

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pihlajalinna Oy/ Ikipihlaja Matinkartano Oy Kunnan nimi: Lieto Kuntayhtymän nimi: Sote-alueen nimi: Härkätien sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistoiminta-alue Palveluntuottajan Y-tunnus: 2100758-6	
Toimintayksikön nimi Ikipihlaja Saarni ja Jalava	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Lieto, Vanha Loukainastentie 29 21410 Vanhalinna	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille 38 paikkaa (päihde 12, mt 17, muut 9)	
Toimintayksikön katuosoite Vanha Loukainastentie 29	
Postinumero 21410	Postitoimipaikka Vanhalinna
Toimintayksikön vastaava esimies Pirjo Turkkinen	Puhelin 0409401444
Sähköposti pirjo.turkkinen@pihlajalinna.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) muutoslupa 3.11.2014	

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille 17 paikkaa, tehostettu palveluasumien päihdekuntoutujille 12 paikkaa, tehostettu palveluasuminen ryhmälle muut 9 paikkaa.			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös vastaanottamisesta	ilmoituksen	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Kiinteistöhuolto Turun KK Huolto Oy Liinavaatepyykki Vista Pesula Apteekkipalvelut Liedon Apteekki Elintarviketoimitukset Rikainen Jätehuolto L & T, Lassila & Tikanoja Siivous- ja hygieniatarvikkeet Suomen Medituote Potilasvuoteiden huolto Haltija Group Oy Työterveyshuolto Pihlajalinnan lääkäriasema Turku			

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön **toiminta-ajatus**?

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

Matinkartano perustettiin vuonna 1990 tarjoamaan laadukasta ja yksilöllistä tehostettua palveluasumista päivittäisissä toimissa hoivaa ja hoitoa tarvitseville mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Yksikkö liittyi osaksi Pihlajalinna konsernia vuoden 2015 alkupuolella.

Tarjoamme asiakkaillemme pitkäjänteistä kuntoutusta ja elämänlaatua parantavan asuin ympäristön sekä heidän elämäntarinoihinsa, elämän ainutkertaisuuteen ja jokaisen asiakkaan tarpeeseen elää omannäköistään elämää pohjautuvaa, kunnioittavaa hoivaa. Ikipihlaja

Matinkartanossa asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti. Henkilöstömme on aidosti kiinnostunut asiakkaidemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja elämänlaadusta.

Ikipihlajan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuositukseen, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11, Päihdehuollon laatusuositukseen STM 2002:3 ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämissuositukseen STM 2007:13.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön **arvot ja toimintaperiaatteet**?

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

Eettisyys on laadukkaan sosiaali- ja terveydenhuollon moraalinen ydin. Eettisesti kestävä toiminnan merkitys korostuu arjessa apua kaipaavien, 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 toiminnan tukipilareita ovat yksilöllisyyden ja arvokkuuden kunnioittaminen, kuntouttava työote ja korkea hoidollinen osaaminen sekä vastuu asiakkaan tarvitseman avun tarjoamisesta elämän loppuun asti.

Yksilöllisyys ja arvokkuus - Arvostamme kaikkia asiakkaitamme yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan. Arjessa tämä näkyy mm. Ikipihlaja Matinkartanossa valmistetussa kotiruuassa, leporytmeissä sekä arjen harrastetoiminnassa.

- Asiakkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon ruokalistaa laadittaessa. Tarjolla on aina useita vaihtoehtoja ruokajuomaksi, sekä -leiväksi. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asiakkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa. Ruokailuun käyttävää aikaa ei ole määritelty vaan jokainen

saa syödä niin kauan kuin haluaa. Asiakkaan niin tarvitessa, häntä autetaan ruokailussa, kiireettömästi ja rauhallisesti.

- Asiakkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päivittäin nousta jo aamun sarastuksessa. Varhain nousevat saavat aamiaista jo silloin. Asiakkaiden yöunia kunnioitetaan pyrkimällä mahdollisimman huomaamattomaan läsnäoloon. Unen laatua pyritään parantamaan harrasteilla, liikunnalla sekä ulkoilulla. Unilääkkeitä käytetään vain poikkeustilanteissa.
- Asiakkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset huomioidaan harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asiakkaiden että heidän omaistensa toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.
- Asiakas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

Kuntouttava työote

- 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 oma fysioterapeutti on mukana asiakkaan itsensä, hänen omaistensa sekä hoitohenkilöstön kanssa arvioimassa, miten tähän kunkin asiakkaan kohdalla parhaiten päästään. Tämän lisäksi jokainen asiakas saa yksilöllistä toimintakykyä ylläpitävä fysioterapiaa.

Korkea hoidollinen osaaminen

- Henkilökuntamme koostuu motivoituneista ja ammattitaitoisista ammattilaisista. Hoitohenkilökunnalta edellytetään sitoutumista asiakkaiden asioiden ajamiseen. Päivittäiset hoitotoimet suunnitellaan ja toteutetaan siten, että ne tukevat ja lisäävät asiakkaiden itsemääräämistä.

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

Ikipihlaja Matinkartanossa eletään hyvää 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. Omaisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös läheisten tarpeet ja voimavarat.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltaavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan 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 henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien ja haittatapahtumien ennakkointia ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute on riskienhallinnassa tärkeää. Ikipihlajien toiminnan laadun kehittämiseksi Pihlajalinalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Lääkepoikkeamailmoitukset kirjataan sähköisesti intran kautta olevasta linkistä, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Riskienhallinta Ikipihlaja Matinkartanossa

Yksikössä riskejä arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Keskeistä tässä on olemassa olevien vaarojen, haittojen ja kuormitustekijöiden tunnistaminen sekä tiedonkulun varmistaminen. Riskit voivat

kohdistua asiakkaisiin, henkilöstöön, toimitiloihin tai yrityksen maineeseen. 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 huomioitaessa, kaatumisriski ja laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt ovat aina olemassa.

