

Omavalvontasuunnitelma

Ikipihlaja Johanna
2025



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
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	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	10
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	22
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	23
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	23
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	23
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	24

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kunnan nimi	Jämsänkoski
Sote- alueen nimi	Keski-Suomen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi	Ikipihlaja Johanna Oy
Y-tunnus	2108990-5
Palvelumuoto	Ikääntyneiden ympäri vuorokautinen palveluasuminen
Soteri-rekisteröintitunnus	1.2.246.10.21089905.10.0

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi	Ikipihlaja Johanna
Yhteystiedot	Tammitie 2, 42300 Jämsänkoski
	puh.050- 4513261 palveluvastaava
	puh. 040 – 358 7331 vastaava sairaanhoitaja
	puh. 040 – 756 1155 hoitajat 24/7
Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö	Palveluvastaava 13.1. – 30.6.2025 Arja Lahtinen, 1.7.2025 alkaen Tuija Kovanen

Ikipihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 17.8.1982/710, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohda 1.12.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ikipihlaja Johanna tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumispalvelua 33 ikäihmiselle. Asiakkaaksi yksikköön voi tulla kunnan maksusitoumuksella, itsemaksavana tai palvelusetelillä. Hoitoon tulemisen syynä on usein kotona pärjäämättömyys johtuen sairaudesta tai fyysisen kunnon heikkenemisestä. Asiakkaalle tehdyn palveluntarpeen arvioinnin perusteella hänelle haetaan tarkoituksenmukaista hoitopaikkaa Ikipihlaja Johannasta.

Ikipihlaja Johanna tuottaa palvelua Keski-Suomen hyvinvointialueella, mutta palveluista on mahdollista sopia myös muiden hyvinvointialueiden tai yksityishenkilöiden kanssa.

Ikipihlaja Johannassa työntekijöinä on sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanutta henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Työntekijöihin kuuluu myös siistijä ja keittiömäntä sekä hoitoapulaisia. Henkilöstörakenne noudattaa vähintään hyvinvointialueen sekä vanhuspalvelulain edellyttämää tasoa. Henkilökunta on aidosti kiinnostunut asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta.

Ikäihmisten palveluiden sisältönä on terveyttä tukevan ja voimavaralähtöinen ajattelu, jossa lämmin, läheinen ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden, heidän läheistensä ja hoitotyöntekijöiden välillä on keskeisessä asemassa. Ikipihlaja Johannassa on tärkeää, että jokainen asukas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Ikipihlaja Johannassa mahdollistetaan onnellinen, toiminnallinen ja turvallinen arki asiakkaalle. Yksilöllinen hoito on otettu huomioon omahoitajuudella.

Omahoitaja tekee yhteistyössä asiakkaan sekä omaisen tai omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman (=toteuttamissuunnitelman), jonka avulla pyritään tarjoamaan asukkaalle toiminnallinen sekä mielekäs arki. Ikipihlaja Johannassa pyritään huomioimaan asiakkaan yksilölliset toiveet ja tottumukset esim. huomioimalla asiakkaan nukkumaanmeno- ja ylösnousuajat.

Ikipihlaja Johanna tarjoaa toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän sekä elämänlaatua parantavan asuinympäristön. Yksikössä panostetaan toiminnalliseen arkeen, minkä tarkoituksena on saada joka päivälle mielekästä toiminnallista tekemistä asukkaille. Yksikössä käy ajoittain yhteistyötahoja mm. esiintyjiä sekä seurakunta pitämässä hartauksia. Aukkaat ohjataan näihin tapahtumiin heidän omien kiinnostuksenkohteidensa mukaisesti.

Aukkaat saavat elää elämänsä loppuun asti Ikipihlaja Johannassa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa. 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. Pihlajalinnan arvot ovat Eettisyys, energisyys ja ennakoluulottomuus. Näihin arvoihin ollaan myös Ikipihlaja Johannassa sitouduttu. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Ikipihlaja Johannan henkilökunta on ammattitaitoista ja koulutettua. Yksikössä otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksilöllisyys sekä asiakaslähtöisyys. Asiakasta kuunnellaan oikeasti ja ollaan aidosti läsnä. Asiakkaan ja omaisen toiveet, huolet ja kehittämisideat huomioidaan 1x/kk järjestettävillä asiakasraadeilla, joihin omaisetkin ovat tervetulleita. Kaksi kertaa vuodessa omahoitaja toteuttaa hoito – ja palvelusuunnitelman päivityksen omahoidettavalleen ja tässä yhteydessä keskustelee myös omaisen kanssa joko paikan päällä yksikössä tai puhelimitse. Omaisten illat järjestetään kaksi kertaa vuodessa, jolloin asukkaat, omaiset ja hoitajat koontuvat yhteen kehittämään yksikön toimintaa. Ikipihlajassa tavoitteena on asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla työotteella asukkaan yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen. Ikipihlajassa asukkailla on mahdollisuus myös sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita tapaamaan läheistään Ikipihlajaan.

