



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	10
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	10
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	10
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	11
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	11
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	13
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	14
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
4.3.2 Ravitsemus.....	15
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	15
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	15
4.3.5 Lääkehoito.....	16
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	17
4.4.1 Henkilöstö.....	18
4.4.2 Toimitilat.....	20
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	21
4.4.4 Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet.....	21
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	23
11 LÄHTEET.....	24
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Pihlajalinna Terveys Oy/ Ikipihlaja Maria	Kunnan nimi: Hämeenlinna
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2303024-5	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Kanta-Hämeen sote-alue
Toimintayksikön nimi Ikipihlaja Maria	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kehräsaari B, 33200 Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen, dementia koti, 13 asiakaspaikkaa	
Toimintayksikön katuosoite Tuikontie 10 C-D	
Postinumero 14300	Postitoimipaikka Renko
Toimintayksikön vastaava esimies Minttu Liikanen	Puhelin 040 350 3023
Sähköposti minttu.liikanen@pihlajalinna.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 13.6.2013	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Tarvittaessa kutsuttava vartiointipalvelu: SOL Palvelut Oy; Linnan vartijat Oy, Hämeenlinna Paloilmoittimen määräaikaistarkastukset: Ab Alarm Control Alco Oy Paloilmoittimen huolto: LL-Tele/ Hedengren Security Ab Kierrätettävän jätteen jätehuolto: L&T Oyj. Sekajätteen jätteen jätehuolto: Hämeen Syväkeräys Oy Sprinklerien määräaikaishuolto: Ab Alarm Control Alco Oy Sprinklerien vuosihuolto: Twinputki Oy Apteekkipalvelut: Rengon sivuapteekki Elintarvikkeet: Elintarviketukku Rikainen Työterveyshuolto: Pihlajalinna Hämeenlinna Nostinten ja sänkyjen huollot: Haltija Oy	

2 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?

Ikipihlaja Maria on osa Pihlajalinna Terveys Oy:n Ikipihlaja-yksiköitä. Ikipihlaja Maria tarjoaa ikäihmisille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja asiakkaan kotona. Ikipihlaja Marian palvelut ja asuinympäristö mahdollistavat asiakaslähtöisen, onnellisen, toiminnallisen ja turvallisen arjen yksikössä, jossa koulutettu henkilökunta on läsnä 24/7. Tarjoamme toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän asuinympäristön ikäihmisille, joiden fyysinen kunto ja muisti ovat huonontuneet. Ikipihlaja Mariassa asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti ja turvallisen hoidon mahdollistaa tuttu ja ammattitaitoinen henkilökunta.

Ikipihlaja Maria tarjoaa asiakkailleen laadukasta ja yksilöllistä ympärivuorokautista asumista ja hoivaa. Ikipihlaja Marian omaleimaisuus perustuu asiakkaiden elämäntarinoiden ja ainutkertaisuuden ymmärtämiseen, joka mahdollistaa yksilöllisen tavan elää elämäänsä. Ikipihlaja Mariassa on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä sekä hienotunteista hoitoa.

Ikipihlaja Marian 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 sekä Laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

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 Maria on sopinut työlleen arvot, tavoitteet ja toimintaperiaatteet, jotka noudattavat Pihlajalinnan arvoja ja tavoitteita. Ikipihlajan arvot ohjaavat toimintaamme rakentamaan kauniin vanhuuden elämää kunnioittaen, arvokkaassa arjessa. Ikipihlajan arvot ja toiminta pohjautuvat eettisiin toimintaperiaatteisiin. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoista, tietoinen Ikipihlajan arvoista ja tavoitteista sekä toimii niitä noudattaen.

Ikipihlaja Marian toimintaa ohjaavat seuraavat arvolähtökohdista johdetut peruslausekkeet

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

Ikipihlaja Mariassa hoitotyötä ohjaavat myös seuraavat arvot:

- yksilöllisyyden periaate
- kokonahoidon periaate
- omatoimisuuden periaate

Tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla toimintaperiaatteella asiakkaan yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen. Asiakkailta on mahdollisuus myös sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ystävät ja läheiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa läheistensä kanssa Ikipihlaja Mariaan. Hoitotyö

on asiakaslähtöistä perustuen omahoitajuuteen, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen sekä omaisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan ajantasaisesti hoitosuunnitelma ja he osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon aktiivisesti omien voimavarojensa mukaan yhdessä läheistensä kanssa.

Mariassa eletään arkea yhdessä tehden. Asiakkaat voivat osallistua ja harrastaa omien voimavarojensa ja halujensa mukaisesti. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Läheisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös asiakkaiden läheisten tarpeet ja voimavarat.

Kerran kuukaudessa kokoontuvassa asukasraadissa pääsevät kaikki asiakkaat läheiseen vaikuttamaan mm. arjen sisältöihin ja tapahtumiin, joita järjestetään sekä antamaan palautetta.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. 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 uskaltavat 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 luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. 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 henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ikipihlaja Marian pelastussuunnitelma
- Toimintaohjeet hätätilassa
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Toimintaohje väkivaltatilanteiden varalle
- Hygieniasuunnitelma ja siivoustyönohje
- Koneiden ja laitteiden laiterekisteri ja käyttöohjekansio
- Pihlajalinna Intran ohjeet: Henkilöstön immuniteettisuoja, tapaturman sattuessa, työntekijää koskeva lainsäädäntö, työsuojelun toimintaohjeet, Vakava haittatapahtuma -ohje jne.
- Pihlajalinna Intran tietosuojaohjeet, ohje lääkepoikkeaman varalle
- Työturvallisuusohje: Työturvallisuutta koskevat ilmoitukset tehdään vakuutusyhtiö Fennian Turvallinen-ryitys.fi –palvelussa

Ikipihlaja- yksiköissä johtamisjärjestelmä on selkeä ja mahdollistaa tavoitteiden saavuttamisen. Laadun seuranta on järjestelmällistä, mikä on osa yksikön omavalvontaa. Yksikön johto osoittaa toiminnallaan, että laadunhallinta

on johtamisen osa, jolla tuetaan annettujen tavoitteiden saavuttamista. Yksikön toiminta ja kehittäminen ovat suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatu järjestelmän mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

Riskien ja haittatapahtumien ennakoitua ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamisen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä vuosittain riskienhallinnan arviointia Turvallinen yritys-palvelussa. Myös asiakkailta ja heidän läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää.

Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastytyväisyyspalautteet (asiakkaat, asiakkaiden läheiset). Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Ikipihlaja Marian laatutavoitteita ovat:

- korkea asiakastytyväisyys- ja turvallisuus
- toiminnan ja ympäristön turvallisuus
- ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen
- avoin yhteistyö sidosryhmien välillä

Riskienhallinta

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Ikipihlaja Mariassa on todennäköinen ja riskin toteutumista seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa, kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten apuvälineen rikkoutuminen tai sähkökatko -> ilmastointi. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja on sitoutunut ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee Ikipihlaja Mariaan tehty perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Ikipihlaja Mariassa on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Yksikön pääovet pidetään lukittuina ja kiinteistön piha-alue on aidattu asiakkaan turvallisuuteen kohdistuvan vaaran, kuten muistisairauksista johtuvien poistumisten vuoksi. Yksikössä on hoito-henkilökunta läsnä ympäri vuorokauden.

Asiakkaiden yksityisyyttä ja intimitteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoidettaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammatillista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai, kun tavoitteena asiakkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. 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 arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino. Rajoitteista keskustellaan asiakkaan ja hänen läheisten kanssa ja rajoitteet kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Rajoitteina ovat käytössä sängyssä laidat, jotka nostetaan ylös asiakkaan turvallisuuden takia, mikäli tähän on selvä peruste. Pyörätuolissa istuvalla asiakkaalla voidaan käyttää lantiovyötä vain todellisessa putoamis-/valumistarpeen ehkäisyssä, esimerkiksi kuljettaessa taksilla pyörätuolin kyydissä. Rajoitteista on aina hoitavan lääkärin määräaikainen lupa.

Asiakkaiden arvotavarat ja käteisvarat kirjataan Hilikka –asiakastietojärjestelmään. Asiakkaiden käteisvarat säilytetään hoitajien toimistossa lukkojen takana. Hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustiloja ja painehaavaumien syntymistä. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ikipihlaja Mariassa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemuslautakunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista ja asiakkaiden ateriat on jaettu tasaisesti koko vuorokaudelle.

Asukkaaseen kohdistuvia riskejä

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

Ikipihlaja Marian henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin (703/2002), Työterveyshuoltolakiin (1383/2001) sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijän työhyvinvointia edistetään työnantajan laatimalla Päihteidenvastaisella ohjelmalla, Työkyvyn hallinnan mallilla, Toimintaohjeilla traumaattisissa tilanteissa, väkivallan uhkatilanteissa sekä epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palveluilla, työnantajan tarjoamilla työsuhte-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioimalla pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Työntekijöillä on käytössään siirtoapuvälineitä, joiden käyttämiseen työnantaja kannustaa. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilökyselyllä.

Ikipihlaja Mariassa on käytössä työaika-autonomia. Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaikaergonomia huomioiden kuuden viikon jaksoissa sekä henkilökunnan toiveita huomioiden. Koko henkilöstö on sitoutunut yksikön toimivuutta ja omaa työssäjaksamista tukevaan työvuorosuunnitteluun.

Ikipihlaja Mariassa työskennellään itsenäisesti sekä työparin kanssa talon eri osissa. Hoitajilla on aina mukanaan puhelimet avun hälyttämiseksi paikalle tarpeen tullen. Yöllä yksin työskennellessä on turvallisuus huomioitu sovitulla soittojärjestelmällä Sastamalassa sijaitsevan Ikipihlaja Annen kanssa. Lisäksi yöhoitaja pitää aina mukanaan puhelinta. Uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle Ikipihlaja Mariassa on sopimus Linnan vartijoiden (SOL-palveluiden) kanssa ympärivuorokautisesti. Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän (Hilikka) käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

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

- henkilöstömitoitus

Ikipihlaja Marian ympäristöön liittyviä riskejä

- valaistus ja muut sähkölaitteet
- liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit
- palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma
- ilkivalta

Ikipihlaja Marian lääkehoitosuunnitelma perustuu THL:n (2016) laatimaan Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon kuvauksen, prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvaukseen, 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 veritapahtumien varalle on laadittu toimintaohjeet.

Asukkaiden lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti lääkkeiden annosjakelupalveluna. Annosjakelupalveluun kuulumattomien lääkkeiden jakaminen tapahtuu lääkehuoneessa ja lääkedosetit kaksoistarkastetaan ennen käyttöönottoa. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa palveluvastaava. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ja myös nimikesuojatut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltujen ja keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Sähköisen reseptin käytön lisääntyessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asiakasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin (Rengon sivuapteekki), jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma ja nimetty hygieniavastaava. Hygienia on huomioitu osana yksikön perehdytysohjelmaa. Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä.