Asiakkaat

Asiakkaisiin liittyvinä riskeinä on tunnistettu asiakkaan toimintakyvyn heikkeneminen ja siitä seuraavat esim. kaatumiset ja/tai sairastumiset, käytöshäiriöistä aiheutuva vaarallinen toiminta itselle tai muille, päihteiden käyttö, poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa, ravitsemuksen toteutuminen, yksityisyyden, intimitteettisuojaan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, apuvälineet sekä sosiaaliset verkostot.

Asiakkaiden fyysisen turvallisuuden riskejä minimoidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua. Kaatumisille altistavien tekijöiden (esim. lääkitys) välttämiseen ja poistamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Henkilökohtaiset turvavälineet (esim. lonkkahousut) hankitaan aina tarpeen mukaan. Samoin muut tarvittavat liikkumisen apuvälineet, jotta liikkuminen olisi mahdollisimman turvallista. Näin myös tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista, varmistettaessa omatoimisen liikkumisen turvallisuus. Yksikön ulko-ovissa on sähkötoimiset koodilukot turvaamassa muistihäiriöisten asiakkaiden turvallinen, omatoiminen liikkuminen sisätiloissa. Yksikön piha-alueella on iso aidattu ulkoilupiha omatoimisen ulkoilun mahdollistamiseksi, myös muistihäiriöisille asiakkaille. Mittareina mm. toimintakyky mittarit Rai ja Rava.

Asiakkaiden toimintakyvyn heikkenemistä ehkäistään sekä kuntouttavan työotteen, yksikön oman fysioterapeutin kuntoutuksen, ravitsemustilan seurannan että sairaanhoidollisen osaamisen kautta. Perushoidon laadun valvontaan ja tarkkailuun panostetaan. Mittareina mm. MMSE, Braden, painehaavojen esiintyvyys, infektiot, Rava, RAI jne.

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

Sekä päihde- että mielenterveyskuntoutujien riski päihteiden käyttöön on suuri. Yksikkö on asiakkaiden koti, mutta päihteetön. Tästä seuraa ristiriita, joka saattaa aiheuttaa arjessa ongelmia. Yksikössä on tehty selkeä linjaus asiakkaiden päihteidenkäyttöön. Omassa kodissaan asiakas voi nauttia laillista päihdettä, alkoholia, mikäli siitä ei aiheudu häiriötä tai vaaraa toisille asiakkaille.

Poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa muodostavat suurimman yksittäisen vakavan riskin mahdollisuuden. Lääkehuollon turvallisuuden takaamiseksi sen toteuttamiseen voi osallistua ainoastaan LOVE-koulutuksen hyväksytysti läpikäynyt, koulutettu työntekijä. Kaikessa lääkehuoltoon liittyvässä toimessa noudatetaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Kaikki lääkepoikkeamat sekä 'läheltä piti'- tilanteet raportoidaan sähköisen järjestelmän kautta, niihin johtaneet syyt analysoidaan ja käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi mahdollisia toimintatapojen korjaavia toimia etsien.

Ravitsemuksen toteutuminen riittävänä, oikea-aikaisena ja erityistarpeet huomioon ottavana on aina riski. Yksikön oma keittiöhenkilökunta varmistaa, että asiakkaille valmistettava ruoka on ravintosisällöltään riittävää ja ikäihmisten erityistarpeet huomioivaa, maukasta kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla myös yöaikaan. Sekä valmistus- että tarjoiluvaiheessa huomioidaan asiakkaiden tarvitsemat erilaiset dieetit. Kiireettömällä, rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asiakas saa syötyä hyvän, täyttävän aterian. Asiakkaan vaikeudet huolehtia tästä itse tunnistetaan ja häntä autetaan tarvittavissa määrin, kuitenkin unohtamatta itse tekemisen merkitystä hyvän hoivan osana. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. MNA:n ja painon avulla. Ruokahuollon toteutuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan "Ravitsemussuositukset ikääntyneille" -ohjeistuksia.

Yksityisyyden ja intymiteettisuojaan toteutumista tukee yhden hengen huoneet omilla saniteettitiloilla. Asiakkaita kunnioitetaan heitä avustettaessa sekä heistä keskusteltaessa. Kohtaaminen on aina kunnioittavaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevaa. Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asiakkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Jokainen henkilökunnan jäsen on allekirjoituksellaan sitoutunut näiden noudattamiseen.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on arvo joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jotta tässä onnistutaan, asumisessa ja päivän toiminnoissa huomioidaan asiakkaan eletty elämä, hänen tahtonsa, toiveensa ja arvonsa. Tilanteissa, joissa asiakas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeutta hoitaja tekee päätöksiä yhdessä asiakkaan läheisten kanssa perustuen asiakkaan arvoihin. Tämän toteutumiseen henkilöstön vahva ammattitaito ja mielenkiinto asiakkaiden elämään ovat tärkeässä roolissa.

Apuvälineissä toimintahäiriöt (esim. jarrujen pitävyys) ovat suurin riskin aiheuttaja. Toimintahäiriöt ovat riski, johon voidaan ainoastaan varautua riittävällä ja oikea-aikaisella tarkastuksilla, huolloilla jne. Vastuu apuvälineistä ja niiden toimintakunnon varmistamisesta on yksikön fysioterapeutilla.

Sosiaalisten verkostojen heikkeneminen tai jopa kokonaan puuttuminen on asia, joka kohtaa valitettavan montaa asiakasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Ikipihlaja Matinkartanoon, ja asiakkaiden vierailuja heidän luonaan kannustetaan. Yksikön säännöllisesti järjestettäviin asiakasraateihin myös asiakkaiden omaiset ovat tervetulleita. Asiakkaiden välisten sosiaalisten suhteiden muodostumista helpotetaan yhteisillä ruokahetkillä, yhteisten mielenkiinnon ympärille rakentuvien harrastetoimien jne. kautta.