1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 15.04.2025. Kyseessä on ensimmäinen versio joka on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjan mukaisesti ja noudattaa Valviran 8.5.2024 antamaa määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Jämsänkoscilla 15.04.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Ikipihlaja Johannassa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Ikipihlaja Johannan palveluvastaava Arja Lahtinen (30.6.2025 asti) ja Tuija Kovanen (1.7.2025 lähtien). Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Ikipihlaja Johannan toimitusjohtaja Miina Laru.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä koko työyhteisön kanssa. Omavalvontasuunnitelman laadinta sekä sen toteutumisen seuranta tehdään henkilöstöpalaverissa palveluvastaavan johdolla. Omavalvontasuunnitelmaan kirjattuja ohjeita toteuttaa koko henkilökunta. Henkilökunnan velvollisuus on lukea omavalvontasuunnitelma ja allekirjoituksellaan vahvistaa ymmärtäneensä ja sitoutumisensa sen noudattamiseen.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Ikipihlaja Johannassa siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Ikipihlaja Johannan omavalvontasuunnitelma on vapaasti luettavissa yksikön ilmoitustaululla, hoitajien toimistossa sekä Ikipihlaja Johannan internetsivuilla. Palveluvastaava toimii omavalvonnan päävastuullisena henkilönä ja varmistaa, että palvelut täyttävät lainsäädännön ja asiakastarpeet koko palvelun toteutuksen ajan. Hän valvoo, että henkilöstö noudattaa ajantasaisia toimintakäytäntöjä ja ohjeistuksia.

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivityksessä otetaan huomioon asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä kerättävä palaute. Suunnitelmaan sisällytetään myös arjessa saatu palautteet, ja päivitykset tehdään yhdessä työryhmän kanssa, jossa pohditaan muutosten käytännön vaikutuksia.

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. Ikipihlajan Johannassa ei tällä hetkellä käytetä alihankkijoita palvelun tuottamiseen.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asukkaan palvelun tarpeen arvioi asukkaan hyvinvointialueen palveluohjaaja ennen Ikipihlaja Johannaan muutttoa. 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 pääsy palveluihin varmistetaan Ikipihlaja Johannassa tiiviillä yhteistyöllä hyvinvointialueen asiakasohjaajien kanssa. Asiakkaat saavat hyvinvointialueelta palvelusetelin, jonka tuottajaksi Ikipihlaja Johanna on hyväksytty. Asiakkaan pääsy palveluihin varmistetaan tarvittaessa yhteistyössä myös muiden hoitavien tahojen kanssa.

Ikipihlaja Johannassa asiakkaille tehdään kartoitus, jonka perusteella laaditaan henkilökohtainen palveluiden toteuttamissuunnitelma. Ikipihlaja Johannassa on käytössä RAI -arviointimittaristo, jonka avulla asukkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä arvioidaan. Lääkäri tekee alkutarkastuksen ja tarkistaa lääkityksen. Asukkaan RAI-arviointiin perustuva palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein ja tarpeen vaatiessa useammin. Myös lääkärintarkastukset toistuvat säännöllisesti ja toteutuvat vähintään vuosittain. Palveluiden toteuttamissuunnitelma huomioi asiakkaan tarpeet ja varmistaa oikea-aikaisen ja riittävän hoidon.

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
Hyvinvointialueen asettamat kriteerit palveluiden piiriin pääsemiseksi muuttuvat	Riskin suuruus; kohtalainen Vaikutus; suuri	Hyvinvointialueen toimintasuunnitelmien ja linjausten aktiivinen seuranta. Yksikön toimintasuunnitelman päivittäminen oikea-aikaisesti vastaamaan hyvinvointialueen tarpeita.
Puutokset hoitohenkilökunnan määrässä tai osaamisessa	Riskin suuruus; pieni Vaikutus; suuri	Työnantajamielikuvan ylläpitäminen, henkilöstön osaamiseen ja hyvinvointiin panostaminen. Näkyminen esim. rekrytointimarkkinoilla.

