

IKIPIHLAJA MATINKARTANON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	7
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	16
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	33
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	35

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**Palveluntuottaja**

Nimi: Pihlajalinna Oy/ Ikipihlaja Matinkartano Oy

Y-tunnus: 2100758-6

Kunta: Lieto

Sote-alueen nimi: Härkätien sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistoiminta-alue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Ikipihlaja Matinkartano

Katuosoite: Vanha Loukinaistentie 29

Postinumero: 21410 Postitoimipaikka: Vanhalinna

Sijaintikunta yhteystietoineen: Lieto, Vanha Loukinaistentie 29 21410 Vanhalinna

Palvelumuoto: Tehostettu palveluasuminen vanhuksille 22 asiakaspaikkaa, mielenterveyskuntoutujille 17 asiakaspaikkaa, päihdekuntoutujille 12 asiakaspaikkaa, muut 9 asiakaspaikkaa ja ympärivuorokautinen laitoshoido vanhuksille 1 asiakaspaikka.

Esimies: Minttu Tokoi

Puhelin: 0409401444 Sähköposti: minttu.tokoi@pihlajalinna.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): muutoslupa 3.11.2014

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen vanhuksille 22 asiakaspaikkaa, mielenterveyskuntoutujille 17 asiakaspaikkaa, päihdekuntoutujille 12 asiakaspaikkaa, muut 9 asiakaspaikkaa ja ympärivuorokautinen laitoshoido vanhuksille 1 asiakaspaikka.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: muutoslupa 3.11.2014

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Kiinteistöhuolto Turun KK Huolto Oy; Liinavaatepyykki: Vistan Pesula; Apteekkipalvelut: Liedon Apteekki; Elintarviketoimitukset: Rikainen; Jätehuolto Lassila & Tikanoja; siivous- ja hygieniatarvikkeet: Suomen Medituote, Mediq, Pamark; hoivasankujen huolto: Intermed Oy; Työterveyshuolto: Pihlajalinnan lääkäriasema Turku.

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. Ikipihlaja Matinkartanossa pyritään siihen, että ei käytetä alihankintana tuotettua hoivapalvelua.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☐

Kyllä

☒

Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**Toiminta-ajatus**

Ikipihlaja on Pihlajalinnan tarjoama sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus ikäihmisille, mukavasti asiakkaan kotona. 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. Ikipihlaja Matinkartano tuottaa tehostettua palveluasumista Turun seudun ja ympäristökuntien mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Asiakaspaiikkoja on 61, jakautuen kolmeen ryhmäkotiin. Hoitohenkilökunta on paikalla 24 tuntia vuorokaudessa.

Toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille pitkäjänteistä kuntoutusta, elämänlaatua parantava asuinympäristö sekä elämäntarinoihin, elämän ainutkertaisuuteen ja asiakkaan tarpeeseen pohjautuvaa kunnioittavaa hoivaa eli laadukasta ja ammattitaitoista tehostettua palveluasumista. Tavoitteena on mahdollistaa laadukas, toiminnallinen, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä sekä mielekäs arki elämän loppuun asti.

Ikipihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikäväestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen

parantamiseksi STM 2020:29, Päihdehuollon laatusuosituksiin STM 2002:3 ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuosituksiin STM 2007:13.

Arvot 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 tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. 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 Matinkartano on sopinut työnsä arvot ja toimintaperiaatteet noudattaen Pihlajalinna-konsernin Ikipihlaja-konseptin arvoja ja tavoitteita. Konsernin arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoinen, tietoinen Ikipihlajan arvoista ja tavoitteista sekä toimii niitä noudattaen.

Eettisyys on laadukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon moraalinen ydin. Eettisesti kestävän toiminnan merkitys korostuu arjessa apua kaipaavien, yhteiskunnan reunamilla eläneiden ihmisten kanssa työskennellessä. Ennakkoluulottomasti otamme vastaan arjen haasteet ja etsimme yhdessä asiakkaidemme ja heidän läheistensä kanssa arkeen mielekkyyttä ja aktiivisuutta. Pyrimme tuomaan nykyaikaisen teknologian mukaan niin asiakkaidemme arkeen kuin hoivaankin. Energisyys on työn lähtökohta.