Henkilökunta

Henkilökuntaan kohdistuvina riskeinä on tunnistettu työn kuormittavuus, vuorotyö, väkivalta- ja uhkatilanteet, työergonomia, ammattitaito ja perehdytys sekä pistotapaturmat. Henkilöstön työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioidaan yksikön riskit käyttäen Lähitapiolan tuottamaa riskienarviointi lomakkeistoa, vuoden 2020 siirrytään tekemään riskikartoituksen turvallinen yritys.fi palvelun kautta. Riskien kartoitus toteutettiin keväällä 2019 ja seuraavan kerran viiden vuoden kuluttua tai tarvittaessa aiemmin.

Henkilöstön toiveet ja tarpeet huomioonottavalla työvuorosuunnittelulla minimoidaan *vuorotyön* aiheuttama riski henkilöstön hyvinvoinnille. Työn fyysistä *kuormittavuutta* minimoidaan *työergonomiakoulutuksella*, apuvälineillä sekä riittävällä henkilöstömitoituksella ja –sijoituksella. Tämä vähentää myös työn henkistä *kuormittavuutta*, samoin kuin hyvä työilmapiiri. Työhyvinvointia tuetaan säännöllisellä työnohjauksella, päihteidenvastaisella ohjelmalla, työkyvyn hallinnan mallilla sekä epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Henkilökunnan jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, säännöllisillä kehityskeskusteluilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti ja tuetaan henkilöstön virkistystoiminnalla (ePassi). Pihlajalinna-konsernilla on käytössä Pulssi-kysely, joka toteutetaan joka kolmas kuukausi. Tällä pyritään kartoittamaan mm. työssä viihtyvyyttä.

Ammattitaidon ylläpitoa seurataan jatkuvasti. Koulutuksiin osallistumisia kannustetaan ja lakisääteisen täydennyskoulutuksen toteumista vuosittain seurataan. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee yksikköön tehty *perehdytysohjelma* ja perehdyttämiskortti.

Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamisesta on laadittu selkeä ohjeistus, joka kuuluu osana perehdytysohjelmaa. Henkilökuntaa on läsnä ympäri vuorokauden enemmän kuin yksi, joka lisää turvallisuutta sekä sisäisen että ulkoisen uhan varalta. Ryhmäkodeissa on käytössä hälytysrannekkeet, joilla saadaan yhteys toiseen ryhmäkotiin. Rannekkeita tulee käyttää öisin, jolloin uhkatilanteissa pystytään hälyttämään lisäapua toisesta ryhmäkodista. Rannekkeiden toimivuus tarkastetaan kerran viikossa. Henkilöstön ammattitaidon merkitys väkivallan riskin minimoimisessa korostuu varsinkin yksikön asiakasryhmien hoitotyössä.

Työtapaturmiin varaudutaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Työtapaturmien on laadittu selkeät toimintaohjeet. Pistotapaturmien ennaltaehkäisyssä noudatetaan Valtioneuvoston asetusta terävien instrumenttien aiheuttamien tapaturmien ehkäisemisestä terveydenhuoltoalalla, 317/2013. Työtapaturmien toteutumisen riskejä arvioidaan säännöllisesti työsuojeluntoimikunnan toimesta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti turvallisuuden näkökulmasta parempaan.

Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä sekä sähköisellä tiedottamisella.

Työsuojeluorganisaatio

Johtoryhmä luo perustan työsuojeluasioiden hoitamiselle ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset, toiminnan luonteen ja riskialttiuden sekä taloudelliset näkökohdat. Aineellisten ja toiminnallisten edellytysten luominen; esim. pätevien esimiesten valinta ja selkeän tehtäväjaon vahvistaminen. Työsuojelutoiminnan valvonta koko konsernin tasolla.

Palvelupäälliköt yhdessä aluejohtajien/vastaavien lääkäreiden/palveluvastaavien kanssa huolehtivat työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä. Vastaavat suojavarusteiden sekä koneiden ja laitteiden hankinnasta ja kunnossapidosta. Vastaavat osaltaan työnopastuksesta. Tekevät esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämisestä.

Työntekijällä on vastuu huolehtia omalta osaltaan oman työssä jaksamisen ja työilmapiiriin ylläpitämisestä sekä tuen pyytäminen tarvittaessa. Työntekijän tulee tutustua laadittuihin työsuojeluohjeisiin ja noudattaa niitä. Työntekijä edesauttaa omalla toiminnallaan turvallisen työympäristön ylläpitämistä ja kehittämistä. Kohtelee muita työntekijöitä kunnioittavasti ja asiallisesti. Esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle on ilmoitettava haittaa ja vaaraa aiheutuvista vioista ja puutteellisuuksista, ellei voi niitä poistaa. Työntekijän on käytettävä annettuja suojavarusteita.

Työsuojelutoimikunta on koko Pihlajalinna konsernissa jaettu alueittain. Ikipihlaja Matinkartano kuuluu alueellisesti Etelä-Suomen alueeseen ja siinä kohtaan Varsinais-Suomi.

Työsuojelutoimikuntaan kuuluu työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu, varavaltuutettu, työterveyshuollon asiantuntija ja työnantajan edustajaa. Työsuojelutoimikunnan keskeisinä tehtävinä on työympäristön vaarojen arviointi, häiriöiden ja oireiden tunnistaminen ja niiden perusteella toimenpide-ehdotusten tekeminen. Toiminta tapahtuu yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa. Työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä on työnantajalla. Työsuojelun toimintaohjelma käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja toimintaohjelma dokumentoidaan toimintajärjestelmään. Työsuojelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan turvallisuuspoikkeamien määrällä, työkyvyn arvioinneilla, työilmapiirikartoituksilla.

Työsuojelupäällikkönä toimii Sirkku Paukkunen, joka on siis työnantajaa edustava työsuojelun yhteistoimintahenkilö. Hän huolehtii työnantajan ja työntekijöidenvälisen yhteistyön järjestämisestä, ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Työsuojelupäällikön vastuu rajautuu yhteistoiminta-asioihin ja niiden toteuttamiseen sekä työsuojelusäännösten toteuttamisessa oman toimivaltuuksiansa perusteella

Työsuojeluvaltuutettuna toimii Johanna Tittonen. Hänen tehtävänä on osaltaan kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyviin työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin asioihin. Perehtyy työsuojelusäännöksiin ja osallistuu tarvittaessa työsuojelua koskeviin tarkastuksiin. Työsuojeluvaltuutetulla on oikeus keskeyttää työ, josta aiheutuu välitöntä tai vakavaa vaaraa työntekijän hengelle ja terveydelle. Hänellä on oikeus saada työnantajalta yhteistoimintatehtäviensä hoitamista varten tarpeelliset tiedot.