Hoitoon liittyviä riskejä

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

Palveluvastaava vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan Vanhuspalvelulaissa säädettyjä periaatteita sekä, että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Riskianalyysi on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja se päivitetään vuosittain ja siihen osallistuu koko henkilökunta. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään käyttäen pohjana perehdytyskaavaketta. Yksikössä on oma perehdytyskansio.

Riskienarviointi on työyhteisön jokapäiväistä toimintaa. Henkilökunta seuraa ja arvioi yksikön turvallisuusnäkökohtien toteutumista, raportoi havaitsemistaan turvallisuusriskeistä sekä esittää kehitysehdotuksia turvallisuustason parantamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus otetaan huomioon omavalvonnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta on aina valmis keskustelemaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa palvelun sisällöstä ja laadusta. Henkilökunta välittää saamansa palautteen palveluvastaavalle tai ohjaa läheistä ottamaan yhteyttä palveluvastaavaan.

Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan vaara- tai läheltä piti-tilanteista ja raportoimaan niistä eteenpäin suullisesti ja kirjallisesti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit palveluvastaavan, henkilökunnan ja tarvittaessa kiinteistöä hoitavan tahon tietoon ja toimia omatoimisesti riskin poistamiseksi (esim. pyyhkiä vesi lattialta pois). Hoito- ja palveluprosessissa olevia riskitekijöitä, laatupoikkeamia, epäkohtia ym. riskejä arvioidaan yhdessä henkilökunnan kanssa keskustellen raporteilla ja päivittäisessä vuoropuhelussa.

Henkilökunnan työhyvinvointiin liittyvät epäkohdat käsitellään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on varhaisen välittämisen malli. Tarvittaessa epäkohtia voidaan selvittää yhteistyössä työsuojelu- ja luottamusmiestoimijoiden kanssa.

Palveluntuottamiseen liittyvät epäkohdat käsitellään viikkopalaverissa ja tarvittaessa välittömästi palveluvastaavan kanssa.

Rakennukseen liittyvistä epäkohdista tehdään korjauspyyntö kiinteistöhoitajalle ja ollaan tarvittaessa yhteydessä kiinteistöpäällikkö Aapo Kauppiseen puh. 0400 774 934.

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomatuut poikkeamat vakuutusyhtiö Fennian Turvallinenyritys.fi-palvelussa. Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan vastaavalle sairaanhoitajalle ja/ tai palveluvastaavalle. Yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointi toteutetaan Turvallinen yritys.fi-palvelussa.

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 raportoidaan Turvallinenyritys.fi-palvelussa. Asiakkaaseen liittyvistä vahingoista tehdään aina myös tarkka selvitys asiakastietojärjestelmään, ilmoitetaan hoitavalle lääkärille ja asiakkaalle sekä omaiselle.

Palveluvastaava käsittelee ilmoitukset henkilökunnan kanssa keskustellen, arvioi vakavuusasteen ja siitä seuraavan toimenpiteen kiireellisyyden. Kiireellisessä tilanteessa asia käsitellään heti. Asian niin vaatiessa keskustelu käydään myös henkilökohtaisella tasolla työntekijän, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Tapahtuneet poikkeamat käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa kuukausipalaverissa ja ne kirjataan ylös palaverimuistioon.

Jos asukas on joutunut haittatapahtuman kohteeksi esim. lääkahoitoon liittyen, informoidaan niin asukasta kuin omaistakin tapahtuneesta, kirjataan tapahtuma asiakastietojärjestelmään ja konsultoidaan lääkäriä. Tapahtumasta tehdään ilmoitus Turvallinen-yritys.fi-palveluun ja mietitään/kirjataan jo ilmoitukseen ehdotus korjaavasta työtavasta, ettei vastaavaa poikkeamia enää tapahtuisi. Lääkepoikkeamien osalta ilmoitus tehdään Pihlajalinna Intranssa.

Vakavan haittatapahtuman käsittely: Toimitaan Pihlajalinna Intran ohjeen mukaan. Tapahtuma edellyttää välitömiä toimenpiteitä, joilla lisävahinko estetään ja toiminta palautetaan turvallisesti niin pian kuin mahdollista. Tapahtumasta ilmoitetaan lääkärille, palveluvastaavalle ja johdolle.

Tapahtuma ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi asukkaan ja omaisen kanssa.

- Asukkaalla/omaisella on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.
 - Potilasvahinkotapauksessa ohjataan asukasta/omaista korvausten hakemisessa.
 - Vaaratapahtumasta ilmoittaminen Valviralle (kts ohje Terveydenhuollon laitteet ja vaaratilanneilmoitus) ja sisäisesti turvallisuushavaintoilmoitus /Turvallinenyritys.fi.
 - Tapahtuman jälkihoito järjestetään sekä asukkaan, omaisten että tapahtumassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa.
 - Tutkinta, miksi tapahtuma pääsi syntymään (mitä tapahtui, minkälaiset olivat tapahtumahetken olosuhteet ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuman syntymiseen).
 - Toiminnan muutos siten, että vastaavan kaltaisten tapahtumien toistuminen voidaan estää.
- Turvallinenyritys.fi -palvelussa ilmoitetaan työturvallisuutta, -terveyttä vaarantavat havainnot, tapaturmat ja läheltä piti -tilanteet sekä turvallisuutta lisäävät ennakoivasti toteutetut toimenpiteet yksikössä. Tarvittaessa asia viedään työsuojelutoimikunnalle.

Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverin yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, miten tilanteita torjutaan jatkossa. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina olemassa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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 yksikössäne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Yksikössä tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti-tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan välittömästi pyrkien selvittämään tapahtumiin johtaneet syyt. Syyt ja tapahtumien kulku kirjataan ja käsitellään yksikössä sekä niistä tiedotetaan riittävästi vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tilanteista ja poikkeamasta riippuen, se käsitellään myös Ikipihlajien johtoryhmässä. Kaikessa toiminnassa korostetaan huolellisuutta ja käydään poikkeamatapahtumat läpi työyhteisössä sekä tehdään korjaavat toimenpiteet. Tavoitteena on oppiminen ja vastaavien syy-seurausketjujen ennaltaehkäisy jatkossa.

Muutoksista tiedottaminen

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

Akuutit muutokset informoidaan heti henkilökunnalle. Ei-kiireelliset muutokset käsitellään yksikön säännöllisten palaverien yhteydessä ja kirjataan asia muistioon. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille asiakaspalauteprosessin mukaisesti viikon kuluessa.

Yksittäiset asiakkaan hoitoa koskevista muutoksista henkilökunta on suoraan yhteydessä asiakkaan läheiseen tai edunvalvojan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Palveluvastaava Minttu Liikanen

Yksikön henkilökunta ajalla 12/2020-1/2021

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Minttu Liikanen, 040 350 3023, minttu.liikanen@pihlajalinna.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja/tai tarpeen mukaan useammin, jos toiminta muuttuu.
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? Yksikön omavalvontasuunnitelma on luettavissa Ikipihlaja Marian pääsisäänkäynneillä sekä hoitajien toimistossa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 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 vähyyt tai kipu.
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Asiakkaan palvelun tarpeen arvioi asiakkaan kotikunnan palveluohjaaja ennen Ikipihlaja Mariaan muuttoa. Palvelutarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään apuna seuraavia toimintakykymittareita: RAI eli toimintakykyä mittaava testi; MMSE eli muistin ja tiedonkäsittelytaidon testi ja MNA eli ravitsemustilaa arvioiva testi. Palvelutarpeen kartoittamiseksi omahoitaja kutsuu hoitoneuvottelun koolle kuuden viikon kuluessa asiakkaan muuttamisesta Ikipihlaja Mariaan sekä aina tarvittaessa. Hoitoneuvotteluun osallistuu asiakkaan lisäksi hänen läheisensä, omahoitaja sekä vastaava sairaanhoitaja tai palveluvastaava. Omahoitaja kirjaa neuvottelussa sovitut asiat Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan hoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään hoitoneuvottelun pohjalta huomioiden kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet ja asukkaan omat mielipiteet.
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa pidetään hoitopalaveri asiakkaan muutettua yksikköön ja jatkossa vuosittain.
4.2.1 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 asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita. Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja omahoitajan kanssa. Hoitosuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein sekä tarpeen mukaan. Hoitosuunnitelman päivityksestä vastaa asiakkaalle nimetty omahoitaja.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Tietoja kerätään asiakkaalta ja heidän läheisiltään, aiemmista hoitokertomuksista ja seuraamalla asiakkaan vointia ja tutustumalla hänen arkeensa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan toimet, joilla edistetään asiakkaan kuntoutumista sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoa. Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan sähköiseen Hilka-asiakastietojärjestelmään. Hoitoon osallistuvalla henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Asiakkaan voinnista kirjataan päivittäin ja arvioidaan, toteutuuko suunnitelmaan asetetut tavoitteet. Omahoitaja koordinoi suunnitelman päivittämistä ja tavoitteiden toteutumista osana jatkuvaa hoitotyön seurantaa ja raportointia.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palavereissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asukkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen hoitosuunnitelman sisällöstä. Omahoitaja seuraa, että asiakkaan saama hoito, hoiva ja palvelut vastaavat hoitosuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita. Palveluvastaava tarkistaa hoitosuunnitelmia säännöllisesti ja velvoittaa omahoitajat päivittämään suunnitelmaa vähintään puolen vuoden välein.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

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

-

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskematomuuteen 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?

Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Yksikössä huomioidaan asiakkaiden yksityisyys muun muassa siten, että asiakkailla on omat huoneet, joissa on sänky sekä erillinen wc-/suihkutila. Asiakkailla on vapaus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Lisäksi henkilökunta on vaitiolovelvollinen sekä huomioi intimitteettisuojan asiakkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioista. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Omahoitajuus ja asiakkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asiakkaiden omannäköisen elämän Ikipihlaja Mariassa entistä paremmin. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja hoitoaan koskevat linjaukset huomioidaan kirjaamalla ne hoitosuunnitelmaan. Asiakkaan hoitotahto pyritään selvittämään asiakkaaksi tulon yhteydessä. Hoitotahto kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä kunnioitetaan esimerkiksi päätettäessä elämän loppuvaiheen hoitolinjauksista.

Asiakkaat käyttävät omia vaatteita. Ikipihlaja Mariassa ei ole vierailuajkoja, vaan asiakkaiden läheiset ovat ter-
vetulleita aina halutessaan ja asiakas voi käydä läheistensä luona vierailemassa halutessaan. Asiakas on mu-
kana hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan toiminnallisiin hetkiin ja
yhteisiin tapahtumiin voimavarojensa mukaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtai-
sesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille 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 henki-
lön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset sään-
nökset lastensuojelulaissa.

