

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	38

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Erilliseen ohjeeseen 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.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille ja sosiaalityön palveluille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Pihlajalinna Terveys Oy/ Ikipihlaja Maria

Y-tunnus 2303024-5

Kunta

Kunnan nimi Hämeenlinna

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Kanta-Hämeen sote-alue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Ikipihlaja Maria

Katuosoite Tuikontie 10 C-D

Postinumero 14300

Postitoimipaikka Renko

Sijaintikunta yhteystietoineen Kehräsaari B, 33200 Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen, dementiakoti, 13 asiakaspaikkaa

Esimies Sirpa Leppänen

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 13.6.2013

Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Ostopalveluita ei käytetä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**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 ympärivuorokautisesti. 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 laatusuositukseen, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 17.81982/710, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 sekä Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

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 arvo lähtökohdista johdetut peruslausekkeet

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

Ikipihlaja Mariassa hoitotyötä ohjaavat myös seuraavat arvot:

- yksilöllisyyden periaate
- kokonaishoidon 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.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Pelastussuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma ja siivoustyönohje
- Koneiden ja laitteiden laiterekisteri ja käyttöohjekansio
- Pihlajalinna Intran ohjeet sekä yksikköön laaditut toimintaohjeet

Ikipihlajan 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 on suunnitelmallista ja sujuvaa. Henkilökunta on sitoutunut laatujohtamisen mukaiseen toimintaan ja toteuttaa jatkuvan laadunparantamisen periaatteita.

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. Lisäksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen. Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laadutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja on sitoutunut ammattitaitonsa kehittämiseen.

Ikkipihlaja Marian laatutavoitteita ovat:

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

Riskien tunnistaminen

Riskien ja haittatapahtumien ennakoimista ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuuden ja riskien tunnistamisen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä riskienhallinnan arviointia Turvallinen yritys-palvelussa.

Myös asiakkailta ja heidän läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute riskienhallinnassa on tärkeää. Ikkipihlajan toiminnan laadun kehittämiseksi Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatkotoimet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

Asiakkaat

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Yksikön pääovissa on sähkötoimiset koodilukot ja kiinteistön piha-alue on aidattu asiakkaan turvallisuuteen kohdistuvan vaaran, kuten muistisairauksista johtuvien poistumisten vuoksi. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä ympäri vuorokauden. Henkilökohtaiset turvavälineet (esim. lonkkahousut) ja liikkumisen apuvälineet hankitaan aina tarpeen mukaan. Sisätiloihin on kiinnitetty tukikaiteita, jotka tukevat asiakkaan omatoimista liikkumista ja takapihan aitaus mahdollistavat asiakkaiden itsenäisen liikkumisen sekä sisä- että ulkotiloissa.

Asiakkaiden toimintakykyä tuetaan kuntouttavan työtteen, ravitsemustilan seurannan ja sairaanhoidollisen osaamisen avulla. Perushoidon laadun valvontaan ja tarkkailuun panostetaan. Infektioiden ja painehaavojen esiintyvyyteen kiinnitetään huomiota.

Muistisairauksiin liittyvien käytöshäiriöiden riskejä minimoidaan asiakkaiden rauhallisella ja ammattitaitoisella kohtaamisella. Käytöshäiriöiden hoidossa käytetään ensisijaisesti

lääkkeettömiä hoitokeinoja. Asiakkaan perusteetonta rajoittamista vältetään, asiakkaan tarpeista huolehditaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja hänen jäljellä olevaa toimintakykyään tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Tärkeää on tunnistaa levottomuutta aiheuttava toiminta, jotta voidaan ehkäistä muiden asiakkaiden provosoituminen. Käytöshäiriöiden esiintymistä voidaan vähentää myös asiakkaiden kommunikointia tuemalla, valinnanmahdollisuuksia lisäämällä ja toiveita kuulemalla. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014).