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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asumaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

Hyvinvointialueella on kokonaisvastuu asukkaidensa terveydenhuollosta ja hammashoidosta. Yksikön asukkailla on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin. Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Ikipihlaja Johannan asukkaista vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun lääkäri. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa yksiköstä ollaan yhteydessä vastuulääkäripalveluun, ensisijaisesti omalääkäriin tai tarvittaessa takapäivystäjään. Halutessaan asukkaat voivat käyttää yksityisiä terveystalouksia.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. Terveydentilan arvioinnissa apuvälineinä ovat käytössä RR- mittari, verensokerimittari,

saturaatiomittari, ja pika- CRP-laite. Hoitohenkilökunta havainnoi asukkaan terveydentilassa tapahtuvat mahdolliset muutokset ja ilmoittaa niistä sairaanhoitajalle, joka arvioi, onko tarvetta ottaa esimerkiksi verikokeita ja olla yhteydessä lääkäriin.

Asukkaiden terveyttä seurataan päivittäin laatimalla riittävät rakenteelliset kirjaukset asukastietojärjestelmään. Lääkäri tutkii vähintään vuosittain asukkaan terveydentilaa ja arvioi käytössä olevan lääkityksen. Lääkelista tarkistetaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Vastuulääkäri käy yksikössä 4krt/ vuosi, lisäksi on viikoittaiset puhelinkonsultaatiot. Fysiologiset mittaukset suoritetaan yksikössä vähintään 1x/kk ja tarvittaessa useammin. Diabetesta sairastavien kohdalla dx mitataan vähintään 1x/vko tai tarvittaessa useammin. Yksikössä on käytössä myös RAI-, MMSE-, ja GDS- testit.

Äkillisten kuolemantapausten kohdalla toimitaan tilanteen mukaisesti riippuen, onko asukkaan kuolema ollut odotettavissa vai odottamaton. Asukkaan kuoleman lähestyessä toimitaan hoitotahdon sekä hoitosuunnitelman mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä omalääkäriin tai takapäivystäjään. Kuoleman kohdatessa toimitaan vastuulääkäripalvelun yksikköön laatiman ohjeistuksen mukaisesti. Kuoleman käy toteamassa Jämsän ensiavun lääkäri sairaalan kylmiössä. Vainaja kuljetetaan hautaustoimisto Sinervän Kivituote Oy:n toimesta.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ikipehla Johanna valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä -suunnitelmasta vastaa yksikön palveluvastaava.

Ikipehla Johannalle on laadittu valmiussuunnitelma, jolla varmistetaan palveluiden jatkuvuuden erilaisissa häiriötilanteissa. Suunnitelmaa varten on tunnistettu mahdolliset riskit ja niihin varautuminen on osa päivittäistä toimintaamme. Valmiussuunnitelmassa on huomioitu mahdollisia häiriötilanteita, kuten sähkön, veden ja ruoan jakelun häiriöt, tietoliikenneyhteyksien ja puhelinverkkojen toimintahäiriöt, lakot ja geopolittiset uhat, äärimmäiset sääilmiöt, kuten myrskyt ja tulvat, tulipalot ja muut onnettomuudet, kyberhyökkäykset ja palvelunestohyökkäykset, pandemiat ja laajat sairastumistilanteet. Ikipehla Johannan valmiussuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan häiriöttömän jatkumisen kaikissa tilanteissa. Tilanteessa, jossa yksikköön kohdistuu toiminnan jatkuvuutta uhkaava tekijä, pyritään asiakkaille takaamaan mahdollisimman tavanomaiset palvelut. Valmiussuunnitelma on päivitetty 12.3.2025.

Mikäli uhka kohdentuu henkilöstön määrään (esim. henkilöstön laajamittaiseen yhtäaikaiseen sairastuminen), pyritään kutsumaan keikkalaisia sekä vapailla tai lomilla olevat työntekijöitä töihin. Mikäli työntekijöiden saatavuus on näistä toimista huolimatta mahdotonta ja yksikön henkilöstömitoitusta jää vanhustalpalvelulaissa määriteltyä mitoitusta huonommaksi, joudutaan tilapäisesti toimimaan alemmalla tasolla. Asiasta ilmoitetaan Keski-Suomen hyvinvointialueelle sekä Ikipehla Johannan toimitusjohtajalle sekä Pihlajalinnan julkisista palveluista vastaaville henkilöille. Asukkaiden välttämättömistä

perustarpeista (ravitsemus, perushygienia) pyritään huolehtimaan, mutta kaikenlaisesta virikkeellisestä ja kuntouttavasta toiminnasta joudutaan pidättäytymään.