Työterveyshuolto on Pihlajalinnan lääkäriasema Turussa. Heidän tehtäviään ovat työolojen terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen, työpaikkaselvitys. Työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja ylläpitäminen. Terveystarkastusten järjestäminen töissä, joissa on erityinen sairastumisen vaara. Työkykyä ylläpitävä toiminta, vajaakuntoisten työntekijöiden terveydentilan seuranta sekä osallistuminen ensiapukoulutuksen järjestämiseen tarvittaessa.

Työsuojelua toteutetaan ja kehitetään työturvallisuuslain (9.§ 3 mom.), työterveyshuollon ym. työlainsäädännön puitteissa ja työsuojelun toimintaohjelmaa toteuttaen. Työsuojelu on yhteistyötä ja koskee kaikkia Pihlajalinna-konsernissa työskenteleviä. Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuojelutoimikunnan jäsenille. Työsuojelun tavoitteena on taata turvalliset ja terveelliset työolot ja tukea työntekijöiden työkykyä ja työhyvinvointia. Motivoitunut henkilökunta kantaa vastuun työstään ja työympäristönsä kehittämisestä ja on Pihlajalinna-konsernin laadukkaan toiminnan perusedellytys.

Toimitilat

Ikkipihlaja Matinkartano toimii hoitokotitoimintaan rakennetuissa tiloissa, joissa on käytössä laadukkaan toiminnan edellyttämät laitteet ja tarvikkeet. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asiakkaiden turvallisuutta.

Tärkeimpinä toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVIS- toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Järjestelmien säännöllisillä tarkastuksilla, testauksilla ja huolloilla varaudutaan niiden häiriöttämään toimintaan. Paloturvallisuus on yksittäisenä tekijän suuri. Koko kiinteistö on sprinler-suojattu, automaatti-ilmaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma. Yksikön turvallisuuslaitteistoista sekä kiinteistön huollosta vastaa Toni Laituri/Turun KK-huolto Oy.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaan jokainen sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vaikutuksia.

Ikipihlaja Matinkartanon henkilöstö on ohjeistettu ja kannustetaan jatkuvasti tuomaan mahdolliset epäkohdat ja riskit tietoon. Jos epäkohta, poikkeama tai riski aiheuttaa välitöntä vaaraa, on epäkohta joko korjattava tai sen vaikutus minimoitava heti. Tilanteesta/riskistä välitetään tieto palveluvastaavalle ensi tilassa. Paras keino tähän on sähköposti. Viesti laitetaan, vaikka asia olisi onnistuttu korjaamaan omatoimisesti. Poikkeamat ja turvallisuushavainnot kirjataan sähköisesti Fennian luomaan www.turvallinenyritys.fi. Palvelun kautta ilmoittaja itse pystyy seuraamaan käsittelyn kulkua. Turvallisuushavainnot menevät suoraan palveluvastaavalle, työsuojeluvaltuutetulle sekä työsuojelupäällikölle. Mikäli riski aiheuttaa vaaraan asiakkaan terveydelle, on henkilökunta VÄLITTÖMÄSTI yhteydessä joko asiakkaan terveysaseman tai TYKS:n yhteispäivystyksen lääkäriin.

Lisäksi omalla kaavakkeellaan (O-aseamalla tai noudettavissa palveluvastaavalta) pitää tehdä ilmoitus 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 pysyt (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoituksen voi tehdä siihen tarkoitettulla lomakkeella (joka on O-aseamalla) palveluvastaava Pirjo Turkkiselle. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava Pirjo Turkkinen (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 tekemään ilmoitukseen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan, sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Riskien käsitteleminen

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

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat (lääkepoikkeamat) ja niiden läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmän lisäksi sähköisesti lääkepoikkeamailmoituksena, konsernin Intrassa. Tapahtuma ja siihen johtaneet tekijät käydään yksikössä yhdessä läpi, pyrkien löytämään keinoja vastaavan tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Tilanteet käsitellään myös koko henkilökunnan kanssa viikkokokousten yhteydessä. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin.

Muut haittatapahtumat, esim. tapaturmat, raportoidaan www.turvallinenyritys.fi ohjelman kautta.

Jos haittatapahtuma aiheuttaa/saattaa aiheuttaa vaaraa asiakkaan terveydelle (esim. perille mennyt lääkepoikkeama), on hoitajan oltava välittömästi yhteydessä asiakkaan omaan terveysasemaan, yhteispäivystykseen tai hätäkeskukseen, riippuen riskin suuruudesta.

Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös asiakkaan itsensä ja hänen omaistensa kanssa.

Ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä toimivat perehdyttäminen ja koulutus, henkilöstöpolitiikka, valvonta ja seuranta, osaaminen ja ammattitaito, sekä menettelytavat laadun ja viihtyisyyden jatkuvaksi parantamiseksi.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Yksikössä tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan välittömästi. Nämä kirjataan sähköisesti ja käsitellään yksikössä sekä niistä tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tilanteesta ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään myös Ikipihlajien johtoryhmässä.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle säännöllisten palaverien yhteydessä sekä tarpeen vaatiessa muuttuneena työohjeena hoitajien raportilla ja kirjallisesti ilmoitustaululla tai sähköpostitse. Kokouksista lähetetään muistio koko henkilökunnalle sähköpostiin. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille asiakaspalauteprosessin mukaisesti viikon kuluessa.