Poikkeamat lääkehoidon toteutumisessa muodostavat suurimman yksittäisen vakavan riskin mahdollisuuden. Lääkehuollon turvallisuuden takaamiseksi sen toteuttamiseen voivat osallistua ainoastaan vaadittavat LOVE-koulutuksen osa-alueet sekä näytöt hyväksytysti suorittaneet hoitotyöntekijät. Kaikessa lääkehuoltoon liittyvässä toimessa noudatetaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Kaikki lääkepoikkeamat sekä 'läheltä piti'-tilanteet raportoidaan, niihin johtaneet syyt analysoidaan ja käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Lääkehoidon toteutukseen on varattu oma rauhallinen lääkkeenjako huone ja käytössä on kaksoistarkistukset. Lääkehoito toteutetaan pääasiassa annosjakelupalveluna.

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 kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla myös yöaikaan ja välipalamahdollisuus on ympäri vuorokauden. Sekä valmistus- että tarjoiluvaiheessa huomioidaan asiakkaiden mahdolliset erityisruokavaliot ja muut erityistarpeet. Kiireettömällä ja rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asiakas saa syötyä hyvän ja täyttävän aterian. Asiakkaan vaikeudet huolehtia tästä itse tunnistetaan ja häntä autetaan tarvittavissa määrin, kuitenkin unohtamatta itse tekemisen merkitystä hyvän hoidon osana. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. MNA:n testin ja painon seurannan avulla. Ruokahuollon toteutuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan "Ravitsemussuosituksia ikääntyneille" - ohjeita. Kaikilla ruokahuoltoa toteuttavilla työntekijöillä on hygienia-passi suoritettuna.

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

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on arvo, joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jotta tässä onnistutaan, asumisessa ja päivän toiminnoissa huomioidaan asiakkaan eletty elämä, asiakkaan tahto, toiveet ja arvot. Tilanteissa, joissa asiakas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeuttaan, hoitohenkilökunta tekee päätöksiä yhdessä asiakkaan omaisten tai edunvalvojan kanssa perustuen asiakkaan arvoihin. Tämän toteutumiseen henkilöstön vahva ammattitaito ja mielenkiinto asiakkaiden elämään ovat tärkeässä roolissa.

Apuvälineissä toimintahäiriöt kuten pyörätuolin jarrujen pitävyys ovat suuri riskin aiheuttaja. Toimintahäiriöt ovat riski, johon voidaan ainoastaan varautua riittävällä ja oikea-aikaisilla tarkastuksilla ja huolloilla. Apuvälineiden kunnosta vastaavat hoitajat, jotka informoivat apuvälinevastaavaksi nimettyä työntekijää mahdollisista huoltotarpeista. Huollot toteutetaan apuvälineen hankintapaikasta riippuen joko alihankintana tai apuvälinelainaamon toimesta.

Sosiaalisten verkostojen heikkeneminen tai kokonaan puuttuminen on asia, joka kohtaa useaa asiakasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Ikipihlaja Mariaan ja asiakkaita kannustetaan vierailuille läheistensä luokse. Myös asiakkaiden omaisten lemmikit ovat tervetulleita vierailulle yksikköön. Asiakkaiden välisten sosiaalisten suhteiden muodostumista helpotetaan yhteisillä ruokahetkillä, yhteisten mielenkiinnon ympärille rakentuvien harrastotoimien kautta ja muilla yhteisillä tapahtumilla ja retkillä. Asiakkaiden rahavarat säilytetään hoitajien toimistossa lukollisessa kaapissa. Kaikki arvoesineet ja lompakon rahat kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään Lompakko-sivulle. Jokainen lompakolla käynti kirjataan Hilkan lompakkotietoihin, työntekijä arkistoi kuitin ja omahoitajat tarkistavat rahojen ja Hilkan-lompakko tietojen yhteneväisyyden kuukausittain.

Henkilökunta

Ikipihlaja Marian henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin (703/2002), Työterveyshuoltolakiin (1383/2001) sekä Työsuojelun toimintasuojeluohjelmaan 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 työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti ja tuetaan henkilöstön virkistystoiminnalla. Henkilökuntaan kohdistuvina riskeinä on tunnistettu työn kuormittavuus, vuorotyö, väkivalta- ja uhkatilanteet, työergonomia, ammattitaito ja perehdytys sekä pistotapaturmat. Yksikön riskit arvioidaan HSE Lite palvelussa yhdessä henkilöstön kanssa kahden vuoden välein ja aina työolosuhteiden muuttuessa.

Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Työn fyysistä kuormittavuutta minimoidaan

apuvälineillä sekä riittävällä henkilöstömitoituksella ja -sijoituksella. Tämä yhdessä hyvän työilmapiirin kanssa vähentää työn henkistä kuormittavuutta. Työntekijöillä on käytössään siirtoapuvälineitä, joiden käyttämiseen työnantaja kannustaa.

Ammattitaidon ylläpitoa seurataan jatkuvasti. Koulutuksiin osallistumisiin kannustetaan ja lakisääteisen täydennyskoulutuksen toteutumista vuosittain seurataan. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee perehdytyskortti ja työnopastuslomake. Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä kokeneemmasta työntekijästä. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukevat yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Henkilökunnan tyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä Pulssi-henkilöstökyselyillä 3-4 kertaa vuodessa.

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

Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä Hilikka-asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamisesta on laadittu selkeä ohjeistus, joka kuuluu osana perehdytysohjelmaa. 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 sekä vartijahälytysnappia. Uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle Ikipihlaja Mariassa on sopimus SOL-vartijapalveluiden kanssa. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa.

Työtapaturmiin varaudutaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Työtapaturmien (esim. pistotapaturma) varalta on laadittu selkeät toimintaohjeet. Niiden toteutumisen riskejä arvioidaan säännöllisesti työsuojelutoimikunnan toimesta. Toimintaa kehitetään säännöllisesti turvallisuuden näkökulmasta parempaan.

Toimitilat

Ikipihlaja Maria toimii hoitokotitoimintaan rakennetuissa tiloissa, joissa on käytössä laadukkaan toiminnan edellyttämät laitteet ja tarvikkeet. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Tärkeimpinä toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVI-toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Järjestelmien säännöllisillä tarkastuksilla, testauksilla ja huolloilla

varaudutaan niiden häiriöttömään toimintaan. Paloturvallisuus on yksittäisenä tekijänä suuri. Koko kiinteistö on sprinklerisuojattu, automaatti-ilmaisimet hälyttävät aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma. Yksikön turvallisuuslaitteista ja kiinteistön huollosta vastaa Kanta-Hämeen kiinteistöala Oy.

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomattavat poikkeamat vakuutusyhtiö Fennian HSE Lite-palvelussa. Havaituista epäkohdista ja poikkeamista ilmoitetaan yksikön palveluvastaavalle. Yhdessä henkilöstön kanssa riskien arviointi toteutetaan HSE Lite-palvelussa vähintään kahden vuoden välein ja aina työolosuhteiden muuttuessa.

Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa, jos havaitsee, ettei asiakkaan etu toteudu tai asiakasturvallisuus vaarantuu. Työntekijälle ei koidu seurauksia työnantajan taholta ilmoituksen johdosta. Ilmoitus pitää tehdä esimerkiksi seuraavissa tapauksissa:

- Asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- Asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysyä (sosiaalitakuu).
- Työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.
- Pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoituksen voi tehdä siihen tarkoitettulla lomakkeella Pihlajalinnan Intrassa. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palveluvastaava 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 ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja niiden läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmän lisäksi Pihlajalinna Intran poikkeamailmoituslomakkeelle (<https://intra.pihlajalinna.fi/ohjeet-ja-materiaalit/tukipalvelut/laatu/tarkeita-linkkeja-ja-lomakkeita/>). Palveluvastaava saa tiedon saapuneesta ilmoituksesta laatujohtaja Liisa Pajarilta. Tapahtuma ja siihen johtaneet tekijät käydään työyhteisön kesken läpi, pyrkien löytämään keinoja vastaavan tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Ilmoitukset käsitellään kuukausittain talon kuukausipalaverissa. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin. Korjaustoimenpiteen vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverin yhteydessä.

Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Ihmillisten virheiden mahdollisuus on myös aina olemassa. HSE Lite riskien hallinnan lomakkeita käytetään apuna ja siihen kirjataan myös kehittämissuunnitelma ja seuranta sitä vaativissa tilanteissa. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asiakkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

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

Vakavan haittatapahtuman käsittelyn kohdalla toimitaan Pihlajalinna Intran ohjeen mukaan. Tapahtuma edellyttää aina välittömiä toimenpiteitä, joilla lisävahinko estetään ja toiminta palautetaan turvalliseksi 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 Terveystieteiden laitteen ja vaaratilanneilmoitus) ja sisäisesti turvallisuushavaintoilmoitus /HSE Lite
- Tapahtuman jälkihoito järjestetään sekä asukkaan, omaisten että tapahtumassa mukana olleiden työntekijöiden kanssa.
- Tutkinta, miksi tapahtuma pääsi syntymään (mitä tapahtui, minkälaiset olivat tapahtumaketken olosuhteet ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuman syntymiseen).

•Toiminnan muutos siten, että vastaavan kaltaisten tapahtumien toistuminen voidaan estää.

HSE Lite -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

Yksikössä tullessiin 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.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle säännöllisten palavereiden yhteydessä sekä tarpeen vaatiessa hoitajien raporteilla, kirjallisesti ilmoitustaululla tai sähköpostitse. Muutoksista riippuen ne tiedotetaan muille yhteistyötahoille asiakaspalauteprosessin mukaisesti viikon kuluessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Palveluvastaava Sirpa Leppänen

Omaavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuu koko Ikipihlaja Marian henkilöstö

Kuka vastaa omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Sirpa Leppänen, p.040 350 3023, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yksikön omavalvontasuunnitelma on luettavissa Ikipihlaja Marian pääsisäänkäynneillä, internet-sivuilla sekä hoitajien toimistossa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioi asiakkaan kotikunnan palveluohjaaja ennen Ikipihlaja Mariaan muuttoa mm. RAI-arviointia ja MMSE-testiä apuna käyttäen

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

Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa pidetään hoitopalaveri asiakkaan muutettua yksiköön ja jatkossa vuosittain.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma on osa Hilikka-asiakastietojärjestelmää. 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 palvelusuunnitelmaan kirjataan toimet, joilla edistetään asiakkaan kuntoutumista sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoa. Omahoitaja koordinoi suunnitelman päivittämistä ja tavoitteiden toteutumista osana jatkuvaa hoitotyön seurantaa ja raportointia.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Omahoitaja kertoo asiakkaalle ja omaisille kuntoutumisen mahdollisuuksista ja hoito- ja palvelusuunnitelman teossa kuullaan asiakasta ja omaista.

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

Omahoitaja osallistuu hoitopalaveriin ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palaverissa 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.

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 osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#)).

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

Ikipihlaja Marian arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaiden omista elämäntarinoista nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset ja toiveet. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun voivarojensa mukaan. Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Kommunikoinnissa voidaan käyttää puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä tarpeiden mukaan. Jos tämäkään ei ole mahdollista asiakkaan voimien heikentyessä, hoitohenkilökunta tekee yhdessä asiakkaan omaisten kanssa päätöksiä, jotka pohjautuvat asiakkaan arvomaailmaan ja tottumuksiin. Omahoitajuus ja asiakkaan elämänhistorian tuntemus mahdollistavat asiakkaiden omannäköisen elämän Ikipihlaja Mariassa ja antaa toiminnalle vahvan pohjan. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. Asiakas itse sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Tämä on paras keino tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

Ikipihlaja Mariassa jokaisella asiakkaalla on oma huone omalla saniteettitilalla varustettuna. Asiakkaan yksityisyys ja itsemääräämisoikeus korostuvat. Asiakkailta on vapaus sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla tuomalla omia tärkeitä henkilökohtaisia esineitä

ja tavaroita mukanaan. Asiakkaan omia tottumuksia ja toiveita kunnioitetaan, huoneen oven voi halutessaan lukita, henkilökunta koputtaa oveen mennessään asukkaan huoneeseen, eivätkä jokaisen asiakkaan omat yksilölliset tavat tai vuorokausirytmit häiritse naapuria.