Ikipihlaja Matinkartanon toimintaa ohjaavat yksilöllisyyden ja arvokkuuden kunnioittaminen, kuntouttava työote ja korkea hoidollinen osaaminen. 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 päivänvastaan nauttia 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 Matinkartanoon, järjestetään hänelle ja hänen läheisilleen yhteinen hoitoneuvottelu, jossa henkilökunta tutustuu asiakkaan elämänhistoriaan, ja asiakas sekä omaiset saavat tilaisuuden tutustua talon toimintaan, ja esittää omia toiveitaan sekä kysymyksiä.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka tietää ja tuntee asiakkaan. He viettävät yhdessä aikaa, jolloin asiakkaan kunto huomioiden, on mahdollista lähteä, vaikka taidenäyttelyyn kaupungille, pihalle auringosta nauttimaan tai 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 Matinkartanon fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat mukana asiakkaan itsensä, hänen läheistensä sekä hoitohenkilöstön kanssa arvioimassa, miten tähän kunkin asiakkaan kohdalla parhaiten päästään. Ikipihlaja Matinkartanossa on mahdollisuus ulkoilla sään ja toimintakyvyn salliessa takapihalla sekä yksikön ulkopuolella niin hoitajien, vapaaehtoisten ulkoiluttajien kuin läheistenkin kanssa.

Ikipihlaja Matinkartanossa asiakkaiden mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia verkostoja pyritään turvaamaan mahdollistamalla läheisten vierailut. Läheisten on mahdollista yöpyä asiakkaan luona ja osallistua Ikipihlaja Matinkartanon 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 asiakaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja läheisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa, jossa asiakkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon.

Ikipihlaja Matinkartanossa 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.

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 ennaltaehkäistä 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 läheisensä 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. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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

Asiakkailta ja läheisiltä säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää Ikipihlaja Matinkartanon toiminnan laadun kehittämiseksi. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Asiakaspalauteprosessi on kuvattu kohdassa 5. Asiakkaan asema ja oikeudet.

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 laatu järjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

Ikipihlajan laatu tavoitteet ovat:

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

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Matinkartanossa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mitattava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioiden, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asiakkailla olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvittaessa. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva häiriö saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatu tavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Yksikön henkilöstömitoitus on tilaajan tarkoittamalla tasolla. Ikipihlaja Matinkartanolla on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatu tavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkuva kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asiakkaiden turvallisuutta. Fysioterapeutti mittaa ja tilaa asiakkaan luvalla turvalliset sisäkengät. Myös toimintaterapeutti omalla asiantuntijuudellaan minimoi asiakkaiden kaatumisriskiä. Ulko-ovet pidetään lukittuina ja muistisairaat asiakkaat ulkoivat yhdessä hoitajien kanssa. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intimitteettisuoja kunnioitetaan heitä 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 henkilökunnan kansliassa koodilukituissa kassakaapeissa.

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

Asiakkaaseen kohdistuvia riskejä:

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

Henkilökunnan työturvallisuus

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

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

Työturvallisuuden osaamisen varmistamiseksi on työturvallisuus -kansio, joka sisältää yleiset toimintaohjeet kuten toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteissa, tulipalossa, valmiussuunnitelma, turvallisuushavaintojen tiedottamisesta ja poistumisselvitys.

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 Matinkartanon ympäristöön liittyviä riskejä:

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

Turvallinen lääkehoito

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

Ikipihlaja Matinkartanon vastaavat sairaanhoitajat laativat ja päivittävät yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka palveluvastaava, palvelupäällikkö ja lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyvät. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain aina päivityksen yhteydessä ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma säilytetään sähköisenä Pihlajalinnan sisäisen verkon O-asemalla sekä tulostettuna Ikipihlaja

Matinkartanon 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 määräämiskäytännöt, 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 kuukausipalaverien yhteydessä ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet, jotka löytyvät intrasta. Linkki toimintaohjeeseen [Veriäلتustaturman toimintaohje – Pihlajalinna intra](#)

Lääkkeiden jakaminen dosetteihin tapahtuu rauhallisessa lääkehuoneessa sekä jakamisessa on huomioitu kaksoistarkastus. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaavat yhteistyössä palveluvastaava ja vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut tai nimikesuojatut 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. Hygienia kuuluu osaksi yksiköiden perehdytysohjelmaa. Yksiköissä infektoiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Ikipihlaja Matinkartano konsultoi tarvittaessa Pihlajalinnan infektoiden torjunnan kehityspäällikkö Marja Tapanaista (marja.tapanainen@pihlajalinna.fi) ja TYKS:n hygieniahoitajaa Anu Harttio-Nohteria (anu.harttio-nohteri@tyks.fi).