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Palveluvastaava Pirjo Turkkinen ja vastaava sairaanhoitaja Jarna Tuominen, lähihoitaja/työsuojeluvaltuutettu Johanna Tittonen

apuvälineiden osalta myös yksikön fysioterapeutti Annariikka Koivunen-Tolonen ja toimintaterapeutti Elina Virolainen.

toimitilojen osalta myös Turun KK Huolto Oy, ja kiinteistöjohtaja Pekka Kurvinen

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Matinkartanon henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

palveluvastaava Pirjo Turkkinen, pirjo.turkkinen@pihlajalinna.fi, puh 040 9401444

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ikipihlaja Matinkartano omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa ryhmäkotien ilmoitustauluilla, sekä hoitajien toimistoissa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

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.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

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

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

kts. ed. kohta

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma on osa Hilikka-asiakastietojärjestelmää. Se laaditaan moniammatillisesti. Suunnitelman täyttämistä aloitetaan heti asiakkaan saavuttua yksikköön ja se saatetaan valmiiksi hoitokokouksen jälkeen. Hoitokokouksessa sekä asiakas että hänen

lähisensä tuovat esiin omat huomiot, toiveet ja tarpeet hoidon suhteen. Myös jatkuvasti hoidon aikana heidän toiveitaan kuunnellaan ja ne toteutetaan mahdollisuuksien rajoissa.

Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain, mutta asiakkaan hoitoisuuden muuttuessa useamminkin. Suunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja ja yksikön fysioterapeutti.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitaja osallistuu hoitokokouksiin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä kokouksissa 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.

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.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Ikipihlaja Matinkartanon arvoissa ja toimintaperiaatteissa tärkeänä esiin nousee asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Yksikön kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaiden omista elämäntarinoista nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset sekä toiveet.

Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Jos kyky tehdä täysin itsenäisiä päätöksiä on heikentynyt, heitä tuetaan päätöksenteossa mahdollisimman pitkälle. Silloin kun sekään ei enää ole mahdollista, henkilökunta tekee yhdessä asiakkaan omaisten kanssa päätöksiä huomioiden asiakkaan arvomaailman ja tottumukset. Asiakkaiden elämäntarinoiden tunteminen antaa tähän vahvan pohjan.

Päivittäiset rutiinit suunnitellaan asiakkaan näköisiksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Tämä näkyy esimerkiksi pukeutumisessa, leporytmissä, ruokailuissa jne.

Asiakkaiden makutottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokalistoja suunnitellessa, ja heille tarjotaan valinnanmahdollisuuksia niin ruuan, juomien ja muun kanssa. Ikipihlaja Matinkartanolla on yhteinen omavalmistuskeittiö Ikipihlaja Setälänpihan kanssa. Asiakasryhmien erilaisuudesta

johtuen Ikipihlaja Matinkartanossa tarjoillaan kuitenkin päivällisruokana usein Ikipihlajien yhteisestä ruokalistasta poiketen raskaampaa, asiakkaiden mieltymysten mukaista ruokaa. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikaan sidottuja, vaan asiakkaat voivat ruokailla omien mieltymystensä mukaisesti.

Pukeutumisessa otetaan huomioon asiakkaan tottumukset ja eletty elämä. Asiakasta ei avusteta pukeutumisessa henkilökunnan näkökulmaa, vaan asiakkaan omaa kunnioittaen. Mikäli asiakkaan valinta on kravatti ja suorat housut, painaa tämä enemmän kuin hoitajan valinta. Toisaalta, asiakas voi nauttia aamupalaa pyjamassa ja aamutakissa, mikäli hän näin haluaa. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen.

Asiakkailla 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 heille omannäköisen elämän Ikipihlaja Matinkartanossa entistä paremmin.

Asiakas itse, sekä hänen omaisensa, 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 hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan/hänen omaisten kanssa, ja ne kirjataan aina huolella.

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 asiakkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen.

Asiakkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Asiakkaan rajoittamista arvioitaessa, valitaan aina lievin mahdollinen keino.

Ikipihlaja Matinkartanossa käytetään asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ainoastaan turvavöitä esim. pyörätuolissa. Asiakkaan liikuntakyvyn ylläpitäminen mahdollisimman pitkään kuntouttavan hoitotyön ja fysioterapian keinoin vähentää turvavyön käytön tarvetta. Hoitajien aktiivinen läsnäolo sekä asiakkaiden kävelyttäminen tukevat liikuntakyvyn ylläpysymistä. Myös asiakkaan lääkityksillä voi olla suuri vaikutus hänen liikunta- ja toimintakykynsä. Siksi asiakkaiden lääkitykset on aina erittäin tarkkaan harkittuja ja toimintakykyyn haitallisesti vaikuttavien lääkitysten käyttö minimoidaan.

Turvavyön käyttöä pohditaan ryhmäkodeissa moniammatillisesti. Suostumus kirjataan aina hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Turvavyön käytön jatkamisen aiheellisuutta tulee pohtia aina hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä. Rajoittamistoimista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa. Kirjallisen päätöksen rajoittamistoimen käytöstä tekee hoitava lääkäri. Päätös on voimassa vain määräajan, maksimissaan 3kk. Hygienihaalaria voidaan käyttää asiakkaan oman edun vuoksi lääkärin päätöksellä.

Ikipihlaja Matinkartanossa ei käytetä magneettivöitä eikä muita sängyssä olemisen rajoittamia, lukuunottamatta sängyn nostettavia laitoja. Myös näiden käytöstä tulee kirjata asiakastieto-ohjelmistoon ja niiden käytön tarpeellisuutta on harkittava säännöllisin ajoin. Asiakkaan omasta pyynnöstä sängyn laitoja voidaan käyttää luomaan asiakkaalle turvaa öihin. Riittävä valvonta myös öisin vähentää sängystä putoamisen riskiä. Tarvittaessa pyritään turvaamaan asiakkaan turvallisuus esim. sängyn viereen asetettavilla patjoilla.