Päivittäin tapahtuvat toiminnot suunnitellaan asiakkaan näköisiksi, hänen itsemääräämisoikeuttaan tukeviksi. Asiakkailta on omat vaatteet käytössään, jokaisen yksilölliset toiveet ruokailujen suhteen otetaan huomioon, samoin päivittäinen levon tarve. Asiakkaiden makutottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokalista suunnitellessa ja heille tarjotaan valinnanmahdollisuuksia niin ruuan, juomien kuin välipalojen suhteen. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikaan sidottuja, vaan asiakkaat voivat ruokailla omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti.

Pukeutumisessa otetaan huomioon asiakkaan tottumukset ja elämänhistoria. Asiakkaan toiveita kunnioitetaan, mikäli asiakas haluaa pukeutua suoriin housuihin ja kauluspaitaan otetaan tämä huomioon asiakasta avustettaessa, asiakas itse määrittelee omat vaatteensa. Asiakas voi halutessaan nauttia aamupalan/iltapalan aamutakissa ruokasalissa. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen.

Henkilökunta on vaitiolovelvollinen sekä huomioi intymiteettisuojaan asiakkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioista.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin

kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti 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 henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset 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?

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. 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 asiakkaan terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan, hänen läheistensä ja hoitavan lääkärin kanssa sekä ne kirjataan huolella Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Rajoitteista on aina hoitavan lääkärin määräaikainen, maksimissaan 3 kuukauden lupa.

Rauhoittavien lääkkeiden käyttö pyritään pitämään minimissä. Lääkityksen tarvetta arvioidaan viikoittain. Myös omaisten kanssa keskustellaan rauhoittavan 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.

Ikipihlaja Marian ulko-ovissa on sähkötoimiset koodilukot. Asiakkailta on omien edellytystensä mukaisesti kuitenkin mahdollisuus ulkoilla vapaasti joko yksikön ulkopuolella tai viihtyisällä, turvalliseksi rajatulla sisäpihalla, jonne ovia pidetään lukitsematta sään salliessa.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ikipihlaja Mariassa ei käytetä vuoteessa olemisen rajoittimia, lukuun ottamatta vuoteen nostettavia laitoja. Riittävä valvonta öisin vähentää vuoteesta putoamisen riskiä. Tarvittaessa pyritään turvaamaan asiakkaan turvallisuus esim. vuoteen viereen asetettavilla patjoilla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta ja omaisilta, sekä heitä kannustetaan suoran palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Käytössä on myös nimetön palautekanava Pihlajalinnan verkkosivuilla. Ikipihlaja Mariassa järjestetään keran kuukaudessa asiakasraati, johon omaisilla on mahdollisuus osallistua. Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä

arvoista. Perehdytyskansion liitteenä on kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyyn laadittu ohjeistus.

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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Yksikössä kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta ja omaisilta, sekä heitä kannustetaan suoran palautteen antoon niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Käytössä on myös nimetön palautekanava Pihlajalinnan verkkosivuilla. Ikipihlaja Mariassa järjestetään kerran kuukaudessa asiakasraati, johon omaisilla on mahdollisuus osallistua. Asiakkaiden muistutuksiin tai epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Perehdytyskansion liitteenä on kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyyn laadittu ohjeistus.

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

Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta, sekä tämän omaista tilanteesta, jonka jälkeen palveluvastaava 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.

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

Asiakasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliammiehen, jonka yhteystiedot löytyvät pääsisäänkäynnin ilmoitustaululta.

Ikkipihlaja Marian potilasasiamiehenä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa toimii:

Liisa Pajari, liisa.pajari@pihlajalinna.fi, p. 050 5994905

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

Ikkipihlaja Mariassa toimii asiakasraati. Asiakasraati kokoontuu kerran kuukaudessa joka kuukauden viimeinen lauantai. Asiakasraadista kautta asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yksikön toimintaan. Asiakasraadissa asiakkaat voivat tuoda omat toiveensa ja huomionsa esiin ja toteutettaviksi, mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin mahdollisuuksiensa mukaan. Asiakkaan mielipiteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Ikkipihlaja Mariassa kerätään asiakas- ja omaistyytyväisyys palautetta säännöllisesti haastatteluin sekä vuosittain paperilomakkein ja/tai sähköisesti.