Mikäli toiminnan jatkuvuutta uhkaava tekijä kohdistuu ulkopuolisen tahon suunnalta (esim. laaja-alaiset pitkäkestoiset sähkökatkot ja kunnallistekniikan ongelmat, sotatilanne, konflikti), toiminnassa huomioidaan valmiussuunnitelman mukaiset toimet.

Yksikössä on lisäksi laadittu varautumissuunnitelma mahdollisia suunniteltuja sähkökatkoja varten. Varautumissuunnitelma on päivitetty 24.10.2022.

Yksikössä asukasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä sekä poistumisharjoituksilla. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisen tarkastuskäynnit ja yksikkö tekee yhteistyötä turvapalveluyritys S&L:n kanssa. Ikipihlaja Johannassa on ajantasainen ja päivitetty pelastussuunnitelma, joka on laadittu ja tarkistettu yhdessä pelastusviranomaisen kanssa. Henkilöstö on perehdytetty pelastussuunnitelmaan ja se on heidän luettavissaan yksikössä. Pelastussuunnitelma on päivitetty 10.7.2024. Poistumisturvallisuusselvitys on tehty 18.3.2025

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
Henkilöstön laaja sairastuminen /pandemia	Riskin suuruus: pieni Vaikutus: suuri	Henkilöstön rokottaminen rokotusohjelman mukaisesti. Hygienia ja suojautumisohteiden noudattaminen.
Laaja-alainen ja pitkäkestoinen sähkön tai vedenjakelun katkos	Riskin suuruus: pieni Vaikutus: suuri	Pidetään yllä Jämsän veden ohjeiden mukaista valmistautumista. Pidetään yksikössä yllä suunnitelmia ja valmiutta toimia sähkökatkotilanteissa.
Ruuanjakelun keskeytys (esim. lakot)	Riskin suuruus: pieni Vaikutus: kohtalainen	Pidetään yllä valmiutta hankkia elintarvikkeita useista eri kanavista.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laadun seuranta Ikipihlaja Johannassa on järjestelmällistä, mikä kuuluu osaksi yksikön omavalvontaa. Laadunhallinnan keinoin varmistetaan, että asetetut tavoitteet saavutetaan. Ikipihlaja Johannassa on kattava mittaus- ja seurantajärjestelmä toiminnan

kokonaisarviointia ja jatkuvaa laadun parantamista varten. Yksikön toiminta ja kehittäminen ovat suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvaa laadunparantamista toimintaperiaatteiden sekä kehittämisideoiden pohjalta.

Ikipihlaja Johannan laatu tavoitteita ovat:

- ✓ - korkea asukastyytyväisyys ja -turvallisuus
- ✓ - toiminnan ja ympäristön turvallisuus
- ✓ - ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen
- ✓ - hyvä yhteistyö sidosryhmien välillä.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatu tavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee Ikipihlajaan tehty perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Yksikön henkilöstömitoitus on tilaajan tarkoittamalla tasolla 0,60.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Ikipihlaja Johannalla on käytössään toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatu tavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Asukasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi.

Yksikön ovet pidetään lukittuina ja kiinteistön piha-alue on aidattu asukkaan turvallisuuteen kohdistuvan vaaran, kuten muistisairauksista johtuvien poistumisten vuoksi. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa. Asukkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asukkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivalta tilanteita.

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 Johannassa on käytössä Vivago-hyvinvointijärjestelmä, missä on mukana myös hoitajakutsujärjestelmä asukasturvallisuuden lisäämiseksi.

Yksikön hoitajakutsujärjestelmän toimivuudesta vastaa yksikön palveluvastaava tai hänen tehtävään nimeämänsä henkilö. Asukkaiden käytössä olevien hoitajakutsurannekkeiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla. Vivago-ohjelma myös ilmoittaa, jos rannekkeissa on jotain vikaa. Jos rannekkeessa on vikaa ja

huoltotarvetta, pyydetään Vivagolta uusi ranneke asukkaalle, jonka jälkeen viallinen ranneke lähetetään huoltoon. Tämän hoitaa yksikössä palveluvastaava tai vastaava sairaanhoitaja. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on palveluvastaava.

Yksikössä on käytössä myös S&L turvapalvelu, josta käy vartija tarvittaessa. Turvapalvelu on käytettävissä 24/7.

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. Terveystta 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. Rekisterinpitäjänä toimii Keski-Suomen hyvinvointialue.