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

Yksikön ulko-ovissa on magneettilukot. Asiakkailla on omien edellytystensä mukaisesti kuitenkin mahdollisuus ulkoilla vapaasti joko Ikipihlaja Matinkartanon ulkopuolella tai viihtyisällä, turvallisesti rajatulla sisäpihalla.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus

tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Ikipihlaja Matinkartanossa on selkeät ohjeistukset asiakkaiden kohtelusta. Tämä kuuluu myös osana perehdytystä.

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta ja läheisiltä sekä heitä kannustetaan suoran palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma.

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua välittömästi havaitsemaansa kaltoinkohteluun (sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Ensimmäinen toimenpide on lopettaa kaltoinkohtelu ja korjata tilanne. Asia ilmoitetaan ensi tilassa esimiehelle.

Palveluvastaava kuulee asiakasta sekä tämän omaista tapahtuneesta, jonka jälkeen palveluvastaava kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatkotoimenpiteet asiakkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä toteutuu. Palveluvastaava ilmoittaa asiasta palvelupäällikölle sekä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen asiaan palataan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen.

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

Asiakasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät ryhmäkotien ilmoitustauluilta.

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.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Yksikössä toimii asiakasraati. Raati kokoontuu kerran kuukaudessa. Asiakasraadista kautta asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus osallistua, toimittaa asioita ja vaikuttaa Ikipihlaja Matinkartanon toimintaan. Asiakasraadissa yksikön asiakkaat voivat tuoda omat toiveensa ja huomionsa esiin ja toteutettaviksi, mahdollisuuksien mukaan. Raatiin ovat aina myös asiakkaan läheiset tervetulleita.

Asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin mahdollisuuksiensa mukaan. Hänen tahtonsa kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa sekä asiakaskuntien että Pihlajalinnan toimesta. Aukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Palautetta voi antaa palveluvastaavalle pirjo.turkkinen@pihlajalinna.fi, palvelupäällikölle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi, laatujohtajalle liisa.pajari@pihlajalinna.fi tai aluejohtajalle arvo.haapanen@pihlajalinna.fi. Omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

Ryhmäkodeissa on lisäksi palautelaatikat käytössä joihin voi jättää palautetta anonymisti tai nimellä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

palveluvastaava Pirjo Turkkinen, puh 0409401444, pirjo.turkkinen@pihlajalinna.fi

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Turkulaiset asiakkaat:

Sosiaaliamies Sari Huusko

puh 02-2626171, puhelinaika 10:00 – 12:00

sosiaaliamies@turku.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 Oy
Sosiaaliasiamies Maija-Kaisa Sointula
Ruissalontie 11 B
20200 Turku
puh: 010 8305104 (ti-to kello 10:00 – 13:00)
sosiaaliasiamies@merikratos.fi

Janakkalaiset asiakkaat:
Sosiaaliasiamies Satu Loippo
Åkerlundinkatu 2 A
33100 Tampere
puh: 050-5996413 (soittoajat ma klo 12:00-15:00, ti-to klo 09:00-12:00)
satu.loippo@pikassos.fi

Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Ikipihlaja Matinkartano toimintaa koskevat muistutukset käsitellään välittömästi. Mikäli asia pystytään korjaamaan heti, näin toimitaan. Muistutuksen aiheesta keskustellaan asianosaisten kanssa, ryhdytään tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin ja laaditaan vastine.

Henkilöstöllä on hoivaan liittyvä palautekanava. Palautekanavan kautta voitte antaa nimettömänä hoivaan liittyvää yleistä palautetta ja raportoida hoivakodeissa havaitsemianne epäkohtia. Palaute menee suoraan Pihlajalinnan lääketieteelliselle ja operatiiviselle johdolle. Hoivakotipalautelomakkeen linkki löytyy intran etusivun kirjanmerkeistä kohdasta Tärkeitä linkkejä ja lomakkeita. Palautetta voi jättää kaikista Pihlajalinna-konserniin kuuluvista hoivakodeista ja asumispalveluyksiköistä.

Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut ohjautuvat sijaintikunnan vanhustyön johtajalle. Hän pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Yksikön toimintaa kehitetään tarpeen mukaan myös reklamoitujen asioiden pohjalta.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Yksikössä työskennellään asiakkaan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti hänen omat voimavarat huomioiden sekä toimintakykyä ylläpitävää työtä käyttäen. Asiakkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään yksikön yhteisöllisillä toimintahetkillä, harrastuksilla, hartaushetkillä, ulkoiluilla sekä ulkopuolisilla vierailijoilla.

Yksikössä kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävän toiminta Hilka - asukastietojärjestelmään.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Omahoitaja arvioi yhdessä asiakkaan, tämän läheisten ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaiden hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitopalaveri yhdessä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa.

Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ikipihlaja Matinkartanolla on oma valmistuskeittiö yhdessä Ikipihlaja Setälänpihan kanssa. Se valmistaa kaikki ateriat paikan päällä. Näin ollen asiakkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden ja tottumusten mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Asiakasryhmien erilaisuudesta johtuen Ikipihlaja Matinkartanossa valmistetaan ja tarjoillaan asiakkaille

päivällisruokana usein Ikipihlajien yhteisestä ruokalistasta poiketen raskaampaa, asiakkaiden mieltymysten mukaista ruokaa. Kaikille asiakkaille tarjotaan erillistä yöpalaa, jotta yöaikainen paasto ei muodostu liian pitkäksi.

Asiakkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan tarvittaessa muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA -testillä), painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Pihlajalinna konsernissa toimii vastaavana asumispalveluiden hygieniahoitajina Anne Perälä. Vastaava hygieniahoitaja ohjaa ja neuvoo hygieniaan liittyvissä asioissa. Pihlajalinna-konsernilla on myös oma hygieniaoheisto, joka noudattelee sairaanhoitopiirien ohjeistuksia, tämä on kaikkien työntekijöiden saatavilla Pihlajalinna intrassa.

Ikipihlaja Matinkartanossa on käytössä VSSHP:n hygieniahoitajan ohjeistusten mukaan laadittu hygenciasuunnitelma. Yksikön henkilökunta on perehdytetty siihen.

