

**IKIPIHLAJA ANNE**

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....                            | 2  |
| 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....                                           | 2  |
| 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                          | 2  |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....                                                         | 5  |
| 3. Asiakas- ja potilasturvallisuus .....                                                            | 5  |
| 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....                                                       | 5  |
| 3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....                                                                 | 7  |
| 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....                                                                | 7  |
| 3.4 Muistutusten käsittely .....                                                                    | 13 |
| 3.5 Henkilöstö.....                                                                                 | 13 |
| 3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....                              | 16 |
| 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                            | 16 |
| 3.8 Toimitilat ja välineet .....                                                                    | 17 |
| 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....                           | 17 |
| 3.10 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                                    | 18 |
| 3.11 Infektioiden torjunta.....                                                                     | 19 |
| 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                      | 19 |
| 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....                                 | 20 |
| 4. Omavalvonnan riskienhallinta .....                                                               | 21 |
| 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....             | 21 |
| 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....      | 21 |
| 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                         | 23 |
| 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....                                                               | 24 |
| 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                           | 24 |
| 5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ..... | 25 |
| 5.1 Toimeenpano.....                                                                                | 25 |
| 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                                     | 25 |
| 6. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen .....                                      | 26 |

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

|                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Palveluntuottaja</b><br>Pihlajalinna Terveys Oy                                                                                                                                                                              |
| <b>Y-tunnus</b><br>2303024-5<br><br><b>Soteri-rekisteröintinumero</b><br>1.2.246.10.23030245.10.0                                                                                                                               |
| <b>Palveluyksikön nimi, osoite ja puhelinnumero</b><br>Ikipihlaja Anne<br>Hoikantie 15<br>38100 Sastamala<br>p. 040 146 3569                                                                                                    |
| <b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b><br>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 16 asiakaspaikkaa                                                           |
| <b>Palveluyksikön vastuuhenkilöt (nimi ja yhteystiedot)</b><br>Ulla Kranni, palveluvastaava, p. 040 685 5155, ulla.kranni@pihlajalinna.fi<br>Mari Rusama, vastaava sairaanhoitaja, p. 040 668 5557, mari.rusama@pihlajalinna.fi |
| <b>Palveluyksikön palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b><br>Päivi Järvensivu, palvelupäällikkö, p. 050 451 5210, paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi                                                                          |

### 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ikipihlaja Anne on 16-paikkainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö hoivaa tarvitseville ikäihmisille, jotka eivät enää pysty asumaan kotonaan runsaidenkaan kotihoidontukipalvelujen tai omaishoidon avulla. Tarkoituksena on mahdollistaa asukkaillemme turvallinen ja omannäköinen elämä sekä vastata heidän ympärivuorokautisen hoivan tarpeeseensa.

Ikipihlaja Anne tarjoaa asukkailleen laadukasta ja yksilöllistä ympärivuorokautista asumista, hoitoa ja hoivaa turvallisesi ja kodinomaisesti. Ikipihlaja Annen palvelut ja asuinympäristö mahdollistavat asukaslähtöisen, toiminnallisen ja turvallisen arjen. Ateriat valmistetaan omassa keittiössä päivittäin. Yksikössä asukkaat saavat elää elämänsä loppuun asti.

Ikipihlaja Annessa jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitajapari. Omahoitajille on määritelty yksikössä erikseen esim. RAI-arviointien tekeminen, hoito- ja palvelusuunnitelmien tekeminen ja yhteydenpito lähiomaisiin. Henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokauden.

## Ateriapalvelu

Ruoka valmistetaan Ikipihlaja Annen omalla keittiöllä. Säännöllinen ja monipuolinen ruoka on osa laadukasta hoitoa. Ruokalista on suunniteltu kuudeksi viikoksi ja siinä on otettu huomioon asukkaiden toiveet. Ruokavaliossa on otettu huomioon ikäihmisten ravitsemussuositukset ja asiakkaan ravitsemukseen liittyvät erityistarpeet, ruokavaliot ja koostumus. Aamupalaa tarjoillaan ruokasalissa klo 7.00 alkaen. Aamupuuroa saa tarvittaessa jo aikaisemmin, jos asukas on hereillä ja liikkeellä. Lounas alkaa klo 12.00. Päiväkahvia, teetä tai mehua tarjoillaan klo 14.00 ja päivällistä klo 16.30 alkaen. Iltapala tarjotaan klo 19:30 alkaen. Välipalaa on mahdollisuus saada kellon ympäri. Tarvittaessa yöllä hereillä oleville asukkaalle tarjotaan yöpalaa.

## Siivoushuolto

Ikipihlaja Annessa on oma laitoshuoltaja, joka huolehtii siivouksesta. Yksikköön on laadittu siivoustyösuunnitelma.

## Tekstiilihuolto

Ikipihlaja Annen laitoshuoltaja huolehtii pyykkihuollosta.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikön lääketieteellisestä hoidosta vastaa yksikön vastuulääkäri. Vastaava sairaanhoitaja on paikalla arkisin. Käytännön toteutus ja seuranta kuuluvat Ikipihlaja Annen sairaanhoitajalle ja lähi- ja perushoitajille sekä muille hoivatyössä oleville osaamisen mukaisissa rajoissa. Kaikilla hoitotyöntekijöillä on vastuu kertoa ja kirjata tekemistään havainnoista asukkaan terveydentilasta.

Lääkäriasiat hoidetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) kautta. Yksikön vastuulääkäriksi on nimetty Heidi Mörttinen-Vallius, joka hoitaa yksikön lääkärin lähikäynnit kuukausittain. Päivystyksellisten lääkäriasoiden hoitamiseen hyvinvointialue on määrittänyt Terveystalon.

Kiireellisestä sairaanhoidosta ja äkillisistä kuolemantapauksista on toimintaohje. Toimintaohjeet käydään läpi uutta työntekijää perehdyttäessä ja henkilöstöpalavereissa säännöllisesti. Kotisairaalan palveluita käytetään tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan, jotta voidaan turvata asukkaan akuutti sairaanhoito yksikössä myös iltaisin ja viikonloppuisin ja näin välttää tarpeetonta asukkaan siirtämistä terveydenhuollon hoitoyksikköön.

Toimintatapanamme on toimia päivittäin terveyttä ja toimintakykyä edistäen, hyvästä ravitsemuksesta, huolenpidosta ja lääkehoidosta huolehtien. Terveyttä seurataan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti esimerkiksi verenpainemittauksin ja painoa punniten. Soitamme puhelinkonsultaatioita vastuulääkärille ja toimmimme annettujen ohjeiden mukaisesti. Vastuulääkäri tekee asukkaille rutiininomaiset vuositarkastukset kunkin tarpeen mukaisesti.