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 asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Yksikössä arvioidaan ja ennaltaehkäistään mahdolliset rajoitustoimenpiteitä vaativat tilanteet mahdollisimman
pitkälle. Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino,
väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpi-
teet tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan, heidän läheistensä ja hoitavan lääkärin kanssa sekä ne kirja-
taan huolella Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Ikipihlaja Mariassa käytössä olevia rajoitteita ovat ulko-ovien lukossa pitäminen asiakasturvallisuuden takia
(muistisairaata), sängyssä laita ylhäällä öisin/päivällä, jos se on asukkaan turvallisuuden tai kääntymisavun kan-
nalta tarpeen. Pyörätuolissa lantiovyön käyttö, jos se on turvallisuuden kannalta tarpeen esimerkiksi estämään
lattialle valumista tai tuolista luisumista. Geriatriassa tuolissa lantiovyön käytön peruste on vain lattialle luisu-
misen ehkäisy. Hygienihaalarin käytöstä sovitaan aina tapauskohtaisesti ja asiasta asiakkaan läheisten kanssa
asiasta keskustellen. Rajoitustoimenpiteeseen on aina lääkärin määräaikainen lupa.

Ikipihlaja Mariassa on vapaat vierailuajat, joten asiakkaiden vieraat saavat vierailla heidän oman aikataulunsa
mukaisesti.

Pohdittavaksi:

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt,
vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehty-
mistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeustur-
vaa.*

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuo-
rovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle
viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustueessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämis-
vastuussa 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 epäasial-
lista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan ko-
kema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakasta kunnioittava ja arvostava kohtelu on yksi hyvää hoitoa ohjaavista periaatteistamme. Yksikössä kerä-
tään säännöllisesti palautetta asiakkailta (päivittäinen palaute päivän kulun yhteydessä) ja heidän läheisiltään
sekä heitä kannustetaan palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Asiakkaiden muistutuksiin tai
epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun
varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Palveluvastaava kuulee asiakasta sekä

<p>heidän läheistään kohdanneen tilanteen, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteesta riippuen suunnitellaan jatkotoimenpiteet asiakkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen. Asiakasta ja hänen läheistään ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliamiehen, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta. Tarvittaessa järjestetään yhteinen palaveri myös Pihlajalinna Terveys Oy:n palvelujohtajan kanssa sekä kunnan tilaajapäällikön kanssa.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>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.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Yksikössä kerätään asiakastyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa, sekä Hämeenlinnan kaupungin että Pihlajalinna Terveys Oy:n toimesta. Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä asiakkaan läheisiin. Asiakkaiden läheisille järjestetään kaksi kertaa vuodessa omaisten ilta.</p> <p>Kuukausittain kokoontuvan asukasraadın toiminta on käynnistynyt vuoden 2016 alkupuolella. Raatiin kutsutaan asiakkaiden lisäksi heidän läheisiään kuukausittain.</p> <p>Omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin, jonka avulla varmistetaan mahdollisimman hyvä hoito.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Asiakkaiden ja heidän läheistensä antamaa palautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien hoitajien luettavissa viikkopalaverimuistioissa.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikön palavereissa ja tuloksista on yhteenveto yksikössä nähtävillä.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p> <p>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.</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Yksikön vastuuhenkilö Minttu Liikanen, p. 040 350 3023, minttu.liikanen@pihlajalinna.fi</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Satu Loippo, satu.loippo@pikasos.fi, p. 03 621 2908. Sosiaaliamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Valtakunnallinen palvelunumero 029 553 6901 (arkisin klo 9-15)</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p>

Yksikön toimintaa koskevat viralliset kantelut, reklamaatiot ja muistutukset ohjautuvat Hämeenlinnan kaupungin tilaajapäällikölle. Tilaajapäällikkö vastaa näihin sekä pyytää yksikön vastinetta valitukseen liittyen. Yksikön toimintaa kehitetään tarvittaessa myös reklamoitujen asioiden pohjalta.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Muistutukseen pyritään vastaamaan 2 viikon kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Yksikössä työskennellään hoitosuunnitelman lisäksi asukkaan yksilölliset voimavarat huomioiden sekä toimintakykyä ylläpitävää työtettä käyttäen. Asiakkaan psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia edistetään yksikön yhteisöllisillä toimintahetkillä, harraste- ja virikehetkillä, hartaushetkillä, ulkoiluilla sekä ulkopuolisilla vierailijoilla. Yhteistyötä tehdään vapaaehtoisten, asiakkaiden läheisten, seurakunnan sekä päiväkodin kanssa.

Yksikössä kirjataan asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä ylläpitävä toiminta Hilikka -asiakastietojärjestelmään.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

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, hänen läheistensä ja muun hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaan hoitosuunnitelmaan liittyvien tavoitteiden toteutumista. Tarvittaessa hoitosuunnitelmaa päivitetään sopimalla hoitopalaveri yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Hoitosuunnitelman päivitystä tehdään myös säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein ja sen tarkistaa palveluvastaava yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa.

4.3.2 Ravitsemus

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

Yksikössä työskentelee arkipäivisin työntekijä, joka vastaa asukkaiden ruokien valmistuksesta. Yksikössä ruokahuollosta vastaavat kaikki yksikön hoitajat, jotka valmistavat tarjottavat ateriat paikan päällä. Näin ollen asiakkaiden ravitsemusta voi muuttaa yksilöllisten tarpeiden mukaan ja välipalaa on aina tarjolla. Ruokalistat on suunniteltu kuuden viikon jaksoihin ja ateriat on jaoteltu tasaisesti vuorokaudelle. Asiakkaiden riittävää ravinnonsaantia seurataan muun muassa ikäihmisille tarkoitettulla ravitsemustilan arvioinnilla (MNA -testillä), kuukausittaisella painon seurannalla sekä tarvittaessa nestelistalla. Ravitsemuksen tasoa seurataan myös asiakaspalautteen avulla.