Hoitoon liittyviä riskejä

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

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilöillä 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 hyödynnettyksi 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
- Hygieniasuunnitelma ja siivoustyönohje
- Koneiden ja laitteiden laiterekisteri
- Pihlajalinna Intran ohjeet sekä yksikköön laaditut toimintaohjeet

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Matinkartanossa 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 laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja on sitoutunut ammattitaitonsa kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Ikipihlaja Matinkartanossa henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Yksikössä on käytössä HSE Lite -järjestelmä turvallisuuspoikkeamien ja havaintojen tekemiseen. Ilmoituksen tekeminen on helppoa. Hoitajien kanslioissa on ohjeet, miten

ilmoitus tehdään. Ilmoituksien tekoon kannustetaan. HSE Lite -järjestelmään kirjataan kaikki muut turvallisuuspoikkeamat ja -havainnot paitsi tietoturvaan, asiakkaisiin kohdistuvat ja lääkehoitoon liittyvät. Linkki järjestelmään: <https://app.falcony.io/pihlajalinna-laakari/links/avoin> . Tietoturvaan, asiakkaisiin ja lääkehoitoon liittyvät havainnot ja poikkeamat ilmoitetaan intran kautta sähköisellä ilmoituksella. Linkit ilmoituslomakkeisiin: **TIETOTURVAILMOITUS** (survey.com), **Omaevalvontailmoitus v1.0 - sivu 1** (survey.com).

Ikipihlaja Matinkartanon johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin, joka tehdään Falconyn HSE Liten Työpaikan riskien arviointi ja Vaarojen arviointi-lomaketta 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 tarkoitetun 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 omaevalvontasuunnitelmaan. 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 tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai 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 pystytä (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.
- 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 (sosiaalihuoltolaki §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 tai konsernin epäkohtailmoituksen tekoon perustettuun ohjelmaan. Linkki: [Omavalvontailmoitus v1.0 - sivu 1 \(survey.palveluvastaava.fi\)](https://survey.palveluvastaava.fi/omavalvonta-ilmoitus-v1.0). Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava (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 ilmoitukseen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan, sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen kunnan sosiaalihuollon 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 läheisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä 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 talokokouksessa, josta tehdään talokokouksen pöytäkirja. Pöytäkirja jaetaan tiedoksi antona sähköpostitse kaikille. Talokokouksessa henkilökunta osallistuu korjaavien toimenpiteiden määrittelyyn tavoitteena, ettei haittatapahtumaa/läheltä piti -tilannetta enää toistuisi tai turvallisuushavainto saadaan korjattua. Ilmoitukset käsitellään syylistämättä. Yksikössä kannustetaan ilmoituksien tekoon.

Joka toinen vuosi 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 kuukausipalaverissa edellä mainitulla tavalla. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin. Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverien yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Ihmisten virheiden mahdollisuus on myös aina voimassa.

Riskien hallinnan lomakkeita käytetään apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi hänen ja hänen omaistensa kanssa.

Yksikössä tulee reagoida esille tullessiin 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 kuukausipalaverissa. Esille tullessa 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 viikkopalaverien yhteydessä ja sähköpostitse palaverimuiston muodossa. Lisäksi muuttuneet työohjeet lisätään verkkokansioon O-asemalle ja lisätään perehdytysohjelmaan. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt: palveluvastaava Minttu Tokoi ja palvelupäällikkö Päivi Järvensivu. Toimitilojen osalta huoltomies Turun KK-Huolto Oy ja kiinteistöjohtaja Pekka Kurvinen. Omaavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Ikipihlaja Matinkartanon henkilökunta.

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, puh: 0409401444.