Jokaisen työntekijän vastuulla on huomioida muutokset asukkaan voinnissa työvuorossaan hoitotoimia tehdessä keskustellen ja kysellen. Hoitajat raportoivat voinnin muutoksista kirjallisesti ja suullisesti.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinnan arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinnan perustehtävä on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Jatkuvan parantamisen avulla Pihlajalinna tuottaa entistä laadukkaampia palveluita asiakkaiden tarpeita ja odotuksia kuunnellen sekä edistää työterveyttä ja -turvallisuutta. Asiakslähtöinen palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tarjonta ovat toiminnan lähtökohdat, ja tähän pohjautuu myös Pihlajalinnan laatupolitiikka.

Ikipihlaja Annen toiminnassa korostuu eettisyys:

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

Lisäämme toiminnallamme asukkaidemme yhteisöllisyyttä ja mahdollistamme jokaisen asukkaan elämän tärkeiden asioiden ja harrastusten läsnäolon myös kodissamme, tuoden aktiivista sisältöä elämän viimeisille vuosille.

Asukkaita hoidetaan kodinomaisessa ympäristössä asiakslähtöisesti sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja turvallisuustekijät huomioiden. Yksilöllinen hoitotyö mahdollistaa jokaiselle omannäköisen elämän. Tarjoamme asukkaillemme turvalliset asuin- ja toimintatilat. Työtä tehdään toimivilla ja turvallisilla välineillä.

Henkilökunta on koulutettua ja tavoitteenamme on asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen käyttäen voimavaroja lähtökohtana on asukkaan oma kokemus hänen voimavarojensa ja kykyjensä riittävyydestä sekä avuntarpeesta. Päivittäisissä hoitotilanteissa asukas tekee itse sen mihin kykenee, ja hoitaja toimii ohjaajana, kannustajana ja tarvittaessa avustajana. Näin annamme asukkaalle mahdollisuuden olla aktiivinen omassa elämässään mahdollisimman pitkään. Asukkaan ja omaisen läsnä oleva kohtaaminen ja kiireetömyys on tärkeää. Asukkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja huoneeseen mentäessä koputetaan oveen. Yhteistyö asukkaiden omaisten/läheisten kanssa on tärkeää.

Asukkaillemme järjestetään aktiviteetteja päivittäin. Talossa käy myös ulkopuolisia esiintyjiä. Koko talon henkilökunta on sitoutunut pitämään harrastetuokioita ja ulkoiluttamaan asukkaita. Omaisia kannustetaan myös lähtemään ulos asukkaan kanssa. Asukkaiden kanssa järjestetään kotikokous kuukausittain hoitohenkilökunnan vetämänä. Kotikokous luo mahdollisuuden yhteisiin asioihin vaikuttamiseen. Myös omaiset ovat tervetulleita kotikokouksiin.

Henkilökunnan ammattitaitoa ja motivaatiota pidetään yllä tarkoituksenomaisella lisä- ja täydennyskoulutuksella. Koulutuksen osalta henkilökunnalta kerätään vuosittain ehdotuksia lisäkoulutuksesta ja sen pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma tulevalle vuodelle. Työntekijöiden hyvinvointi ja jaksaminen on hyvän hoitotyön edellytys. Työyhteisössämme kunnioitetaan kaikkia tasavertaisesti.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa ja tämän jälkeen sitä on päivitetty.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluvastaava Ulla Kranni, p. 040 685 5155, ulla.kranni@pihlajalinna.fi

Omavalvonta suunnitelman hyväksyy:

Palvelupäällikkö Päivi Järvensivu, p. 040 451 5210, paivi.jarvensivu@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan osalta on käynnissä nk. jatkuva päivittäminen; asioiden tai toimintakäytäntöjen muuttuessa päivitetään myös omavalvontasuunnitelmaa. Lisäksi kerran vuodessa omavalvontasuunnitelma käydään systemaattisesti läpi.

Jokainen henkilökunnan jäsen lukee omavalvontasuunnitelman ja kirjoittaa lukukuittauksen. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi yksikköpalaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön ilmoitustaululla siten, että asukkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön verkkosivuilla.

Kaikki omavalvontasuunnitelmat on säilytettyä yksikön sähköisessä järjestelmässä.

## 3. Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Pihlajalinna käyttää laadunhallinnanjärjestelmiä johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty laatusertifikaatit: ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä, ISO 27001 Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä ja ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutusta seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan työntekijöiden osaamisen ylläpitämisellä. Osaamista vahvistetaan järjestämällä säännöllisesti koulutusta. Koko henkilökunta osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi yksikössä on yhtenäiset toimintatavat ja ajantasaiset suunnitelmat. Ikipihlaja Anneen tehdään säännöllisesti sisäisiä ja ulkoisia auditointeja.

Ikipihlaja Anneen toiminta perustuu vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), sosiaalihuoltolakiin (710/1982), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja voimassa olevaan laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa RAI-arviointivälineistön käyttämistä ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa. RAI-arviointitietoa käytetään asiakkaiden hoidon ja palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä päätöksenteon tukena.

Ikipihlaja Annessa RAI-arviointeja tekevät asukkaiden omahoitajina toimivat nimikesuojatut lähihoitajat. Kaikki arviointeja tekevät suorittavat Pirhan määrittelemät RAI-koulutukset ennen RAI-oikeuksien saamista. Koulutusten suorittamisen jälkeen ensimmäinen RAI-arviointi tehdään yhdessä yksikön RAI-avainosaajan kanssa. Tämän avulla varmistetaan arvioinnin luotettavuus ja vertailukelpoisuus. Pirha määrittää RAI-laaturavoitteet ja painopisteet. Nämä käydään läpi yksikköpalaverissa. Ikipihlaja Annen palveluvastaava ja RAI-avainosaaja seuraavat laaturavoitteita.

Ikipihlaja Annessa on käytössä Haipro-järjestelmä, minkä kautta raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat. Haipron ilmoitukset käsitellään yksikössä säännöllisesti. Asiakasturvallisuuspoikkeamat raportoidaan säännöllisesti hyvinvointialueelle.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllistä koulutusta, jotta he pysyvät ajan tasalla alan käytännöistä ja lainsäädännöstä. Henkilökunnalle tarjotaan koulutuksia, jotka sisältävät myös uusia käytäntöjä ja menetelmiä. Koulutuskalenteri tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa heidän koulutustarpeensa huomioiden. Pakolliset koulutukset ja harjoitukset kuten ensiapu, alkusammutus ja poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisin väliajoin. Koulutuksen ohella panostetaan henkilöstön hyvinvointiin, mikä näkyy työtyytyväisyydessä ja palveluiden laadussa.

Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Yksikön verkkosivuilla on linkit palautteen antamista varten. Myös omahoitaja pitävät aktiivisesti yhteyttä omaisiin. Kotikokoukset yhteistyössä omaisten kanssa antavat mahdollisuuden myös omaisille antaa kehittämisohjeita suoraan hoitajille.