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen säännöllisesti. Omahoitaja pitää myös aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

Palautetta voi antaa palveluvastaavalle sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi, palvelupäällikölle paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi ja liiketoimintajohtaja eetu.salunen@pihlajalinna.fi

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palaute käsitellään palveluvastaavan (ja tarvittaessa palvelupäällikön) toimesta ja esiin nouseviin kehittämisideoihin tartutaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Asiakaspalaute välitetään henkilöstölle palavereissa, joista nousevat kehittämis ehdotukset vietään johdon harkittaviksi. Palautteiden pohjalta toimintaa kehitetään ja tehdään

mahdollisia muutoksia. Palautteet käydään läpi viikkopalavereissa ja ne ovat kaikkien luettavissa palaverimuistioista.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden yhteenvedot ovat ulko-ovien ilmoitustauluilla nähtävillä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Yksikön vastuuhenkilö Sirpa Leppänen, p. 040 350 3023, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Satu Loippo, satu.loippo@pikasos.fi, p. 03 621 2908. Sosiaaliasiamiehen palvelut liittyvät asiakkaan asemaan ja oikeuksiin.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen palvelunumero 029 553 6901 (arkisin klo 9-15)

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukseen pyritään vastaamaan viikon kuluessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

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.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Yksikössä käytössä digitekniikkaa kulttuurin harrastamisen mahdollistamiseksi. Yksikössä myös vierailee ajoittain ulkopuolisia vierailijoita.

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. Hoitopalaveriin osallistuu asukkaan lisäksi tämän omaiset, omahoitaja ja vastaava sairaanhoitaja.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä työskentelee arkipäivisin keittiötyöntekijä, joka vastaa asukkaiden ruokien valmistuksesta. 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. Ruokalistaissa huomioidaan juhlapyhät.

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.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Aterioiden valmistuksessa omassa keittiössä pystytään huomioimaan erityisruokavaliot ja rajoitteet.

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

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

Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais-hoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

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

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

Yksikön henkilökunta on perehdytetty hygieniasuunnitelmaan. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtii henkilökunta yhdessä asiakkaan kanssa. Suihkussa tai saunassa asiakas käy haluamanaan ajankohtana, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Ikipihlaja Marian siistijä huolehtii yksikön yleisestä siisteydestä asianmukaisin välinein ja

ainein. Hygieniakäytäntöjen toteutumista seurataan yksikössä esiintyvien infektioiden määrällä, asiakkaiden ihon hyvinvoinnilla, käsihuuhteiden, pesunesteiden ja suojatarvikkeiden kulutuksella, keittiön pintojen hygienia-testien avulla sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla.

Yksikön hygieniavastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja Merja Toivonen, joka tarvittaessa ohjeistaa henkilökuntaa esimerkiksi tarttuvien sairauksien leviämisen estämisessä. Hygieniavastaava päivittää vuosittain hygienesuunnitelman ja osallistuu siistijän kanssa siivoussuunnitelman päivittämiseen yhdessä palveluvastaavan kanssa vuosittain. Hygieniavastaava toimii sairaanhoitopiirin hygieniayhdyshenkilönä, joka osallistuu seudullisiin hygieniayhdyshenkilökoulutustilaisuuksiin ja -tapaamisiin tuoden ajantasaisen tiedon yksikön käyttöön.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä, sekä noudattamalla kaikessa toiminnassa K-HSHP:n ohjeistuksia. Ikipihlaja Marian henkilöstöltä edellytetään tartuntatalain 48§ tarkoittamaa rokotesuoja asiakkaiden suojaamiseksi koko työsuhteen ajan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön siivouksesta ja pyykkihuollosta huolehtii yksikössä työskentelevä siistijä

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikön henkilökunta on perehdytetty siivoussuunnitelmaan. Mikä on laadittu yhdessä siistijän ja palveluvastaava kanssa

Terveyden- 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 kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, 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 terveystaseman 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 työllä.

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.