Sairaalahygienian kannalta merkittävien mikrobikantojen sekä mahdollisten epidemioiden kohdalla noudatetaan VSSHP:n ohjeistuksia.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii yhdessä asiakkaan itsensä kanssa henkilökunta. Suihkussa tai saunassa asiakas käy halutessaan, kuitenkin vähintään kerran viikossa.

Ikipihlaja Matinkartanossa on oma, koulutettu siistijähenkilökunta. He toteuttavat yksikön puhtaanapitoa erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti.

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

Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä, sekä noudattamalla kaikessa toiminnassa VSSHP:n hygieniahoitajan neuvontakäynnin yhteydessä laatimia ohjeistuksia.

Ikipihlaja Matinkartanon koko henkilöstöltä edellytetään tartuntalain 48§ tarkoittamaa rokotesuojaa asiakkaiden suojaamiseksi koko työsuhteen ajan.

Liitteenä Matinkartanon hygieniasuunnitelma.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaidensa terveydenhuollosta ja hammashoidosta. Yksikön asiakkailla on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin. Asiakkaat voivat jatkaa oman terveysasemansa asiakkaina tai valita Liedossa sijaitsevan Härkätien terveysaseman. Härkätien terveysasemalta käy lääkäri kerran viikossa lääkärinkierrolla hoitaen Härkätien terveyspalvelut valinneita asiakkaita, akuuteissa tilanteissa otetaan yhteys asiakkaan omaan terveyskeskukseen tai yhteispäivystykseen. Laitosasiakkaiden lääkärinä toimii Sanna Maula. Hän myös toimii yksikön lääketieteellisenä vastuuhenkilönä.

Yksiköstä asiakkaalle järjestetään aina saattaja/avustaja mukaan lääkärikäynneille. Halutessaan asiakkaat voivat käyttää myös yksityisiä terveyspalveluita. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti.

Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa yksiköstä ollaan yhteydessä yhteispäivystykseen sekä hätäkeskukseen.

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

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan asianmukaisilla mittauksilla ja seurannalla. Päivittäin laaditaan riittävät kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksiköön nimetyn lääkärin lisäksi hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Pihlajalinnan Varsinais-Suomen alueen tehostetun palveluasumisen vastuulääkärinä toimii Sanna Maula.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain ja aina tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on vastuussa vastaava sairaanhoitaja Jarna Tuominen. Ikipihlaja Matinkartanon lääkehoidosta vastaa lääkäri Sanna Maula.

Ikipihlaja Matinkartanon lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2015) laatimaan Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen 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 asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksikössä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien ehkäisemiseksi noudatetaan Valtioneuvoston asetusta terävien instrumenttien aiheuttamien tapaturmien ehkäisemisestä terveydenhuoltoalalla, 317/2013. Mahdollisten tapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet, jotka löytyvät myös konsernin Intrasta.

Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös määriteltyjen PKV-lääkkeiden ja huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta.

Koko lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on suorittanut LOVE-koulutuksen näyttöineen hyväksytysti.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkäri Sanna Maula ja vastaava sairaanhoitaja Jarna Tuominen.

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan? Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.
Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.
Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Yksikössä asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä. Paloilmoitin- ja sprinklerjärjestelmät 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 laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. 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 periaatteita 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.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Ikipihlaja Saarni ja Jalava ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tehostetun palveluasumisen yksiköitä, joiden hoitajamitoitus tällä asiakasryhmällä on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen, vähintään 0, 54 hoitajaa per asiakas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu vastaavasta sairaanhoitajasta, joka tekee 20% hallinnon työtä ja 80% hoitotyötä, sairaanhoitajasta, lähihoitajista ja koulutetusta hoiva-avustajasta sekä fysioterapeutista. Mitoitukseen ei lasketa palveluvastaavaa, vastaavan sairaanhoitajan hallintoon kohdistuvaa työtä, siivoojia ja keittäjiä. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistönhuoltoon tai ruuanvalmistukseen osallistuvia henkilöitä. Matinkartanossa voi olla hoitoalan opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaiset toimivat aina vakinaisen henkilöstön valvonnan alla, eivät yksin. Matinkartanossa hoitotyötä tekevien sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia tai hoiva-avustajia. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on edelleen kirjoilla oppilaitoksessa. Yksikön sijaiset perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti sekä tarkoituksena on käyttää asiakkaille ja työnantajalle ennestään tuttuja sijaisia. Hoiva-avustajan sijaisena voidaan käyttää kouluttamatonta henkilöä

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitettu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Henkilöstön työhyvinvoinnin tukemiseen työnantaja kustantaa vuosittain ePassin liikunta- ja kulttuuriedun työntekijöille. Työterveyshuolto on vahvana tukena henkilöstön jaksamisen varmistamisessa. Työnohjaus järjestetään säännöllisesti yksikön tiloissa, ryhmätyönohjauksena Pihlajalinna Oy, toimesta.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Ikipihlaja Matinkartanon rekrytointin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan Julkiterhikistä. Palveluvastaava rekrytoi hoitohenkilökunnan.

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 poissaolleeita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Ikipihlaja Matinkartanossa on käytössä konsernin yhteinen perehdytysohjelma joka sisältää yksikkökohtaisen perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Perehdytyksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Jarna Tuominen yhdessä palveluvastaavan kanssa.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Ikipihlaja Matinkartanon henkilökunnalle tarjotaan täydennyskoulutusta ammattikunnan vähintään lakisääteinen määrä vuodessa.

Kullekin vuodelle määritellään tärkeimmät koulutuksen painopistealueet. Ne nousevat säännöllisistä kehityskeskusteluista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma kuluvalle vuodelle. Henkilöstön osallistuminen koulutuksiin kirjataan sympa-ohjelmistoon. Näin voidaan varmistua, että riittävä määrä täydennyskoulutusta täytyy vuosittain.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän

yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Ikipihlaja Matinkartanon tilat on suunniteltu asiakasryhmiä ja sen toimintaa huomioiden. Yksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa. Asiakashuoneita on 61 kpl ja lisäksi on yhteisiä tiloja. Rakennuksen kokonaispinta-ala on 2182m². Yksikön tilat ovat avarat ja esteettömät liikkua.