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, viikkopalaverien 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 Matinkartanon omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa ryhmäkotien eteisten ilmoitustauluilla, kotisivuilla ja henkilökunnan kanslioissa. Sähköinen versio on luettavissa O-asealta (henkilökunta) ja 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 vähyys tai kipu.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioi sijoittajakunnan sosiaali- ja terveystoimen edustaja ennen Ikipihlaja Matinkartanoon muuttoa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka

täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa ja, jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoitosuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, läheisten, omahoitajan sekä asiakkaan kotikunnan edustajan kanssa. Hoitosuunnitelma päivitetään puolivuosittain ja tarpeen mukaan kahden hoitajan yhteistyönä.

Sairaanhoitaja ja omahoitaja osallistuvat hoitopalaveriinhin 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. Vastaavat sairaanhoitajat ja omahoitaja tarkistavat hoitosuunnitelmia säännöllisesti ja palveluvastaava velvoittaa omahoitajat päivittämään suunnitelmaa vähintään 6kk välein.

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.

Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämään liittyvissä asioissa.

Päivittäiset toiminnot suunnitellaan asiakkaan näköisiksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Tämä näkyy esimerkiksi pukeutumisessa, leporytmissä, ruokailuissa jne. Pukeutumisessa otetaan huomioon asiakkaan tottumukset ja eletty elämä. Mikäli asiakkaan valinta on kravatti ja suorat housut, painaa tämä enemmän kuin hoitajan valinta. Toisaalta, asiakas voi nauttia aamupalaa yövaatteissa ja aamutakissa, mikäli hän näin haluaa. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen. Asiakkailta on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla. Oma huone saniteettitiloilla tukee asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Oma

huone antaa myös mahdollisuuden kunnioittaa asiakkaan omia toiveita leporytmin suhteen. Nukkua voi pitkään, tai nousta varhain, ilman huonetoverin häiriintymistä.

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. 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 hoitosuunnitelmaan 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 on asiakkaiden välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. Ikipihlaja Matinkartanossa pyritään välttämään rajoittamistoimenpiteiden käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimista keskustellaan aina asiakkaan ja läheisten kanssa. Kirjallisen päätöksen rajoittamistoimen käytöstä tekee hoitava lääkäri. Rajoittamistoimien toteuttamisen periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Toimien vaikutuksia, sekä myönteisiä että haitallisia, arvioidaan säännöllisesti ja arviot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimien käytöstä luovutaan välittömästi niiden tarpeen loputtua. Rajoitteita ovat ulko-ovien lukossa pitäminen asiakasturvallisuuden vuoksi (muistisairaat), sängyn laidan ylhäällä pitäminen yöllä/päivällä, jos se on asiakkaan turvallisuuden kannalta tarpeen. Pyörätuolissa haaravyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen esimerkiksi estämään lattialle valumista tai tuolista luisumista siirryttäessä taksin kyytiin. Geriatriassa tuolissa haaravyön käytön perusteena voi olla vain lattialle luisumisen ehkäisy. Hygienihaalaria voidaan käyttää asiakkaan oman edun vuoksi lääkärin päätöksellä. Kaikkien

rajoittamistoimenpiteiden tarpeellisuus arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein asiakkaan omalääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Henkilökunta on tietoinen sosiaalihuollon mukaisesta ilmoitusvelvollisuudestaan ja ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansiosta, omavalvontasuunnitelmasta, eteisten ilmoitustauluilla ja O-verkkoasemalla. Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta ja/tai läheistä tilanteesta, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatkotoimenpiteet asukkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä kohtelu toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen. Asiakasta ja läheistä ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät yksiköiden eteisten ilmoitustauluilta. Tarvittaessa järjestetään yhteinen palaveri myös Varsinais-Suomen Ikipihlajien palvelupäällikön sekä kunnan vanhustyön palvelupäällikön kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. 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

Säännöllisesti kerättävä palaute on tärkeää Ikipihlaja Matinkartanon toiminnan laadun kehittämiseksi. Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän

kulun yhteydessä) ja läheisiltä. Kerran kuukaudessa järjestetään asiakasraati, johon myös läheisillä on mahdollisuus osallistua. Asiakasraadissa asiakkaat ja läheiset voivat myös antaa palautetta. Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet.