Ikipihlaja Johanna toimii henkilötietojen käsittelijänä ja yksikössä käsitellään asiakkaiden tietoja rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Lisäksi Ikipihlaja Johannassa noudatetaan Pihlajalinna konsernin tietoturva- ja tietosuojaohjeita. Kaikki Pihlajalinnan työntekijät suorittavat vuosittain sekä tietosuoja- että tietoturvakoulutukset sähköisessä verkko-oppimisympäristössä.

Ikipihlaja Johannan henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asukastietojärjestelmä Lifecareen kirjaamiseen. Lifecare järjestelmä on hyvinvointialueen tuottama ja Ikipihlaja Johannassa kirjataan järjestelmään suojatun yhteyden kautta.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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 asukastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin

tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL on antanut v. 2020 asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Ikipihlaja Johannassa perehdytykseen sisältyy Lifecare-potilastietojärjestelmän käyttöön opastaminen. Kaikille hoitajille haetaan Keski-Suomen hyvinvointialueelta tunnukset Lifecareen. Hoitajat ovat työvuorossaan velvollisia kirjaamaan kaikista hoitamistaan asukkaista huomiot ja raportoimaan niistä tulevalle vuorolle. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Hyvinvointialueen kokoama tieto henkilötietojen käsittelystä löytyy sivulta: <https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/henkilötietojen-kasittely>.

Ikipihlaja Johannan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

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). Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Yksikössä infektioiden torjunnasta huolehditaan Pihlajalinna konsernin infektioiden torjuntaan liittyvän ohjeistuksen mukaisesti. Infektioiden torjunnassa huomioidaan myös mahdollinen hyvinvointialueen ohjeistus. Ympäristön hygieniasta huolehditaan siivousohjeen mukaisesti. Keittiön hygieniasta huolehditaan keittiön omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asukkaan kanssa. Suihkussa asukas käy haluamanaan viikonpäivänä tai aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa.

Hygieniahoidokäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään käsien pesulla, käsihuuhteiden käytöllä, suojatarvikkeiden käytöllä sekä aseptisellä työskentelytavalla.

Yksikön siistijä ja hoitoapulaiset huolehtivat siivoamisesta arkipäivisin. Yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen kuuluu kaikille. Asukkaiden vaatteet pestään Ikipihlaja Johannassa. Lakanapyykki lähtee kerran viikossa Jämsänkosken pesulaan.

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka hankkii lisäosaamista ja levittää tietoa koko työyhteisölle. Hygieniayhdyshenkilö ohjeistaa ja opastaa henkilöstöä muuttuvista käytänteistä, sekä kertaa säännöllisesti hygieniasioita yksikössä. Yksikkö voi tarvittaessa konsultoida myös Keski-Suomen hyvinvointialueen hygieniahoitajaa, joka tulee tarvittaessa käymään yksikössä ja antaa ohjeistusta, jos sitä tarvitaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Ikipihlaja Johannan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n laatimaan Turvallinen lääkehoito – Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asukkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito.

Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on vastuussa vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 13.1.2025 (Hanna Haapaniemi). Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lääkehoidon kokonaisvastuusta vastaavat palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelmassa 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.

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 asukasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

Yksikössä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet. Lääkkeiden jakaminen

tapahuu rauhallisessa sille varatussa tilassa sekä jakamisessa on huomioitu kaksoistarkastus. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä lääkehoitoluvan saaneet terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt ja sosiaali- ja terveysalan nimikesuojatut ammattihenkilöt.

Yksikössä ei ole käytössä yhteiskäyttöön tarkoitettua lääkevarastoa, vaan jokaisella asukkaalla on omat, henkilökohtaiset lääkkeet.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. 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 Johannassa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palveluvastaava.

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

Ikipihlaja Johannassa omahoitaja hoitaa oman asukkaan apuvälineiden hankinnan huolehti myös apuvälineiden asianmukaisesta ohjauksesta ja huolloista, tarvittaessa yhdessä apuvälinelainaamon tai moniammatillisen tiimin kanssa. Apuvälineiden haku/toimitus sovitaan erikseen apuvälinelainaamon kanssa (hoitajat ja/tai omaiset noutavat). Hoitajat ohjaavat ja opastavat apuvälineen oikeanmukaisessa käytössä sekä asiakkaita, omaisia että kollegoita.

Yksikössä on käytössä lisäksi defibrillaattori, jonka käyttöön henkilöstö on perehdytetty. Tarvittavat huoltotoimenpiteet defibrillaattoriin tulevat valmistajan kautta.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus ja Laiteturvallisuusverkosto valmistelevat parhaillaan mallikuvausta laiteturvallisuussuunnitelman laatimiseen. Kuvauksen valmistuttua Ikipihlaja Johannassa otetaan mallin mukainen suunnitelma käyttöön.