Yhteisiä, kaikkien käytössä olevia tiloja ovat ryhmäkotien ruokasalit, biljardisali, peliaula ja sauna- ja suihkutilat. Tiloissa järjestetään yhteistä toimintaa sekä ulkopuolisten esiintyjien tapahtumia.

Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Asiakashuone on mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja ne ovat ainoastaan asiakkaan omassa käytössä. Omaiset voivat vierailla yksikössä aina halutessaan, ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollista myös yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Hoitokodilla on oma, koulutettu siivoushenkilöstönsä. Myös muu henkilöstö osallistuu näihin tarpeen vaatiessa. Liinavaate- ja pyyhkepyykin pestään Vistan pesulassa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Ryhmäkoti Saarnin asiakashuoneissa on kiinteä Esmi hoitajakutsujärjestelmät. Järjestelmä hälyttää yksikön käytäville sekä äänellä että näyttötauluille ilmestyvällä huonenumeraalilla. Hälytys tehdään kutsunarusta. Myös asiakashuoneen seinällä olevasta palautuskojeesta voi tehdä hälytyksen. Samasta palautuskojeesta myös hoitaja kuittaa hälytyksen vastatuksi. Ikipihlaja Jalavassa on käytössä Avsecin hoitajakutsujärjestelmä. Järjestelmä tekee hälytyksen hoitajan kännykkään sekä keskusyksikköön. Hälytyksen voi tehdä asiakas huoneesta narua vetämällä. Hoitajakutsujärjestelmät on tarkoitus yhdenmukaistaa vuoden 2019 aikana. Hoitajakutsujärjestelmään on mahdollista saada myös hoitajakutsuranneke. Hoitajakutsujärjestelmän vastuuhenkilönä toimii Antti Lavi.

Toukokuussa 2019 on asennettu kameravalvonta yhteisiin tiloihin ja käytäville parantamaan asiakasturvallisuutta. Lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, tämä on selkeästi merkitty, ja koko henkilöstön tiedossa. Tämän vastuukäyttäjänä toimii Jarna Tuominen.
Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Henkilökunta varmistaa, että hälytysnaru on koko ajan asiakkaan saatavilla. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan aina huoneeseen asiakasta avustamaan mentäessä. Pääjärjestelmän testaamisesta vastaa kiinteistöhuoltofirma. Hälytyksiin vastaamisaikaa seurataan pistokokeilla.
Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.
Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Ikipihlaja Matinkartanon asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnasta vastaa pääasiassa yksikön oma fysioterapeutti. Asiakkaat ovat oikeutettuja oman kuntansa apuvälinelainaamon palveluihin. Fysioterapeutti huolehtii myös apuvälineiden käytön asianmukaisesta ohjauksesta ja huolloista. Yksikössä on myös työntekijöiden ergonomisen työskentelyn turvaamiseen käytettäviä laitteita, mm. sähkösäätöiset sängyt sekä henkilönostimet. Näiden huollosta ja korjauksista vastaa konsernin puitesopimusten mukaisesti Haltia Oy, em. lain antamissa puitteissa. Asiakkaiden turvallisen hoidon toteuttamiseen tarvittavien apuvälineiden hankinnasta vastaa palveluvastaava, esitettyjen ja hyväksytyjen hankintaehdotusten pohjalta. Pääsääntöisesti hankinnat hoidetaan konsernin hankinnan kautta. Terveystenhuollon laitteista mm. verenpainemittarit on yksiköihin hankittuja automaatti – ja manuaalisia mittareita. Verensokerimittarit asiakkaat saavat oman kuntansa diabeteshoitajan kautta ja ne ovat henkilökohtaisia.
Terveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaava sairaanhoitaja Jarna Tuominen sekä palveluvastaava Pirjo Turkkinen, apuvälineiden osalta fysioterapeutti Annariikka Koivunen-Tolonen ja toimintaterapeutti Elina Virolainen.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omaoikeussuunnitelma. Tietosuojan omaoikeuttaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisen vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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

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

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

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta on allekirjoittanut tietosuojasitoumuksen, jolla sitoudutaan olemaan käyttämättä hyväkseen tai ilmaisematta sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työsopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsopimuksen voimassaollessa sekä sen loputtua. Henkilökunta on käynyt GDPR-koulutuksen.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

kts. ed. kohta

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Ikipihlaja Matinkartanon henkilörekisteriseloste on nähtävillä julkisesti yksikön ilmoitustaululla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikön tietosuojavastaava on Pirjo Turkkinen, pirjo.turkkinen@pihlajalinna.fi
Koko konsernin tietosuojavastaavana toimii Irene Ojala, puh 044-7865302,
irene.ojala@pihlajalinna.fi

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Poikkeamat käsitellään kuukausipalaverissa ja mietitään mahdollisia korjaavia/ ehkäisykeinoja. Kehittämissuunnitelman toteutumista seurataan seuraavissa kuukausipalaverissa ja pidemmällä aikavälillä sisäisessä arvioinnissa.

Matinkartanossa on saatu omahoitajuus hyvin toimivaksi, samoin asiakkaiden aktivointi arjen toimintoihin omien voimavarojen mukaan lisäksi viriketoiminta on monipuolistunut ja erilaiset ryhmä- ja yksilötoiminnot vahvistunut.

Vuonna 2019 kehittämisen painopistealueina ovat omahoitajuuden vahvistaminen edelleen sekä rakenteisen kirjaamisen kehittäminen. Saatu palaute asiakkailta/heidän läheisiltään on ollut pääosin myönteistä.

Vuoden 2019 koulutussuunnitelman painopistealueet tarkentuvat lakisääteisten koulutuksen lisäksi kehityskeskustelujen myötä. Luvassa ainakin saattohoitokoulutusta, kirjaamiskoulutusta

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Lieto 29.4.2020

Allekirjoitus

Pirjo Turkkinen

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

- http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnassa suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit-lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>
- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