Anonyymien palautteen voi antaa myös Pihlajalinnan verkkosivuilla. Pihlajalinnassa laadun ja asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa. Pihlajalinna tähtää erinomaiseen asiakaskokemukseen kaikissa asiointikanavissa ja toimipisteissä. Antamalla palautetta asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että palvelut, prosessit, toimintamallit ja kohtaamispisteet ovat laadukkaita ja asiakkaan ääni on vahvasti läsnä palvelukehityksessä. Pihlajalinnassa palautteet käsitellään systemaattisesti ja jokainen pihlajalinnalainen osallistuu palautteisiin pohjautuvan toiminnan kehittämiseen.

Henkilöstöltä kerätään palautetta kolmesti vuodessa. Minipulssi henkilöstökysely on kahdesti vuodessa sekä kerran vuodessa on laajempi henkilöstöpulssi vakituisilta työntekijöiltä. Henkilöstöpalautteessa läpi käydään mm. yhteenkuuluvuutta, osaamista, esimiestyötä sekä työhyvinvoinnin osa-alueita. Kyselyiden jälkeen kyselyn vastaukset käydään henkilöstön kanssa läpi ja laaditaan kehittämissuunnitelma kyselyssä nousseista aiheista.

Laadun kehittämiseen tähtäviä toimenpiteitä suunnitellaan ja toteutetaan jatkuvasti palautteen ja arvioinnin perusteella. Henkilöstöpulssit käydään henkilöstön tiimikeskusteluissa läpi ja laaditaan yhdessä kehitystavoitteet seuraavalle vuodelle vastausten perusteella.

Nämä laatuvaatimukset ja -hallinnan toteuttamistavat auttavat varmistamaan, että Ikipihlaja Annen tarjoamat palvelut ovat korkealaatuisia ja vastaavat asiakkaidensa tarpeita.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ikipihlaja Annen vastuuhenkilönä toimii palveluvastaava Ulla Kranni. Palvelupäällikkö Päivi Järvensivu toimii vastuuhenkilön esihenkilönä. Ikipihlaja Annen palveluvastaava osallistuu viikoittain kokouksiin konsernin muiden palveluvastaavien kanssa.

Omaohjaussuunnitelma on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa ja koko henkilökunta sitoutuu noudattamaan sitä. Yksikön palveluvastaava vastaa yksikön toiminnan olevan laadukasta ja toteutuvan lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Palvelun toteutumista seurataan mm. henkilöstömitoitustarpeiden toteutumisella ja varmistamalla, että joka vuorossa on riittävä osaaminen.

### 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Ikäntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisu 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Ikipihlaja Anne ilmoittaa vapaana olevat asukaspaikat Pirkanmaan hyvinvointialueelle sähköpostilla ohjeistuksen mukaan. Tieto uusista asukkaista saadaan Pirhan asiakasohjauksen kautta. Asukas ja läheiset voivat tulla tutustumaan yksikköön ennen muuttamista.

#### Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omaohjauskehittämistä. 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.

Ikipihlaja Annessa uuden asukkaan saapuessa häntä ja hänen läheisiään haastatellaan ja heiltä kysellään asukkaan toiveita sekä elämänhistoriaa. Asukas ja läheiset otetaan mukaan RAI-arvioinnin tekemiseen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Läheisillä on myös mahdollisuus osallistua lääkärin tekemään tulotarkastukseen.

#### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilökunnan on toimittava siten, että asukkaalle annettavat palvelut ovat laadukkaita. Asukkaita tulee kohdella arvostavasti vuorovaikutustilanteissa. Asukasta loukkaavaa kohtelua ja epäasiallista käytöstä ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun viipymättä ja informoida asiasta välittömästi palveluvastaavaa tai hänen sijaistaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kesken ja keskustelu dokumentoidaan.

Työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee asukkaan epäasiallista kohtaamista, asukasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asukkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua tai pakotteiden tai rajoitteiden käyttöä ilman asukaskohtaista lääkärin lupaa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§)

Palveluvastaava toimii asian selvittelijänä ja informoi asiasta omaa esimiestään/pyytää tarvittaessa tueksi. Palautteen käsittelyssä käydään läpi tilanne ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja miten tapahtuma päättyi. Asukkaalta ja omaiselta pyydetään anteeksi ja selvitetään tilanne ja siihen johtaneet asiat henkilöiden välillä. Työntekijälle voidaan antaa suullinen/kirjallinen varoitus asukkaan epäasiallisesta kohtelusta.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Tarvittaessa asukasta/omaista neuvotaan muistutuksen tekemisessä ja ohjataan ottamaan yhteyttä potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Asiakkaan tulee saada muistutukseen vastine, jossa selvitetään mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty.

## Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapautteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asukkaiden itsemääräämisoikeus. Arjessa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet sekä asukaslähtöisyys. Asukkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asukkaita kannustetaan omatoimisuuteen ja heidän annetaan tehdä päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Yksikössä huomioidaan asukkaiden yksityisyys muun muassa siten, että asukkailla on omat huoneet, joissa on sänky sekä erillinen WC/suihkutila.

Hoitotahto kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä kunnioitetaan esimerkiksi päätettäessä elämän loppuvaiheen hoitolinjauksista. Asukas on mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa. Asukasta kannustetaan osallistumaan toiminnallisiin hetkiin ja yhteisiin tapahtumiin voimavarojensa mukaan.

Lähtökohtana on asukkaan kokonaistilanne sekä itsemääräämisoikeuden ja elämäkokemuksen kunnioittaminen asukkaan hoivan- ja avuntarve turvallisuus huomioiden. Asukasta kuullaan ja hoidon sisällöstä sovitaan yhteisymmärryksessä. Yhteistyöllä asukkaan kanssa pyritään myönteiseen hoitotilanteeseen. Asukkaalle kerrotaan rauhallisesti mitä hänelle ollaan tekemässä. Hoitotoimia ei tehdä vastoin tahtoa. Ikäihmisen ollessa kykenemätön ilmaiseemaan tahtoaan, kuullaan hänen omaisiaan/läheisiään ja toteutetaan ammattietiikan mukaista hyvää hoitoa asukkaan parhaaksi. Hoitosuunnitelmaa laadittaessa selvitetään asukkaan päivärytmi, tavat ja tottumukset. Joka-päiväiset hoitotoimet pyritään avustamaan mahdollisimman yksilöllisesti ja yhteisymmärryksessä, jotta kaikelta pakottamiselta välttyttäisiin.

Itsemääräämisoikeutta toteutetaan arjen pienissä asioissa;

- Jokainen asukas saa pukeutua omiin vaatteisiinsa ja hänellä mahdollisuus valita päivän vaatteet itse.
- Henkilökunta kunnioittaa asukkaan omaa kotia ja huoneeseen mentäessä koputetaan oveen.
- Asukkaalla on oikeus laittaa kotinsa omannäköiseksi omaisten tuella.
- Asukasturvallisuutta taataan turvahälytin/hoitajakutsujärjestelmällä.
- Vapaat vierailuajat.
- Nukkumaanmeno ja heräämisajat ovat asukkaan toiveiden mukaiset.