Palautekanavia ovat asiakasraadit, paperiset palautelomakkeet yksikössä, sähköinen palautelinkki ja QR-koodi läheistyytyväisyyskyselyyn kotisivuilla. Puhelimitse ja sähköpostitse saadut palautteet kirjataan lomakepohjaan. Yksikkö on palautemyönteinen. Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan sekä suullisen että kirjallisen palautteen antamiseen. Palautetta voi antaa palveluvastaavalle minttu.tokoi@pihlajalinna.fi tai palvelupäällikölle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi. Vuosittain on asiakastytyväisyyskysely, joka on erilainen kuin palautelomake. Myös tilaajatytyväisyyskyselyt ovat kerran vuodessa tapahtuva toimi.

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 syylästä 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 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 samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja: palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, puh: 040 940 1444, palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi puh: 050 451 5210

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Turkulaiset asiakkaat: Sosiaaliasiamies Sari Huusko, puh 02-2626171 (soittoaika 10-12), sosiaaliasiamies@varha.fi

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

Paimiolaiset, paraislaiset ja pöytyäläiset asiakkaat: Merikratos sosiaalipalvelut Ou, Sosiaaliasiamies Maija-Kaisa Sointula. Ruissalontie 11 B 20200 Turku, puh: 010 8305104 (ti-to klo 10-13).

Janakkalaiset asiakkaat: Sosiaaliasiamies Satu Loippo. Åkerlundinkatu 2 A 33100 Tampere, puh: 050 599 6413 (soittoajat ma klo 12-15, ti-to klo 9-12), satu.loippo@pikassos.fi

Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Yhteystiedot ovat nähtävissä molemmissa eteisissä.

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

Ikipihlaja Matinkartanon toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine. Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut ohjautuvat sijaintikunnan sosiaalipalveluiden 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

Ikipihlaja Matinkartanossa 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 Matinkartanossa 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 Matinkartanossa.

Ikipihlaja Matinkartanossa työskentelevät fysioterapeutti ja toimintaterapeutti ovat avainhenkilöt asiakkaan liikunta- ja harrastustoiminnan toteutumisen mahdollistamisessa. He arvioivat asiakkaan kanssa asiakkaan voimavarat ja osallistuvat hoitosuunnitelman tekoon omalta osaltaan. Terapeutit yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa toteuttaa kuntouttavalla työotteella, voimavaroja ylläpitävää toimintaa kuten esimerkiksi tuolijumppaa.

Ikipihlaja Matinkartanossa kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta Hilikka – asiakastietojärjestelmään ja toimintakykyä seurataan myös kirjausten kautta.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, 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.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmien [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#). Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi.

Ikipihlaja Matinkartanolla on oma valmistuskeittiö yhdessä Ikipihlaja Setälänpihan kanssa. Kaikki ateriat valmistetaan paikan päällä, Pihlajalinnan kiertävän ruokalistan mukaan. Asiakkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden ja tottumusten mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Asiakkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA -testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla tai myös laboratoriokokeiden tuloksia seuraamalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla.

Keittiössä on omavalvontasuunnitelma erikseen.

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 VSSHP:n hygieniahoitajan neuvontakäynnin yhteydessä laatimia ohjeistuksia.

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

Ikipihlaja Matinkartanossa on 3 siivoojaa, jotka huolehtivat siivouksen toteutumisesta. Yksittäisten eritahojen 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 linavaatteet pestään Vistan Pesulassa ja asiakkaiden omat vaatteet sekä henkilökunnan työvaatteet pestään yksikössä. Pyykkihuolto kuuluu pääasiassa siistijöiden työtehtäviin.

Ikipihlaja Matinkartanossa päivitetään vuosittain hygieniasuunnitelma, joka on omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaiden hammashuollosta vastaa heidän tilaajakuntansa. Muutoin asukkaiden hampaiden kunnosta huolehtiminen ja muutoksiin puuttuminen kuuluu hoitohenkilökunnan työnkuvaan. Kunnallisen hammashuollon lisäksi yksikön asiakkailla on oikeus yksityisen terveydenhuollon palveluihin.

Matinkartanon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa Liedon kunnan kautta ulkoistettu lääkäripalvelu Trinitas. Lääkäriin on ensisijaisesti yhteydessä sairaanhoitaja. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää yksityisiä terveyspalveluita.

