä vastaa palveluvastaava. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä toimintajärjestelmään sekä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan laadunhallintajärjestelmään liittyvissä auditoinneissa sekä viranomaisvalvonnalla.

Liedossa 2.2.2026

Tiina Hassinen

Tiina Hassinen, palveluvastaava

Ikipihlaja Setälänpiha

Liitteet

Hygieniasuunnitelma 2026