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asukasasiakirjoihin. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Ikipihlaja Annessa pyrimme välttämään kaikkea turhaa rajoittamista. Rajoitteet ovat aina viimeinen keino. Rajoitustoimia tehdään ainoastaan silloin, jos asukas aiheuttaa toimillaan vaaraa itselleen tai muille asukkaille, eli perusteena on turvallisuus ja terveydelliset uhat. Rajoittamistoimet tulee ymmärrettävästi perustella asukkaalle ja hänen omaiselleen. Asukkaan mielipide otetaan huomioon, jos hän on kykenevä ilmaisemaan oman mielipiteensä. Rajoitustoimenpide pitää olla aina harkittu ja siihen on oltava lääkärin lupa/päätös kirjattuna sekä arviointi kestosta. Rajoittavista toimenpiteistä on tehtävä merkintä potilaskertomukseen. Kirjauksesta on selvittävä, miksi rajoitetta käytetään. Olennaista on, että turvavälinettä käytetään harkiten ja vain niin kauan, kuin se on tarpeen. Rajoitteen käyttöä harkitaan vielä erikseen päivittäisessä hoivassa, ei käytetä enempää tai pidempään kuin on välttämätöntä. Rajoitteen arviointia tehdään myös lääkärin lähikiertopäivinä.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden toimintakykyä ja tekee kirjaukset asukastietojärjestelmään. Jos asukas kaatuilee toistuvasti tai muusta syytä hänen liikkumisensa on turvatonta ja epävarmaa, mietitään apuvälineiden lisäksi vaihtoehtoja turvalliseen liikkumiseen, esim. lonkkahousujen hankintaa ja tarkastetaan asukkaan jalkineet. Selvitetään toimintakyvyn laskun syy tutkimalla esimerkiksi infektion mahdollisuus. Lääkäri tarkastaa asukkaan lääkituksen.

Ikipihlaja Annessa käytössä olevia rajoitteita ovat:

- ulko-ovien lukossa pitäminen asukasturvallisuuden vuoksi (muistisairaat)
- sängyssä laita ylhäällä öisin/päivällä asukkailla, joilla sängystä putoamisen riski olemassa
- haaravyön käyttö pyörätuolissa istuessa estämään asukkaan luisumista pyörätuolista lattialle
- hygieniahalarin käyttöä voidaan harkita, mikäli asukas omalla toiminnallaan aiheuttaisi ilman sitä itselleen terveydellistä vaaraa

Rajoitteiden käytöstä sovitaan aina tapauskohtaisesti ja asukkaan läheisten kanssa asiasta keskustellen. Luvat rajoitteisiin antaa lääkäri. Rajoitteiden käytön tarpeellisuutta arvioidaan myös päivittäin.

## Hoito- ja palvelusuunnitelma

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 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 päivittämisen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Jatkossa asukkaille laaditaan iäkkäiden palveluiden toteuttamissuunnitelma Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja terveydenhuollon hoitosuunnitelma Omniin. Asukkaan suunnitelmien laadinnassa hyödynnetään asukkaan RAI-arviointituloksia. Suunnitelmat laaditaan yhteistyössä asukkaan sekä tarvittaessa läheisten kanssa. Hoitosuunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein RAI-arvioinnin jälkeen tai tarpeen mukaan useammin. Suunnitelmien ajantasaisuudesta vastaa asukkaalle nimetty omahoitajapari.

Iäkkäiden palveluiden toteuttamissuunnitelman laadinta aloitetaan asukkaan saavuttua yksikköön hyödyntäen asiakasohjaajan tekemää iäkkäiden palvelujen asiakkuussuunnitelmaa ja RAI-toimintakyky arviota. Suunnitelmaan kootaan asukkaan hoitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen ja seuranta. Laadinnassa ja palvelun tarpeen arvioinnissa on mukana asukas ja omainen/läheinen. Yhdessä keskustellaan asukkaan vointiin ja terveyteen liittyvistä asioista sekä hoidon ja avun tarpeesta. Suunnitelmaan kirjataan myös asukkaan näkemys hoidontarpeesta, mikäli hän pystyy näkemyksensä ilmaisemaan tai on sen aiemmin ilmaissut esimerkiksi hoitotahdolla. Suunnitelmaan tulee kirjata myös, miksi henkilö saa juuri tätä hoitoa. Ovatko palvelun tarpeeseen johtaneet fyysiset-, psykiset- vai sosiaaliset ongelmat.

Lääkäri käy yksikössä tapaamassa asukasta ja laatii asukkaalle terveys- ja hoitosuunnitelman. Lääkäri kartoittaa asukkaan hoitotahdon ja kirjaa sen suunnitelmaan. Omainen on tarvittaessa mukana hoitotahdon määrittämisessä, jos asukas ei itse pysty ilmaisemaan sitä. Hoitolinjan valinta perustuu esitietoihin sekä asukkaan terveyden-tilan ja elämänlaadun arviointiin. Hoitolinjakeskustelussa pyritään yhteisymmärrykseen asukkaan itsensä ja hänen läheistensä kanssa. Lääkäri tekee hoitolinjapäätöksen. Päätös luopua parantamiseen tavoiteltavista hoidoista ei tarkoita hoidon lopettamista, vaan palliatiivista, eli oireenmukaista hoitoa parantumattomasti sairaalle ihmiselle.

## Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä

- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakkaan oikeuksien asiantuntijana sosiaaliasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi sitä, voisiko ongelmasi selvittely sosiaalihuollon yksikössä olla aiheellista. Sosiaaliasiavastaava tarvittaessa auttaa sinua asian selvittelyssä tai sovittelussa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Toimi näin:

Ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse sosiaaliasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voit viestiä sosiaaliasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

Asioi verkossa

Linkki luottamukselliseen sähköiseen yhteydenottoon sosiaaliasiavastaavaan löytyy Pirhan verkkosivuilta.

Soita

Puhelinnumero: 040 504 5249 Sosiaaliasiavastaava

Puhelinaika

Ma klo 9–11

Ti klo 9–11

Ke klo 9–11

To klo 9–11

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaavan postiosoite: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sähköinen asiointi: <https://www.pirha.fi/web/guest/sahkoinen-asiointi>

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoa, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muis-  
tutuksen tekemisessä

- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa, voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan. Sosiaalihuollon palveluita koskevissa asioissa ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

Potilasoikeuksien asiantuntijana potilasasiavastaava voi arvioida yhdessä kanssasi, että voisiko ongelmasi selvittely hoitopaikassasi olla aiheellista. Potilasasiavastaava auttaa sinua tarvittaessa asian selvittelyssä tai sovitte-  
lussa.

Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan taudinmäärittelyyn tai hoidon sisältöön. Potilasasiavastaava ei myöskään ota kantaa siihen, onko hoidossasi tapahtunut hoitovahinko tai -virhe. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjoja.