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
Lääkehoidon virheet	Riskin suuruus; kohtalainen Vaikutus; suuri	Lääkkeitä jakavat ja antavat vain lääkeluvalliset työntekijät. Lääkehoidon perehdytys jokaiselle työntekijälle. Jakamisen kaksoistarkastus. Poikkeamien ilmoittaminen ja käsittely yhteisössä viikoittain.
Tietojen vuotaminen ulkopuolisille	Riskin suuruus; pieni Vaikutus; suuri	Ulkopuoliset kulkevat yksikössä saatettuna. Kiinteistön ulko-ovet on lukittu, joten sisälle pääsee vain työntekijän päästämänä. Työntekijöiden työtilat kuten kanslia ovat lukittu.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja ikääntyneiden kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Ikipihlaja Johanna rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan Julkiterhikistä. Ikipihlajan palveluvastaava ja toimitusjohtaja rekrytoivat yksikön sairaanhoitajat. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja rekrytoivat lähihoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan.

Ikipihlajan henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Pihlajalinna

konsernin Työsuojelun toimintaohjelmaan. Työntekijän työhyvinvointia ja työkykyä Pihlajalinna konsernin Aktiivisen välittämisen mallin avulla. Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palvelulla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamilla työsuhte-educilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä muun muassa mahdollistamalla työnkierto.

Ikkipihlaja Johanna on ympärivuorokautisen palveluasumisenyksikkö, jonka hoitajamitoitus on vähintään 0,6 hoitajaa per asukas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista sekä hoiva-avustajasta. Sijaisten hankinta kuuluu esihenkilön työtehtäviin. Tilanteisiin, jolloin esihenkilö ei ole paikalla on annettu kirjallisena ja suullisena ohjeistuksena toimintaohjeet niitä tilanteita varten, jos vuoroista puuttuu akuutisti hoitohenkilöstöä.

Mikäli yksikköä uhkaa laajempi poikkeus esimerkiksi pandemiatilanne, henkilöstöä on ohjeistettu olemaan yhteydessä yksikön palveluvastaavaan. Yksikössä käytettävien sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on edelleen kirjoilla oppilaitoksessa. Yksikön sijaiset pyritään perehdyttämään huolella sekä tarkoituksena on käyttää asukkaille ja työnantajalle ennestään tuttuja sijaisia. Opiskelijoille on vuoroissa nimetty ohjaaja.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Käytössä on liikunta- ja kulttuurisetelit (e-passi) sekä vuosittain pidettävät kesä- tai joulujuhlat henkilöstölle. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asukkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asukkaiden toimintakykyä ja tarpeita.

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
Puutokset henkilöstömäärässä asukasmäärän mahdollisesti lisääntyessä tai esim arkipyhäviikoilla	Riskin suuruus: Kohtalainen Vaikutus: kohtalainen	Oman sijaisringin ylläpitäminen. Aktiivinen sijaisrekrytointi. Vuokratyövoiman käyttö hätätilanteessa.
Osaamisvajeet; mikäli asukasprofiili muuttuu	Riskin suuruus: pieni Vaikutus: kohtalainen	Hyvinvointialueen tarpeiden aktiivinen seuranta. Työntekijöiden koulutus ja perehdytys mahdollisimman ennakoivasti.

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

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

Ikkipihlaja Johannan arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asukkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Aukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Yksikössä huomioidaan asukkaiden yksityisyys muun muassa siten, että asukkailla on omat huoneet. Asukkailla on vapaus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla.

Henkilökunta on vaitiolovelvollinen, sekä he huomioivat intymiteettisuojan aukkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioistansa. Henkilökunta arvostaa aukkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Omahoitajuus ja asukkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asukkaiden omannäköisen elämän Ikkipihlaja Johannassa entistä paremmin. Säännölliset asukasraadit yhteistyössä omaisten kanssa ovat myös asukkaiden jokapäiväisiin toimiin vaikuttavia tekijöitä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai kun tavoitteena asukkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. Asukkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Asukkaan rajoittamista arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Yksikössä arvioidaan ja ennaltaehkäistään mahdolliset rajoitustoimenpiteitä vaativat tilanteet mahdollisimman pitkälle. Asiakkaan hoito-, ja palvelusuunnitelmaan 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. Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asukkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yhteisymmärryksessä asukkaan, omaisten ja hoitavan lääkärin kanssa. Yksikössä rajoittavia välineitä: haaravyöt pyörätuolissa istumista turvaamaan, hygieniahaalari, sekä laidat on mahdollista nostaa sängyssä ylös. Rajoittamistoimenpiteestä luvan antaa lääkäri, hoitaja kirjaa rajoitustoimenpiteen Lifecare- potilastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta hoitajat arvioivat 2 viikon välein ja lääkäri 3 kuukauden välein.