Ruokailuajat Ikipihlaja Mariassa ovat seuraavat: aamupala on klo 6.00 – 10.00 välillä, lounas on tarjolla klo 11.00 – 12.00, päiväkahvi klo 14 -14.30, päivällinen tarjoillaan klo 16.00 alkaen ja iltapalaa on tarjolla klo 19.00-20.00. Yöpalaa on myös saatavilla ja tällä turvataan, että yöpaasto ei ylitä 11 tuntia. Asiakkaiden oman vuorokausirytmien mukaan tarjotaan aamupalaa ja muutoinkin on aina saatavissa välipalaa, mikäli asiakkaalla on sen tarve. Asukkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

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

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

Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygieniasuunnitelmaan. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asiakkaan kanssa. Suihkussa asiakas käy haluamanaan ajankohtana tai aina tarvittaessa, saunomiseen tarjotaan mahdollisuus vähintään kerran viikossa. Yksikön henkilökunta huolehtii yleisestä siisteydestä joka päivä. Hygieniakäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asiakkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojaravotteiden kulutuksella, keittiön pintojen hygieniatestien avulla sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.

Jokainen työntekijä vastaa omalla toiminnallaan hygieniatasosta.

Henkilökunnalla on siistit ja asianmukaiset työasut. Elintarvikkeiden käsittelyyn ja valmistukseen osallistuvilla on hygieniapassi. Ruuanvalmistuksessa käytetään suojapäähinettä ja suojaesiliinaa työvaatteiden päällä.

Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Ikipihlaja Mariassa on oma hygieniasuunnitelma ja ohjeisto. Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu seudullisiin hygieniayhdyshenkilökoulutustilaisuuksiin ja -tapaamisiin tuoden ajantasaisen tiedon yksikön käyttöön.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

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

Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaidensa terveydenhoidosta ja hammashoidosta. Yksikön asiakkailta on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin. Ikipihlaja Marian asiakkaiden hoidosta vastaa Rengon terveysaseman lääkäri, joka käy yksikössä noin kolmen viikon välein ja on muuten tavoitettavissa puhelimitse hoitaen kiireelliset sairaanhoidolliset asiat. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa asioissa ollaan yhteydessä omalle terveysasemalle tai keskussairaalan yhteispäivystykseen. Halutessaan asiakas voi käyttää yksityisiä terveyspalveluita. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti.

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

Hammaslääkäripalvelut ovat saatavissa kaupungin hammashoitolasta. Erikoissairaanhoidon palveluihin pääsee hoitavan lääkärin läheteellä. Hoitajat seuraavat asiakkaiden vointia päivittäisten toimintojen yhteydessä. Voinnin muutokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoidamme asiakkaita kuntouttavalla ja toimintakykyä ylläpitävällä työotteella.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäin laatimalla riittävän rakenteelliset kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Lääkäri arvioi vähintään kerran vuodessa asiakkaan terveydentilaa ja käytössä olevan lääkityksen.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön hoitohenkilökuntaan kuuluvat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lisäksi hoidosta vastaa tarpeen mukaan oman terveysaseman lääkäri.

4.3.5 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 lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä on vastuussa yksikön vastaava sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan kanssa

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkäri vastaa asukkaan lääketieteellisestä hoidosta, lääkkeen määräämisestä ja lääkehoidon kokonaisuudesta. Hoitavana lääkärinä toimii Rengon terveysaseman lääkäri. Yksikön vastuulääkärinä toimii Pihlajalinnan aluejohtaja Arvo Haapanen.

Yksikön lääkehuollosta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin määräysten mukaisesti vastaavat lääkelualliset sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt.

- Lääkehoitoa määrävällä ja toteuttavalla henkilökunnalla on velvollisuus ylläpitää ammattitaitoaan jatkuvasti. Lääkehoidon toteuttaminen vaatii voimassaolevan lääkeluvan. Henkilökunnan osaamisen varmistetaan 5 vuoden välein LOVE- verkkokoulutuksella ja osaamisen näytöillä valtakunnallisen LOVE-näyttöjen arviointiperusteiden mukaan.
- Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään lääkehoidon käytäntöihin ja ohjataan lukemaan yksikön lääkehoitosuunnitelma. Perehdytys kuitataan lääkehoidon perehdytyslomakkeelle. Lääkehoitoon osallistuva ammattihenkilö vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Ammattihenkilön perehdyttämisestä lääkehoidon toteutukseen vastaavat yksikön sairaanhoitajat ja työpari/kollega. Jokaisen hoitajan velvollisuus on ilmoittaa sairaanhoitajille, jos jokin asia lääkehoidon toteuttamisessa on epäselvä.

- Palveluvastaava huolehtii, että hoitohenkilökunnalla on ajantasainen koulutus toteuttaa lääkehoitoa. Lääkeluvan ajantasaisuudesta vastaavat myös työntekijät itse. Palveluvastaavalta löytyy tieto henkilökunnan lääkelupien voimassaolosta ja lupalomakkeet.
- Huumausaineiden ja pääasiassa keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden kulutusta seurataan asiakas- ja pakkauskohtaisilla kulutuskorteilla.

Lähihoitajat – ja sairaanhoitajat vastaavat lääkkeenjaon toteutumisesta. Samoin koko henkilöstö vastaa lääkkeenjaon kaksoistarkastamisesta ennen viikkodosettien käyttöönottamista. Työvuorossa oleva hoitaja vastaa lääkkeiden oikeaoppisesta annostelusta työvuoronsa aikana. Ensisijaisesti sairaanhoitaja vastaa lääketilausten tekemisestä ja reseptien uusimisesta. Palveluvastaava yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa vastaa lääketeikkamailmoitusten käsittelemisestä. Palveluvastaava kantaa vastuun siitä, että henkilöstön lääkehuollon osaaminen on riittävää ja asianmukaiset luvat ovat kunnossa lääkehoidon toteuttamiseen.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan 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?