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina palvelevat Iiris Markkanen, Marja Urpo ja Taija Mehtonen.

#### Toimi näin

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, ja siksi sen käyttöä ei voi suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse potilasasiavastaava antaa vain yleisiä ohjeita ja neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voit viestiä potilasasiavastaavan kanssa tietoturvallisesti.

#### Asioi verkossa

Linkki luottamukselliseen sähköiseen yhteydenottoon sosiaaliasiavastaavaan löytyy Pirhan verkkosivuilta.

#### Soita

Puhelinnumero: 040 190 9346 Potilasasiavastaava

Puhelinaika

Ma klo 9–11

Ti klo 9–11

Ke klo 9–11

To klo 9–11

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Potilasasiavastaavan postiosoite: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sähköinen asiointi: <https://www.pirha.fi/web/guest/sahkoinen-asiointi>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston puhelinvaihteen numero: 029 505 3000 (arkisin klo 8-16.15)

### 3.4 Muistutusten käsittely

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. Palvelun perustuessa ostosopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Muistutuksen vastaanottaja  
Ulla Kranni puh. 040 685 5155  
Osoite: Ikipihlaja Anne, Hoikantie 15, 38100 Sastamala  
ulla.kranni@pihlajalinna.fi

#### **Kantelu**

Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön muistutuksesta saamaansa vastaukseen, hänellä on oikeus tehdä kantelu aluehallintoviranomaiselle tai Valviraan. Kantelulla tarkoitetaan valvontaviranomaiselle tehtyä ilmoitusta epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Kanteluun tulee liittää tehty muistutus ja siihen saatu vastaus. Kantelua ei voi tehdä nimettömänä. Mikäli kantelu tehdään toisen puolesta, tarvitaan valtakirja ellet ole laillinen edustaja. AVI voi siirtää sosiaali- ja terveydenhuollon kantelun käsiteltäväksi muistutuksena hyvinvointialueelle tai yksityiselle palvelutuottajalle.

### 3.5 Henkilöstö

Ikipihlaja Annessa työskentelee palveluvastaava (sairaanhoitaja), vastaava sairaanhoitaja, lähihoitajia, keittiötyöntekijä ja laitoshuoltaja. Henkilöstömitoitus on vähintään 0,6. Hoitajien määrä vuoroissa vaihtelee asukasmäärän mukaan.

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Pihlajalinnan kotisivulta löytyy rekrytoinnin yhteystiedot / avoimet työpaikat Pihlajalinnassa. Palveluvastaava haastattelee työnhakijan. Vakituiseen toimeen edellytetään hakijalta sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Motivoinut ja vanhustyöhön sitoutunut henkilökunta syntyy siitä, että työntekijät ovat kiinnostuneita vanhustyöstä, ovat henkilöinä sopivia alalle ja omaavat asiakaslähtöiset palvelutaidot.

Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön (pätevyys, työkokemus, soveltuvuus, kielitaito), kelpoisuus varmistetaan työtodistuksista ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneiden ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Haastattelu käydään suomen kielellä. Lisäksi kysytään voimassa olevaa lääkelupaa, hygieniapassia, ja tartuntatautilain 48§:n säätämät edellytykset suojasta tarttuvia tauteja vastaan, koska hoidamme tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita ikäihmisiä. Lisäksi tarkistetaan Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaote, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa toimimiseen tarkastetaan, mikäli kyseessä on vähintään 3 kuukauden työ- tai virkasuhde yhden kalenterivuoden aikana.

Ensisijaisesti käytetään koulutettuja ammattihenkilöitä. Pyydämme nähtäväksi tutkintotodistuksen ja työtodistukset. JulkiTerhikki- rekisteristä tarkastetusta ammattipätevyydestä tehdään merkintä Mepco HR- järjestelmään. Pyydämme tarvittaessa suositteijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta.

## Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen

Esihenkilö vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja seuraamisesta. Perehdytyksen tarvetta arvioidaan aina yksilöllisesti aiempien tehtävien, työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen perusteella. Myös perehtyjä itse toimii vastuullisesti ja aktiivisesti tarvittavien tietojen ja taitojen omaksumisessa ja osaamistarpeensa arvioinnissa. Työyhteisön tehtävänä on tukea uuden työntekijän sitoutumista työtehtävään ja työyhteisöön ja toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi.

Henkilöstön perehdytysuunnitelma on laadittu koko konsernia koskevana. Perehdytyksen tavoiteaika on kokonaisuudessaan noin 4 kk. Perehdytyksessä hyödynnetään Pihlajalinnan intraa, josta löytyy ohjeita ja materiaalia työntekijöille mm. henkilöstöasioista aina työsuojeluun. Uuden työntekijän ja opiskelijan tuloa varten suunnitellaan perehdytys työvuorolistaan ja nimetään perehdyttäjä /mentori. Perehdytyksessä annetaan tietoa organisaatiosta, toimintayksiköstä ja tulevista työtehtävistä.

Uuden työntekijän alkuperehdyttämisestä vastaa palveluvastaava tai muu sovittu ammattihenkilö palveluvastaavan estyessä/poissa ollessa. Palveluvastaava esittelee yksikön ja selvittää yksikkökierroksella turvallisuusasioita. Työntekijän kanssa käydään läpi myös keskeiset työsuhteasiat, pakolliset koulutukset, työterveyspalvelut, salassapitoasiat ja tilataan potilastietojärjestelmien ja sähköpostin tunnukset. Perehdytyksen muistilistan avulla perehtyjä ja perehdyttäjä pystyvät seuraamaan perehdytyksen etenemistä.

Ammattityöhön perehdyttäjänä toimii työpari/kollega. Lääkehoitoon perehdyttävät sairaanhoitajat ja kollega/työpari lääkehoitosuunnitelman ja perehdytyslomakkeen mukaan. Ammattityöhön perehdyttäjän tehtävänä on opastaa uusi työntekijä yksikön toiminta- ja hygieniakäytäntöihin, lääkehoitoon, vastuulääkäri- ja kotisairaalan toimintaan, omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön, laiteisiin sekä potilastietojärjestelmien käyttöön. Työntekijä tutustuu Ikipihlaja Annen omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan, palo- ja pelastussuunnitelmaan sekä perehdytyskansioon. Lisäksi hän tutustuu työsuojelu- sekä hygieniakansion ohjeisiin. Työntekijä osallistuu turvallisuuskävelyyn turvallisuusvastaavan kanssa.