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 on palveluvastaava.

Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat hyvinvointialueen tilaajapäällikölle. Tilaajapäällikkö vastaa näihin sekä pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Yksikön palveluvastaava yhdessä toimitusjohtajan kanssa antaa vastineen mahdollista valitusta koskien.

Sosiaaliasiamiehen sekä potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiamies: Eija Hiekka, eija.hiekka@koske.fi, p. 044 265 1080. Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.

Potilasasiamiehet: Jarno Heino, Sointula Maija-Kaisa, potilasasiamies@merikratos.fi.

Neuvonta: 050 341 5244 (ti klo 12-15, ke-to 10-13).

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901. Numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00.

Yksikön toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta. Muistutuksiin vastataan annetussa määräajassa.

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
Asukkaiden osallisuuden puute	Riskin suuruus: Pieni Vaikutus: Suuri	Tietoisuuden ylläpitäminen osallisuuden merkityksestä. Yksikön yhteisten toimintojen suunnittelu asukaslähtöisesti.
Rajoitustoimenpiteiden perustelematon käyttö	Riskin suuruus: Pieni Vaikutus: Suuri	Tietoisuuden ylläpitäminen rajoitustoimenpiteiden viimesijaisuudesta ja korvaavista toimintamalleista. Rajoitustoimenpiteiden käytön seuranta esihenkilön ja sairaanhoitajan toimesta.
Asukkaiden huono kohtelu (henkilökunta, läheiset)	Riskin suuruus: Pieni Vaikutus: Suuri	Nollatoleranssi huonolle kohtelulle. Sosiaalihuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen (1301/2014 – 48 §)

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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 iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työväliseuravaltuutuksien sekä asianmukaisina. Työntekijöillä on käytössään siirtoapuvälineitä, joiden käyttämiseen työnantaja kannustaa. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyllä kolmasti vuodessa (Pulssikysely). Yksikössä on käytössä autonominen listasuunnittelu, tällä on koettu olevan vahvasti myönteinen vaikutus työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen.

Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asukastietojärjestelmän (Lifecare) käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Lifecaren käyttöön liittyviin Keski-Suomen hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin osallistutaan säännöllisesti.

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomautetut poikkeamat niille laadituille lomakkeille, joista ne myös tulostetaan yksikön poikkeamat-kansioon.

Asukasturvallisuushavainnot kirjataan HaiPro-järjestelmään ja työturvallisuushavainnot HSE Lite Falcony-järjestelmään. Kaikki havainnot käydään läpi tiimipalaverissa. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan palveluvastaavalle ja/tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Epäkohdat tai poikkeamat käsitellään kuukausipalaverissa ja tieto näistä menee tarvittaessa myös Ikipihlaja Johannan toimitusjohtajalle. Työturvallisuusilmoitukset menevät aina myös alueen työsuojeluvaltuutetulle.

Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain 48 pykälän mukainen hoito henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Ikipihlaja Johannassa havaittu epäkohta ilmoitetaan viipymättä yksikön palveluvastaavalle. Mikäli tämä ei ole mahdollista ilmoitetaan epäkohdasta toimitusjohtajalle.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Johannassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännös riskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asukkaalla olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvitessa. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteen valvonnan keinoin. Organisaation sisäisen vaaratapahtumien selvittämisen lisäksi samasta

tapahetkistä voi kuitenkin joissain tilanteissa käynnistyä ulkopuolisia selvitysprosesseja, joiden rooli suhteessa turvallisuustutkimuksen tavoitteisiin on tärkeää ymmärtää. Sama tapahtuma, josta organisaatiossa on tehty turvallisuustutkimusta syyllistämättömän systeemi-ilmoituksen tarkastelun periaattein, saattaa käynnistää esimerkiksi valvovan viranomaisen arvioinnin yksittäisen ammattihenkilön toiminnasta tai mahdollisesti jopa poliisiviranomaisen rikostutkimuksen. Näillä menettelyillä voi olla toisiinsa nähden ristiriitaisia tavoitteita.