Jokaiselle Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaalle on tehtynä hoitokokouksessa omaisten kanssa yhteisymmärryksessä ennakoiva hoitosuunnitelma. Ennakoiva hoitosuunnitelma käsittää kiireettömän sairaanhoidon järjestämisen ja täten asiakkaan hoitamisen Matinkartanossa. Ennakoivassa hoitosuunnitelmassa on myös määriteltynä tilanteet, jolloin asiakas lähetetään päivystykseen arvioitavaksi. Lähes kaikkien asiakkaiden kohdalla pyritään elämänlaadun toteuttamiseen, ei niinkään elämän pitkittämiseen, nämä asiat ovat myös huomioituna ennakoivassa hoitosuunnitelmassa.

Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. Henkilökunta pystyy konsultoimaan sairaanhoitajaa työaikojen puitteissa. Jos sairaanhoitajaa ei ole työvuorossa, konsultointi kohdistetaan TYKS:n konsultoivalle lääkärille puhelinnumeroon, joka on tallennettuna hoitajien työpuhelimiin. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa ollaan virka-aikana yhteydessä nimettyyn lääkäriin. Virka-ajan ulkopuolella ollaan yhteydessä TYKS:n yhteispäivystykseen ja siellä konsultaatiolääkäriin. Asiakkaiden voinnin muutoksista ja edellä mainituista kontakteista annetaan tiedoksi vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja välittää viestin myös palveluvastaavalle tiedoksi. Tilanteen luonne huomioiden, henkilökunnalla on aina mahdollisuus tavoittaa palveluvastaava.

Asiakkaan terveydentilan äkillisesti muuttuessa ollaan aina yhteydessä myös läheisiin heidän toivomallaan tavalla. Asiakkaan läheisiin tehtävä yhteydenotto/heidän toiveensa yhteydenoton suhteen on kirjattuna Hilka -asiakastietojärjestelmässä.

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

Virka-aikana todettu kuolema

- kuoleman havainnut hoitaja tekee merkinnät asiakaskertomukseen (pvm, klo, kuolemaa edeltänyt vointi ja oirekuva ja onko omaiset tiedotettu) ja ottaa yhteyden kyseistä yksikköä hoitavaan lääkäriin tai hänen sijaiseensa.
- hoitava lääkäri tutkii vainajan, toteaa kuoleman ja tekee potilaskertomusmerkinnät kuoleman toteamisesta, sen ajankohdasta ja mahdollisesta vainajan ulkotutkimuksen havainnoista.
- vainajaa säilytetään hoitoyksikössä kuoleman jälkeen vähintään 2 tuntia, tarvittaessa voidaan aika pidentää n.4 tuntiin esim. omaisten hyvästijättöä varten.
- jos lääkäri ei ehdi paikalle säilytysajan aikana, ei kylmäsäilytystiloihin siirtoa viivytetä, vaan tarkastus/toteaminen tapahtuu siellä.
- vainaja Härkätien terveyskeskuksen kylmäsäilytystiloihin.

Virka-ajan ulkopuolella todettu kuolema

- mikäli mahdollista, kaksi hoitajaa tekee havainnot ja kirjaukset kuolemasta potilaskertomukseen (pvm, klo, kuolemaa edeltänyt vointi ja oirekuva ja onko omaiset tiedotettu)
- vainajaa säilytetään hoitoyksikössä kuoleman jälkeen vähintään 2 tuntia, tarvittaessa voidaan aika pidentää n.4 tuntiin esim. omaisten hyvästijättöä varten.
- vainaja siirretään kylmäsäilytystiloihin, joka määräytyy kuten virka-aikana; mikäli kuolema on tapahtunut iltayöstä, siirtoa ei ole yleensä tarpeellista tehdä yöaikaan vaan siirto aamulla riittää
- seuraavana arkipäivänä otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin, kuten yllä ohjeistettu virka-aikana todetun kuoleman kohdalla
- hoitava lääkäri tutkii vainajan, toteaa kuoleman ja tekee potilaskertomusmerkinnät kuoleman toteamisesta, sen ajankohdasta ja mahdollisista vainajan ulkotutkimuksen havainnoista
- yhteispäivystyksen lääkärille ei ilmoiteta päivystysaikana havaituista kuolemista

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

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikköön nimetyn lääkärin lisäksi hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Ikipihlaja Matinkartanon terveydenhoitoon liittyvissä asioissa potilasasiamiehenä toimii Merikratos Oy. Yhteystiedot:

Neuvonta ti klo:12-15 ja ke-to klo:10–13, puh. 050 341 5244

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Potilasasiamiehet

Heino, Jarno

Sointula, Maija-Kaisa

Sähköposti (ei suojattu, joten ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja)

potilasasiamies@merikratos.fi

Postiosoite

Merikratos Oy / potilasasiamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä. [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 Matinkartanon vastaavat sairaanhoitajat laativat ja päivittävät yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain, jonka palveluvastaava, palvelupäällikkö 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 Sanna Maula. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Koko lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on käynyt lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt LOVE-koulutukset ja antanut tarvittavat osaamisen näytöt.

Yksikössä lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri Sanna Maula sekä vastaavat sairaanhoitajat Kaisa Lehtoranta ja Pirita Lehtonen.

Monialainen yhteistyö

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 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 iäkkästä 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. 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 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 Matinkartano on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jonka hoitajamitoitus on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen, vähintään 0,54 per asukas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu vastaavista sairaanhoitajista, sairaanhoitajista, fysioterapeuteista,

toimintaterapeutista, sosionomista, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Mitoitukseen ei lasketa hallintoon kohdistuvaa työtä, palveluvastaavaa, siistijöitä ja keittäjiä. Mitoitukseen ei lasketa kiinteistöhuoltoon osallistuvia henkilöitä. Ikipihlaja Matinkartano vastaanottaa mielellään hoitoalan opiskelijoita työssäoppimis- ja harjoittelujaksoille.

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 työvuorokohtainen ohjaaja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous- ja avustavaan työhön on mitoitettu riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilöstön työhyvinvoinnin tukemiseksi työnantaja kustantaa vuosittain ePassin liikunta-, kulttuuri- ja hyvinvointiedun työntekijöille. Työterveyshuolto on vahvana tukena henkilöstön jaksamisen varmistamisessa. Työnohjausta on saatavilla tarpeen vaatiessa säännöllisesti yksikön tiloissa, ryhmätyönohjauksena Pihlajalinna Oy:n toimesta.

Ikipihlaja Matinkartanossa yksikön vastuuhenkilönä ja henkilöstön lähiesimiehenä toimii palveluvastaava. Palveluvastaava tekee hallinnollista työtä vuosikellon mukaisesti. Vastaavilla sairaanhoitajilla on lääkehoidollinen vastuu ja he vastaavat lääkäriyhteistyöstä. Sairaanhoitajat keskittyvät lääkärin kierron asioihin, lääkemääräysten ja muutoksien toteuttamiseen ja hoitoneuvotteluihin. Palveluvastaavalla ja vastaavilla sairaanhoitajilla on hoitotyön kehittämisen vastuu yhdessä.

Tuki- ja avustavissa eli välillisen työn tehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä on laskettu tarpeen mukaisesti. Ikipihlaja Matinkartanossa työskentelee kolme siistijää ja kaksi keittäjää, joista toinen keittäjä on osa-aikainen (60%). Välillisen työn osuus on 0,1.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ikipihlajan palvelupäällikkö, resurssisuunnittelija ja yksikön palveluvastaava rekrytoivat lähi- ja sairaanhoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki) sekä henkilöllisyys. Ikipihlaja Matinkartanon 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 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.

Ikipihlaja Matinkartanossa on käytössä Pihlajalinna perehdytysohjelma, joka sisältää perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Perehdytyksestä vastaa palveluvastaava Minttu Tokoi yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien Kaisa Lehtorannan ja Pirita Lehtosen kanssa.

Ikipihlaja Matinkartano on koulutusmyönteinen työnantaja ja mahdollistaa työntekijöilleen viisi koulutusta vuodessa. Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma ja sen täytäntöönpanoa seurataan. Suunnitelma laaditaan kehityskeskustelujen pohjalta. Kukin työntekijä täyttää itse hakemuksen koulutukseen. Ikipihlaja Matinkartano tekee yhteistyötä koulutuksia varten mm. Turun AKK:n, Liedon Novidan ja Varsinais-Suomen Muistiyhdistyksen kanssa.

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. (katso luku 3 Riskienhallinta).