Omahoitaja on avainasemassa yhteyshenkilönä muihin palvelunantajiin, mutta myös muu hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaan asioista tarvittaessa. Asiakkaiden on mahdollista ostaa mm. parturin ja jalkahoitajan palveluita niin, että palveluntuottaja toteuttaa palvelun yksikön tiloissa.

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 palveluiden tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman 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. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Ikipihlaja Mariassa asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit.</p> <p>Henkilökunta on perehdytetty asiakasturvallisuussuunnitelmaan. Henkilökunta on saanut opastusta asiakastietojen käsittelyyn, pelastussuunnitelmaan sekä toimintaohjeet hätätilanteisiin. Pelastussuunnitelma löytyy päivitettyinä yksikön perehdytyskansioista. Poistumisturvallisuussuunnitelma on laadittu ja toimitettu pelastusviranomaisille. Kiinteistössä on lukitut ovet. Sähkösängyt ja muut hoitolaitteet huolletaan säännöllisesti. Asiakkaiden taloudellisen kaltoinkohtelun riski tunnistetaan ja tarvittaessa maistraatille tehdään ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Tilanteessa toimitaan yhteistyössä kaupungin sosiaalityöntekijän kanssa.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoidossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Ikipihlaja Maria on tehostetun palveluasumisen yksikkö, joka on erikoistunut muistisairauksien hoitoon. Ikipihlaja Marian hoitajamitoitus on vähintään 0,69 hoitajaa per asiakas. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu palveluvastaavasta, jolla on sairaanhoitajan koulutus, vastaavasta sairaanhoitajasta, 8 lähihoitajasta sekä hoiva-avustajasta, joka vastaa keittiö- ja siivoustyöstä.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Ikipihlaja Mariassa käytettävien sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on edelleen kirjoilla oppilaitoksessa. Yksikön sijaiset pyritään perehdyttämään huolella sekä tarkoituksena on käyttää asiakkaille ja työnantajalle ennestään tuttuja sijaisia. Opiskelijan toimiessa sijaisena, hänen työparinaan on aina yksikön vakituiseen henkilökuntaan kuuluva hoitaja, jolla on voimassa oleva lääkehoitolupa. Opiskelijat tai ammattiin valmistuneet sijaiset eivät tee työvuoroja, ellei heillä ole lääkehoitolupaa (Love) ja toimipaikkakohtaista näyttöä ja riittävää työkokemusta sekä asiakkaiden tuntemusta.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>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.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p>

Ikipihlaja Marian rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Henkilökunnan pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Ikipihlajan palvelujohtaja ja palveluvastaava rekrytoivat yksikön sairaanhoitajat. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja rekrytoivat lähihoitajat sekä yksikön muun henkilökunnan.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

-

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

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

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

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä on käytössä perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti, jotka sisältävät perehdyttämisen asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät asiat. Perehdytyksessä korostetaan myös tietosuojan merkitystä ja jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa tietosuojasitoumuksen.

Palveluvastaava nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjän, mutta koko henkilöstöllä on velvollisuus perehdyttää uutta työntekijää. Perehdytys etenee asteittain perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttäjä ja perehdytettävä vahvistavat annetun/saadun perehdytyksen perehdyttämiskorttiin. Valmis perehdytyskortti tallennetaan Sympa-henkilötietojärjestelmään.

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

Sosiaalihuollon henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Toimintaohje

- Tee suullinen ilmoitus palveluvastaavalle ja Turvallinenyritys.fi-ilmoitus, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
- Palveluvastaava tai hänen sijainen ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen sekä Pihlajalinnan aluejohtajalle.

• Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yksikön henkilöstön täydennyskoulutuksesta huolehditaan ja siitä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Henkilökunta käy lakisääteisissä koulutuksissa esim. hätäensiapukertaukset, palo- ja pelastuskoulutukset ja harjoitukset. Lääkekoulutus uusitaan viiden vuoden välein. Kehityskeskustelujen kautta selvitetään työntekijöiden koulutustarpeita sekä kiinnostuksen kohteita. Muuhun koulutukseen osallistutaan yksikön/henkilöstön ja asiakkaiden hoidon tarpeen mukaan. Työntekijät tekevät hakemuksen koulutukseen Sympa-henkilötietojärjestelmässä.

4.4.2 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 Marian tilat on suunniteltu asiakasryhmä ja sen toiminta huomioiden. Yksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa, ne ovat avarat ja esteettömät liikkua sekä valaistus on riittävä. Asiakkailla on käytettävissään 13 yhden hengen huonetta, jotka ovat kooltaan 12,5-18 m². Lisäksi asiakkailla on käytössään yhteiset tilat ja sauna. Yksiköstä löytyy myös keittiö ja henkilökunnalle tarkoitettut toimisto- ja sosiaalitilat. Yksikön pinta-ala on kaikkiaan 623 m². Yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi. Hätäpoistumisteitä merkkiväloin merkittynä on viisi. Lisäksi henkilökunnan tiedossa on lisäksi kaksi muuta poistumistietä, yhteensä 7 poistumistietä.

Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti niiden vapautumisjärjestyksessä. Jokainen asiakas voi sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla ja ne ovat pelkästään heidän käytössään. Asukkaiden läheiset voivat vierailla yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollisuus yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön henkilökunta huolehtii siivouksesta ja pyykkihuollosta. Asiakkaiden huone siivotaan 1 x viikossa ja yleiset tilat siistitään päivittäin. Henkilökunta siivoaa ruokailutilojen pinnat ruokailujen jälkeen.