Opiskelijan aloittaessa harjoittelujakson lähiesihenkilö nimeää opiskelijaohjauksesta vastaavat ammattihenkilöt harjoittelujakson ajaksi ja luo potilastietojärjestelmän tunnukset sekä käy läpi salassapitoasiat, jonka jälkeen opiskelija allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Työvuorot pyritään järjestämään siten, että pääsääntöisesti ohjaaja ja opiskelija ovat samoissa vuoroissa, jolloin oppilaan ohjaaminen on järjestelmällistä ja sujuvaa. Ohjaajat neuvovat/perehdyttävät opiskelijaa osaston toimintakäytäntöihin opiskelijan henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman mukaan. Harjoittelujakson aikana opiskelija antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt.

## Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä Pulssilla, jolla arvioidaan, seurataan ja kehitetään henkilöstön hyvinvointia ja organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Henkilöstökyselyn vastaukset käsitellään yksikkökokouksissa. Pihlajalinnan työsuhteiset työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon, työtapaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajat työterveyspalvelut, laaja vapaa-ajan tapaturvavakuutus, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuuri- sekä tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen.

Kehityskeskustelut käydään tiimeissä vuosittain. Aktiivisen välittämisen mallissa varhaista tukea täydentävät työhön paluun suunnittelu ja kohdennettu tuki, joissa työterveys, työntekijä ja esihenkilö yhdessä tarkastelevat työn riskejä ja etsivät tilanteeseen sopivia ratkaisuja. Henkisen hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tueksi työntekijöillä on mahdollisuus käyttää Mielen Pihlajalinna-palvelua osana työterveyshuoltoa.

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Pihlajalinnan yksiköissä vähintään kahden vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä. Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista käytössä olevaan raportointijärjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä tiimeissä.

## Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Pihlajalinnalla on tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelmat, jotka on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Yhtiö edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin: määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit, edistämme tasa-arvoista ja yhdenvertaista sijoittumista erilaisiin tehtäviin ja työuralla etenemistä, edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta, helpotamme työn ja perhe-elämän yhteensovittamista kiinnittämällä huomiota työjärjestelyihin, emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

## Kuvaus henkilöstön täydennyskoulutuksesta

Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa on tarjolla laaja valikoima kaikille pakollisia koulutuksia (kuten tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset) ja perehtymistä ja työtehtäviä tukevia opintosisältöjä. Järjestämme systemaattista toimipaikkakoulutusta esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille.

Yksikön henkilöstön täydennyskoulutuksesta huolehditaan ja siitä laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Henkilökunta käy lakisääteisissä koulutuksissa esim. hätäensiapukertaukset, palo- ja pelastuskoulutukset ja harjoitukset. Lääkekoulutus on 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.

## 3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyydestä vastaa palveluvastaava Ulla Kranni. Työvuorosuunnitteluun työntekijät saavat laittaa omia toiveitaan. Työvuorolistan suunnittelusta huolehtii resurssisuunnittelija, minkä jälkeen palveluvastaava tarkastaa listan ja tekee tarvittavat muutokset. Vuoroissa oleva mitoitus on ennalta määritelty työvuoroseurantaohjelmisto Työvuoro Velhoon. Työvuorot laaditaan pääosin kolmen viikon jaksoissa. Palveluvastaava käy ennen työvuorolistan julkaisua läpi työvuorojen mitoituksen toteutumisen ja kutsuu tarvittaviin vuoroihin sijaisia sijaislistalta. Toteutuneita työvuoroja seurataan työvuoroseurantaohjelmisto Työvuoro Velhon raporteista. Palveluvastaava raportoi viikoittain toteutuneet työtunnit, asukasmäärän, mitoituksen ja poissaolot palvelupäällikölle.

Poikkeustilanteiden (esim. epidemiat, lakot) aikana, Pihlajalinnan konsernista on saatavissa työntekijöitä työvuoroihin, mikäli Ikipihlaja Annen oman henkilöstön ja sijaisten työpanos ei täytä työvuoromitoitusta.

## 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Ikipihlaja Annessa moniammatillista yhteistyötä tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Muita yhteistyötahoja ovat Pihlajalinnan lääkäripalvelu sekä yksityiset palveluntuottajat kuten fysioterapeutti, apteekki, jalkahoitaja ja kampaaja.

Monialaisessa yhteistyössä tiedonkulku korostuu. Ikipihlaja Annessa on käytössä asiakastietojärjestelmä Hilka ja potilastietojärjestelmä Omni, joissa on asukkaan ajantasaiset suunnitelmat ja lääkahoito. Omnin välityksellä tiedonkulku on sujuvaa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Yhteyttä muihin sosiaali- ja terveydenhuollon tahoihin pidetään yllä myös puhelinkonsultaatioin, lähettämällä tarvittavia asiakirjoja postitse tai suojatulla sähköpostilla. Tarvittaessa yksikössämme pidetään hoitoneuvottelu, jolloin palvelukokonaisuuteen kuuluvat henkilöt tulevat meidän luoksemme. Asukkaan siirtyessä esimerkiksi kiirevastaanotolle tai Acutaan, laitetaan asiakkaan mukaan päivystyskäynnin esitietolomake ja ajantasainen lääkelista.

Yhteistyöapteekkimme on Tyrvään Apteekki. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja avustavat uutta asukasta ja hänen omaisiaan apteekkisopimukseen ja Kanta-suostumuksiin liittyvissä asioissa ja toimittavat tarvittavat paperit apteekille. Lääketilaukset tehdään EasyMedi -ohjelmalla.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Ikipihlaja Anne sijaitsee Sastamalan Karkussa kauniissa luonnon maisemassa Riippilänjärven rannalla. Tilat on vuokrattu Kuntomäki Oy:ltä. Toimitiloja on remontoitu soveltuvaksi ympärivuorokautisen palveluasumisen tarjoamiseen.

Ikipihlaja Annen tilat on suunniteltu asiakasryhmä ja sen toiminta huomioiden. Yksikön tilat ovat avarat ja esteettömät liikkua sekä valaistus on riittävä. Asukkailla on käytettävissään yhden hengen huoneet. Jokaisessa huoneessa on oma WC- ja pesutila. Kaksi asuinhuoneista sopii myös pariskunnille. Lisäksi asukkailla on käytössään yhteiset tilat ja sauna. Yksiköstä löytyy myös keittiö ja henkilökunnalle tarkoitetut toimisto- ja sosiaalitilat. 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.

Turvallisuuteen liittyen yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina. Yksikössä on sprinkleri- järjestelmä. Hätäpoistumisteitä merkkivaloin merkittyinä on neljä.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Pihlajalinnan toimintakirjastossa on lääkinälliset laitteet ja vaaratilanne ilmoitus ohjeistus. Lääkinnällisten laitteiden käytöstä annetaan laitekohtainen opastus niitä käyttäville henkilöille. Laitteiden opastuksesta vastaa vastaava sairaanhoitaja ja palveluvastaava. Huollosta ja uusimisesta vastaa palveluvastaava. Lääkinnällisten laitteiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi laitteiden säännönmukainen huolto tilataan Metasa Finland Oy:ltä. Lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä laitteiden huolloista on sähköisessä järjestelmässä. Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanne ilmoituksesta vastaa palveluvastaava. Terveysten huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavaa yksikön vastaava sairaanhoitaja.