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.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Lääkäri vastaa asukkaan lääketieteellisestä hoidosta, lääkkeen määräämisestä ja lääkehoidon kokonaisuudesta. Hoitavana lääkärinä toimii Rengon terveysaseman lääkäri. Yksikön vastuulääkärinä toimii Pihlajalinnan etälääketieteen vastuulääkäri Sanna Maula.

Yksikön lääkehuollosta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin määräysten mukaisesti vastaavat lääkeluvalliset 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.

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 etälääketieteen vastuulääkäri Sanna Maula.

Yksikön lääkehuollosta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin määräysten mukaisesti vastaavat lääkeluvalliset 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 lääkeroikkeen ilmoitusten käsittelemisestä. Palveluvastaava kantaa vastuun siitä, että henkilöstön lääkehuollon osaaminen on riittävää ja asianmukaiset luvat ovat kunnossa lääkehoidon toteuttamiseen.

Monialainen yhteistyö

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.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Ikipihlaja Mariassa asiakasturvallisuutta ylläpidetään säännöllisillä henkilökunnan koulutuksilla, kuten alkusammutusharjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä. Yksikköön tehdään lakisääteiset palo- ja pelastusviranomaisten tarkastuskäynnit.

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.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

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 keittiötyöntekijästä joka vastaa ruokahuollosta sekä siistijästä joka vasta yksikön siivouksesta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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 yövuoroja, ellei heillä ole lääkehoitolupaa (Love) ja toimipaikkakohtaista näyttöä ja riittävää työkokemusta sekä asiakkaiden tuntemusta.

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

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Palveluvastaavan työaikaan on varattu 50% hallinnollista työaikaa. Vastaavan sairaanhoitajan työpanos esimiestyöhön on 20% työajasta

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Mitoitus on 0,71 ja tässä on huomioitu tuki- ja avustavat työtehtävät.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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.

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 omavalvonnanassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten 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

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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 luku 3 Riskienhallinta).

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 HSE Lite-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.

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 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 merkkivaloin merkittyinä 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 vieraila yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollisuus yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti

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.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomi-oon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Asiakkaiden muistisairauksien vuoksi talon kaikki ulko-ovet ovat lukittuja ja avattavissa vain avaimella tai kulkukoodilla. 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 tietokone-ruudulta 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 Kokemäellä sijaitsevaan Ikipihlaja Kuusamaan. Hoitajalla on kannettava matkapuhelin koko ajan mukanaan. Lisäksi yöhoitaja pitää vartiointiyrityksen hälytintä mukana koko yön, mistä on mahdollista saada apua, myös ilman puhelinyhteyttä.

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?

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Terveydenhuollon 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](#).

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 asiakkaille terveystieteiden apuvälinelainaanmosta pitkäaikaislainaan. Tarvittaessa konsultoidaan apuvälinelainaa apuvälinetarvetta arvioitaessa. Hoitajien työn apuna käytettävät välineet ja laitteet (esim. siirto- ja nostotilanteet) 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 terveystieteiden 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 poikkeamasta tai häiriöistä • riittämättömästä merkinnästä • riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä.

Ilmoittamiseen liittyvä käytännöt määrääjat

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

Ilmoituslomake www.fimea.fi Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ilmoituksen lähettäminen suoraan verkkosivuilta, sähköpostin liitteenä tai postitse

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Sirpa Leppänen puh. 040 350 3023, sirpa.leppanen@pihlajalinna.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon

tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytyksen yhteydessä perehdyttäjä opastaa ja ohjaa Hilikka asiakastietojärjestelmään kirjaamisesta. Säännöllisesti myös kertaamme asiakastyön kirjaamisen perusteita.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työaikaan on sisällytetty riittävästi aikaa asianmukaiseen kirjaamiseen työvuoron puitteissa. Palveluvastaava myös seuraa säännöllisesti kirjaamista ja kirjaamisen laatua.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Henkilökunta on sitoutunut työsopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisille 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 tai sen loputtua.

Jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja, opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietosuojasitoumuksen. Henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaututaan tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot.

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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Liisa Pajari, liisa.pajari@pihlajalinna.fi, p. 050 599 4905

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tavoittemme 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 asukasturvallisuuden 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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Renko 18.1.2023

Allekirjoitus *Sirpa Leppänen*