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan ja raportoidaan välittömästi, kun henkilöstö havaitsee vaaran, joka voi aiheuttaa merkittävää haittaa asiakkaalle tai muulle osapuolelle. Välittömästi varmistetaan asukkaan turvallisuus ja hoito jatkuu asianmukaisesti. Tapahtumahetkeen liittyvät asiakirjat ja aineistot tallennetaan alkuperäisessä muodossaan. Mikäli käytettiin lääkinellisiä laitteita, ne poistetaan käytöstä ja tutkitaan. Palveluvastaavalle ilmoitetaan välittömästi, ja tarvittaessa tehdään ilmoitus viranomaisille, kuten FIMEA:lle, hyvinvointialueelle tai Valviraan. Tapahtumasta tehdään tarvittaessa rikosilmoitus, jos siihen on aihetta. Palveluvastaava käy tapahtuman läpi asiakkaan, omaisten ja henkilöstön kanssa. Selvitetään, mitä voidaan oppia tapahtuneesta ja arvioidaan, onko henkilöstöllä tuen tarvetta. Vakavien vaaratapahtumien käsittelyssä varmistetaan syyllistämättömän kulttuuri ja henkilöstön tuki. Tavoitteena on, että henkilöstö voi kokea turvallisesti ilmoittaa virheistä ja oppia niistä ilman pelkoa negatiivisista seurauksista. Mikäli tapahtuma aiheuttaa henkistä kuormitusta, henkilöstölle tarjotaan tukea, kuten debriefing-tilaisuuksia ja tarvittaessa psykososiaalista tukea. Vakavien vaaratapahtumien tutkimuksen ja käsittelyn jälkeen saatu tieto hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Prosessi on osa jatkuvaa parantamista, ja sen kautta pyritään estämään vastaavien tapahtumien toistuminen tulevaisuudessa. Koko henkilöstö osallistuu työskentelyyn ja muutokset työohjeisiin, koulutukseen ja toimintatapoihin tehdään tarvittaessa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta 2x vuodessa. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

Asukas- ja omaispalautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Yksikköön tulleet palautteet tilastoidaan ja käsitellään yksikön johtoryhmässä kuukausittain. Asukas- ja omaispalautteet pyritään hyödyntämään käytäntöön mahdollisimman pian.

Ikipihlaja Johannassa on käytössä palautelomake omaisille sekä asiakkaille. Lomake on saatavilla sähköisenä Ikipihlaja Johannan nettisivuilla, paperiversiolomakkeen yksiköstä saa

tarvittaessa pyydettyä. Paperiversion palautus tapahtuu eteisessä olevaan postilaatikkoon. Jatkuvan palautteen lisäksi kerätään kahdesti vuodessa (keväällä ja syksyllä) keskitetysti asiakaspalautteet. Kaikki saadut palautteet käydään yhteisesti läpi yksikössä ja näiden pohjalta toimintaa kehitetään.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

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

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.

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
Asukkaiden RAI-arvioinnit ja palveluiden toteuttamissuunnitelmat	3 / 2025 mennessä	palvelu- vastaava	Raisoft portaali
Lääkehoidon osaamisvaatimukset	5/ 2025 mennessä	palvelu- vastaava	Lista
Poikkeamien tekeminen ja käsittelykäytännöt	5/ 2025	palveluvastaav a ja vast sh	HaiPro HSE Lite
Rajoittamistoimenpiteiden hallinta	6/2025	vastaava sairaanhoidaja	Lista

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palveluvastaava vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu

riittävästi voimavaroja. Palveluvastaavalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Riskien ja haittatapahtumien ennakointia ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla, fyysikaalisen, henkisen sekä kemiallisen ja biologisen vaaratekijöiden riskikartoituksella. Nämä riskikartoitukset on tehty erikseen keittiöön, siistijän sekä hoitajien työhön peilaten. Palveluvastaava yhdessä työntekijöiden kanssa osallistuu turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää. Asiakkailta palautetta tulee päivittäin, omaisia kuunnellaan, kun he itse haluavat sekä 1x/kk järjestettävällä asiakasraadilla Ikipihlaja Johannan henkilöstö kirjaa haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset konsernin intraan siihen soveltuville lomakkeille. Asukasturvallisuushavainnot HaiPro-järjestelmään ja työturvallisuushavainnot HSE Lite Falcony- järjestelmään. Kaikki havainnot käydään läpi tiimipalaverissa. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Kehittämistarpeet pyritään hoitamaan kuntoon välittömästi ilman viivytyksiä. Niistä tehdään kirjallinen aikataulu, jotta toteutusta tullaan seuraamaan.

Omavalvontaraportti julkaistaan neljän kuukauden välein Ikipihlaja Johannan internetsivuilla. Raportin julkaisemisesta vastaa palveluvastaava.