Yksikön asiakastietojärjestelmä on Hilka ja terveydenhuollon tietojärjestelmä on Omni. Henkilökunta perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden tietojärjestelmien perehdytyksestä vastaa yksikön palveluvastaava yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa sekä käytännön työhön perehdyttäjänä toimiva työntekijä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 15.8.2023 ja se on tarkastettu 27.12.2023. Laatijana on ollut Kalle Seppälä ja suunnitelman hyväksyjänä Sari Riihijärvi. Yksikössä tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa palveluvastaava. Toteutumista seurataan toimintayksikössä henkilökunnan toimintaa seuraamalla.

Toimintayksikön velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan (asiakastietolain §90) huolehditaan sähköpostiviestinnällä ja tiedottamalla suullisesti yksikössä.

Pihlajalinnan IT-tuen tarjoaja on Atea. IT-tuesta saa palvelua puhelimitse tai lähettämällä tukipyynnön sähköpostilla. Palvelukielinä ovat suomi ja englanti. Atealla on myös lähitukihenkilöitä valmiina palvelemaan ympäri Suomea. He tulevat tarvittaessa paikan päälle ratkomaan niitä ongelmia, joita ei saada ratkottua puhelimesta tai etäyhteyden avulla. Pihlajalinnan tietotekniikka on leasing sopimuksella tilattuja. Teknologian vikatilanteisiin tai huoltoviiveisiin varaudutaan korvaavalla teknologialla.

Asukkailla on käytössään Vivago-hoitajakutsujärjestelmä. Asukas voi kutsua hoitajan luokseen rannekellon painiketta painamalla. Samalla rannekello kerää ihosensorien kautta tietoa asukkaan vuorokausirytmistä ja aktiivisuudesta. Aktiivisuustietoa hyödynnetään yöaikana tietokonepäättteen kautta seuraamalla asukkaan uni- ja valvetilasta kertovaa käyrää, minkä avulla käynnit asukkaan huoneessa pyritään ajoittamaan niihin hetkiin, kun asukas on valveilla. Vivago-kello hälyttää myös, kun asukas poistuu yksikön kuuluvuusalueen ulkopuolelle.

Vivago-kellot antavat hoitajan puhelimeen viestejä akun vähäisestä varauksesta ja akun loppumisesta. Hoitaja huolehtii tällöin kellon lataukseen ja latauksen jälkeen takaisin asiakkaan käyttöön. Hälytyksistä tulee viesti hoitajan puhelimeen. Kuittaamattomat hälytykset jäävät tietokoneelle näkyviin, samoin asiakkaan hälytyshistoria.

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on käytännön työväline lääkehoidon suunnitteluun, hallintaa ja yksikön toimintaan. Pihlajalinnassa on koko konsernin kattava lääkehoitosuunnitelma, jossa asioita on käsitelty yleisellä tasolla. Ikipihlaja Annessa on oma lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina lääkehoidon käytäntöjen muuttuessa.

Lääkehoitosuunnitelmassa keskitytään oman toiminnan kannalta kriittisiin ja olennaisiin lääkitysturvallisuuden alueisiin ja huomioidaan yksikössä käytettävien lääkkeiden ja hoidettavien asiakkaiden erityispiirteet. Lääkehoidon haitoille erityisen alttiita ovat ikääntyneet asiakkaamme.

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. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoidon käytännön perehdytys kuulu jokaiselle lääkeluvalliselle hoitajalle. Jokaisen hoitajan velvollisuus on ilmoittaa vastaavalle sairaanhoitajalle, jos jokin asia lääkehoidon toteuttamisessa on epäselvä.

Lääkäri vastaa asukkaan lääketieteellisestä hoidosta, lääkkeen määräämisestä ja lääkehoidon kokonaisuudesta. Yksikön lääkehuollosta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin määräysten mukaisesti vastaavat lääkeluvalliset terveydenhuollon ammattihenkilöt. Lääkehoitoa määräävällä ja toteuttavalla henkilökunnalla on velvollisuus ylläpitää ammattitaitoaan jatkuvasti. Lääkehoidon toteuttaminen vaatii voimassa olevan lääkeluvan.

Ikipihlaja Annen lääkehoitosuunnitelman on laatinut vastaava sairaanhoitaja Mari Rusama ja palveluvastaava Ulla Kranni. Suunnitelman on hyväksynyt Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun lääkäri.

Yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa vastaava sairaanhoitaja Mari Rusama yhdessä palveluvastaava Ulla Krannin kanssa.

### 3.11 Infektioiden torjunta

Ikipihlaja Annessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteistuksia. Yksikön hygieniavastaavana toimii vastaava sairaanhoitajan. Hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen järjestämiin hygieniakoulutuksiin ja tapaamisiin. Yksikköön on laadittu hygieniasuunnitelma.

Hyvä käsihygienia, aseptinen työskentely, ympäristön puhtaanapito ja hoitovälineiden puhtaus kuuluvat Ikipihlaja Annen hyvään hygieniaan.

Ajantasaiset infektioiden torjunta ohjeistukset tarkastetaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Vastaava sairaanhoitaja opastaa tiedon hankkimisessa.

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietojärjestelmänä Ikipihlaja Annessa on Hilkka-asiakastietojärjestelmä. Potilastietojärjestelmänä on Omni Pirhan etätyöpisteen kautta. Käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän avulla käyttäjille määritellään heidän tehtäviensä mukaiset käyttöoikeudet. Jokaisella työntekijällä on kirjaukseen henkilökohtaiset tunnukset ja asiakasasiakirjamerkinnät on allekirjoitettu kirjoittajan toimesta automaattisesti. Asiakastietorekisterissä olevien tietojen käsittely perustuu Pihlajalinnan lakiperusteiseen velvollisuuteen käsitellä asiakastietoja, hoitosuhteeseen perustuvaan Pihlajalinnan oikeutettuun etuun sekä joissakin tapauksissa potilaan antamaan suostumukseen.

Pihlajalinna noudattaa asiakastietoja käsitellessään tiukasti lainsäädännön asettamia huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteita sekä hyvää tiedonhallintatapaa. Tietosuojakoulutuksissa ja ohjeistuksissa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuojasetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset. Pihlajalinna varmistaa aina asiakastietoja käsitellessään, että tietojen käsittely on asiallisesti perusteltua ja tarpeellista kuvattuihin käyttötarkoituksiin nähden. Potilastietorekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä ja niiden käsittelyyn osallistuvat henkilöt ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Tämä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteiden päätyttyä.