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 sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle 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.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Ikipihlaja Matinkartanon 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, 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 Matinkartanosta löytyy valmistuskeittiö ja jakelukeittiö sekä henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalitilat. 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 vierailla ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan läheisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti. Asiakkaan huone pysyy hänen käytössään, vaikka asiakas olisi pois lomalla tai sairaalassa.

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 Matinkartanon asiakashuoneissa on kiinteät hoitajakutsujärjestelmät. Järjestelmä hälyttää käytäville sekä äänellä, että näyttötauluille ilmestyvällä huonenumeraalla tai huoneen yläpuolella olevalle valotaululle. Hälytys tehdään kutsunarusta. Myös asiakashuoneen seinällä olevasta palautuskojeesta voi tehdä hälytyksen. Samasta palautuskojeesta myös hoitaja kuittaa hälytyksen vastatuksi. Hälytysjärjestelmän käytön ohjaamisesta ja toimintavalmiudesta vastaa palveluvastaava. Asiakkaiden käytössä olevien hoitajakutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla kuukausittain.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Minttu Tokoi, minttu.tokoi@pihlajalinna.fi, puh: 040 940 1444.

Ikipihlaja Matinkartanon lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta. Tallennus tapahtuu talossa olevaan keskusyksikköön.

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/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 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 Matinkartanon asiakkaat saavat tarvittavat apuvälineet oman terveystieteensä apuvälinelainaamosta. Jollain asiakkailla voi olla myös itse hankittuja apuvälineitä. Apuvälineiden kunnosta ja huoltoon toimittamisesta sekä apuvälinesopimuksista vastaa ensisijaisesti fysioterapeutti. Fysioterapeutti ohjaa apuvälineen käyttöä hoitohenkilökunnalle. Tarvittaessa

fysioterapeutti voi konsultoida apuvälinelainaamoja. Laitepassi varmistaa henkilökunnan laitekäytön osaamisen.

Ikipihlaja Matinkartanossa on sähköiset hoivasängyt, joiden vuosihuollosta on sopimus Intermedin kanssa. Terveystieteidenlaitteista mm. verenpainemittarit ovat yksikköihin hankittuja automaattimittareita, jotka uusitaan kahden vuoden välein. Asiakkaat saavat oman terveystieteidenkeskuksensa diabeteshoitajan kautta henkilökohtaiset verensokerimittarinsa. Mittarit uusitaan kahden vuoden välein. Lisäksi Ikipihlaja Setälänpihassa on lainattavissa oleva pika-crp - laite, johon jokainen lähi- ja sairaanhoitaja saa laiteperehdytyksen. Laitteelle tehdään Labqualityn laaduntarkkailukierros 4kk välein, josta vastaa Ikipihlaja Setälänpihan vastaava sairaanhoitaja.

Tarvittaessa henkilökunta tekee terveystieteidenhuollon laitteesta ja tarvikkeista [vaaratilanneilmoitukset](#) yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Terveystieteidenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavien henkilöiden nimet ja yhteystiedot:

vastaava sairaanhoitaja Kaisa Lehtoranta, kaisa.lehtoranta@pihlajalinna.fi ja

vastaava sairaanhoitaja Pirita Lehtonen, pirita.lehtonen@pihlajalinna.fi.

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. Terveystietä 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 rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaalutettun 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. Kirjaaminen toteutetaan asiakirjarakenteiden mukaisesti, joista THL on vuonna 2020 antanut määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällön tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työ sopimuksessaan, 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 työ sopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työ sopimuksen voimassa ollessa sekä sen loputtua. Ikapihlaja Matinkartanossa olevista henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistuvista rekistereistä, kuten henkilötietorekisteri hoitohenkilökunnasta tai asiakasrekisteri, löytyy rekisteriselosteet. Ikapihlaja Matinkartanon henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti eteisten ilmoitustauluilla. Ikapihlajien tietoturvasuunnitelma on on laadittu 21.12.2022.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Ikapihlaja Matinkartanon tietosuojavastaava Minttu Tokoi, puh: 040 940 1444, minttu.tokoi@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, kuten asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta. Riskinhallinnan 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 ottaa välittömästi asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuteen liittyvät 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

Perehdytys, omahoitajaroolin selkeytys ja työvuorokohtaiset tehtävät

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lieto 21.3.2023

Allekirjoitus _____