Asiakkaiden linavaatteet ja vaatteet pestään yksikössä henkilökunnan toimesta.

Henkilökunnan suojavaatteet pestään yksikössä erillisessä pyykkikoneessa.

4.4.3 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 turvpuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Asiakkaiden muistisairauksien vuoksi talon kaikki ulko-ovet ovat lukittuja ja avattavissa vain avaimella tai kulukoodilla. Kulkukoodi ja avaimet ovat ainoastaan henkilökunnan käytössä. Näin varmistetaan, että henkilökunta tietää myös talossa olevista vierailijoista. Rakennuksen pääuloskäyntien ja sisäpihalle johtavien ulko-ovien luona on tallentava videovalvonta. Videovalvontaa voi seurata palveluvastaavan toimiston tietokoneruudulta tai yhteisten tilojen televisioruudulta. Videovalvonnasta vastaa palveluvastaava. Talon kaikilla ulko-ovilla on yöaikaan (klo 22-06) toiminnassa ovihälytysjärjestelmä, joka hälyttää, mikäli ulko-ovi avataan. Tällä parannetaan yöllä yksin työskentelevän työntekijän turvallisuutta. Yöllä yksin työskennellessä on turvallisuus huomioitu sovitulla soittojärjestelmällä Sastamalassa sijaitsevaan Ikipihlaja Anneen. Hoitajalla on kannettava matkapuhelin koko ajan mukanaan.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asukkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveystieteiden 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. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet 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. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Ikipihlaja Mariassa on asukkaiden apuvälineistä vastaava hoitaja, joka huolehtii niiden hankinnasta ja mahdollisista huolloista (huolehtii/ vastaa huoltoon toimituksesta). Apuvälineasioissa tehdään yhteistyötä Hämeenlinnan kaupungin apuvälineyksikön kanssa.

Henkilökohtaiset apuvälineet luovutetaan asukkaalle terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta pitkäaikaislainaan. Tarvittaessa konsultoidaan apuvälinelainaamoa apuvälinetarvetta arvioitaessa. Hoitajien työn apuna käytettävät välineet ja laitteet (esim. siirto- ja nostolaitteet) hankitaan yhteistyössä asiakkaan kotikunnan apuvälineyksikön toimesta. Myös yksiköllä on omistuksessaan apuvälineitä, kuten henkilönostin.

Omahoitaja vastaa apuvälineiden puhtaudesta ja tarkistaa niiden toimintakunnon ja mahdollisen huoltotarpeen. Mikäli laitteen toimivuudessa havaitaan puutteita tai poikkeavuuksia, laitteet toimitetaan viipymättä asianmukaiseen huoltoon.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviran sivuilta kohdasta terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet (käyttäjän vaaratilanneilmoitus). Laiteviat ilmoitetaan viipymättä palveluvastaavalle.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira valvoo ja edistää terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallista käyttöä. Vaaratilanneilmoitukset ja niihin liittyvien tapahtumien selvittäminen yhdessä laitevalmistajien ja laitteiden käyttäjien kanssa ovat osa tätä työtä. Vaaratilanteista ilmoittaminen on laissa säädetty velvollisuus.

Ilmoitettava vaaratilanne on terveydenhuollon laitteeseen tai tarvikkeeseen liittyvä tilanne, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa potilaan, laitteen käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja joka johtuu laitteen • ominaisuuksista • suorituskyvyn poikkeamista tai häiriöistä • riittämättömästä merkinnästä • riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä.

Ilmoittamiseen liittyvä käytännöt määrääjat

- 10 vuorokautta, vakava tilanne
- 30 vuorokautta, muut tilanteet

Ilmoituslomake www.valvira.fi Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ilmoituksen lähettäminen suoraan verkkosivuilta, sähköpostin liitteenä tai postitse

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Minttu Liikanen puh. 040 350 3023, minttu.liikanen@pihlajalinna.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paljelluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. 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. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Paljelluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja 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.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla 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 tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Henkilökunta on sitoutunut työsuhteen, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisille työtään, työsuhdettaan tai

<p>työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työsopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työsopimuksen voimassaollessa tai sen loputtua.</p> <p>Jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja, opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen. Henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaudutaan tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Jokainen työntekijä suorittaa Pihlajalinna Akatemia-koulutusympäristössä Tietosuojakoulutuksen sekä Potilastiedon tietosuojatentin. Palveluvastaava seuraa, että työntekijät ovat suorittaneet koulutukset.</p>
<p>c) Missä yksiköllä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksiköllä on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Ikipihlaja Marian tietosuojaselosteet ja rekisteriselosteet ovat nähtävillä julkisesti yksikön pääovilla.</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Liisa Pajari, liisa.pajari@pihlajalinna.fi, p. 050 599 4905</p>

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>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.</p> <p>Tavoitteemme on koko ajan kehittyä ja korjata havaittuja tai mahdollisia riskikohtia. Riskien hallinnan tavoite on tuoda esille, kirjata ja ehkäistä poikkeamat. Yksikkökohtaista tietoa palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään tietoon tulleita kehittämistarpeita ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, korjaavat toimenpiteet eli miten asia hoidetaan kuntoon. Prosessin avulla on mahdollista ennaltaehkäistä riskejä.</p>

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

<p>Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Renko 30.12.2020</p>
<p>Allekirjoitus <i>Minttu Liikanen</i></p>

11 LÄHTEET

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 julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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

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: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli 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 ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.