Pihlajalinna rajoittaa asiakastietoja käsittelevien henkilöiden piiriä. Asiakastietojen suojaamiseksi Pihlajalinna noudattaa tarkkaa käyttäjätunnusten käytöhallintaa. Asiakastietojärjestelmä ja siihen tallennetut tiedot ovat suojattu muun muassa käyttöoikeuksien rajoituksin ja salasanoilla, jotka ovat ainoastaan kyseisen järjestelmän käyttäjiksi valtuutettujen henkilöiden hallussa. Pihlajalinna seuraa ja valvoo aktiivisesti ja tiukasti asiakastietojen käsittelyä lainsäädännön edellyttämällä tavalla mm. lokitietojen avulla. Tietosuojavastaava tarkistaa potilastietojärjestelmän lokitietoja satunnaisotannalla ja saadun epäilyn perusteella. Asiakastietorekisteriin merkitään asiakkaan hoidon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja laajuudeltaan riittävät tiedot selkeitä ja ymmärrettäviä merkintöjä käyttäen.

## Henkilöstön tietosuojaoasaamisen varmistaminen

Jokaisen pihlajalinnalaisen on suoritettava yleinen tietosuojakoulutus ja siihen kuuluva tentti. Asiakastietoja käsittelevien on lisäksi suoritettava asiakastietoa koskeva tentti. Koulutukset ja tentit ovat Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa. Uusien työntekijöiden on suoritettava tentti/tentit yhden kuukauden sisällä aloituksestaan.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on intrassa jokaisen työntekijän saatavilla. Tietosuojavaastavat pitävät lisäksi eri ammattiryhmille ja toimipisteille kohdennettua koulutusta. Tietoturva Pihlajalinna-konsernissa on ohje eri tietojärjestelmien kanssa työskenteleville. Ohje tiivistää keskeisimmät tietoturvallisuuden perusasiat ja antaa käytännön neuvoja tietoturvallisuuden toteuttamiseen omassa työssä.

Työntekijöiden tietojärjestelmätunnukset luodaan, kun uusi työntekijä on luotu HR-järjestelmään. Esihenkilö on vastuussa myös tunnusten päättämisestä työsuhteen päättyessä. Asiakasrekisteritietojen käyttö on kuvattu asiakasrekisterin rekisteriselosteessa, joka on nähtävillä yksikössä.

Rekisterinpitäjänä Pirkanmaan hyvinvointialue.

Ikipihlaja Annen tietosuojavaastava on palveluvastaava Ulla Kranni ja Pihlajalinnan tietosuojavaastava on Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi. Tietosuojavaastavan tehtävän kuva Ikipihlaja Annessa on varmistaa, että kaikki henkilökohtaiset tiedot käsitellään asianmukaisesti ja lainmukaisesti, suojata asukkaiden yksityisyys sekä kouluttaa henkilöstöä tietosuojakäytännöistä. Lisäksi hän valvoo tietosuojakäytäntöjen noudattamista ja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä tietosuojaviranomaisten kanssa. Tehtävän kuvaan kuuluu myös tietosuojapoikkeamien ilmoittaminen konsernin tietosuojavaastavalle.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikössä kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa. Asukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin. Kotikokoukset yhteistyössä omaisten kanssa antavat mahdollisuuden myös omaisille antaa palautetta kehittämissuoraehdotuksia hoitajille. Yksikkökohtaiset palautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi yksikköpalaverissa.

Anonyymin palautteen voi antaa myös Pihlajalinnan verkkosivuilla. Pihlajalinnassa laadun ja asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa. Pihlajalinna tähtää erinomaiseen asiakaskokemukseen kaikissa asiointikanavissa ja toimipisteissä. Antamalla palautetta asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, että palvelut, prosessit, toimintamallit ja kohtaamispisteet ovat laadukkaita ja asiakkaan ääni on vahvasti läsnä palvelukehityksessä. Pihlajalinnassa palautteet käsitellään systemaattisesti ja jokainen pihlajalinnalainen osallistuu palautteisiin pohjautuvan toiminnan kehittämiseen.

## 4. Omavalvonnan riskienhallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon, mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Yksikön riskienhallinnasta vastaa yksikön palveluvastaava Ulla Kranni.

Riskien ja haittatapahtumien ennakkointia ja huomiointia tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä vuosittain riskienhallinnan arviointia Falcony -sovelluksen avulla.

Ikipihlaja Annessa turvallisuuspoikkeamat liittyvät useimmiten kaatumisiin tai lääkehoidon poikkeamiin. Kaatumisten ehkäisyssä huomioidaan asianmukaiset jalkineet, esteetön liikkuminen, tarvittavat apuvälineet sekä liikuntakyvyn ylläpitäminen. Lääkehoidon poikkeamien ehkäisemiseksi keskustellaan lääkärin kanssa lääkehoidon ratkaisuista. Turvallisuuspoikkeamat raportoidaan Haipron kautta.

### 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumista, lääkepoikkeamista sekä läheltä piti- tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus, joka tulee suoraan palveluvastaavan käsiteltäväksi. Asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoitukset raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta ja työntekijöihin kohdistuvat turvallisuushavainnot raportoidaan Falconyn kautta. Palveluvastaava käy poikkeamailmoitukset läpi henkilöstöpalaverissa sekä säännöllisesti Pihlajalinnan organisaatiossa.

Poikkeamien syitä pyritään poistamaan, mikäli tämä ei ole kokonaan mahdollista, arvioidaan toimenpiteet riskien vähentämiseksi.

Haipro-ilmoitukset tulee palveluvastaavalle käsittelyyn. Tämän jälkeen lääkitykseen liittyvät Haipro-ilmoitukset käydään vastaavan sairaanhoitajan johdolla läpi yksikköpalaverissa.

Palveluyksikön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ajantasaisella ohjeistuksella, henkilökunnan kattavalla perehdytyksellä ja suunnitelmallisella riskienarvioinnilla. Riskiarviointi tehdään vuosittain Falcony-järjestelmässä.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Asiakkaat tai läheiset pystyvät tekemään poikkeama ilmoituksen tai antamaan muuta palautetta konsernin asiakaspalautteen kautta osoitteessa <https://www.pihlajalinna.fi/asiakkaalle/asiakaspalaute>.

## Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) §29, jossa on säädetty ilmoitusvelvollisuudesta.

Toimintaohje:

- Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palveluvastaavalle ja Falconyn kautta turvallisuuspoikkeamailmoitus tai vaihtoehtoisesti täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
- Palveluvastaava tai hänen sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen sekä vanhustenhuollon viranomaiselle.
- Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Vanhuksen kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä ikäihmisen ihmisarvoa alentava kohtelu.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudella halutaan varmistaa, että sosiaalihuollon henkilöstö kertoo havaitsemistaan tai muuten tietoon saamistaan epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijän oikeussuoja ei vaarannu ilmoituksen vuoksi, eikä ilmoituksen tehneen henkilön kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Vakavat poikkeamat ilmoitetaan tiedoksi valvontayksikölle: kirjaamo@pirha.fi.

Henkilöstö voi antaa palautetta myös HR-pulssikyselyn kautta 3 x vuodessa, palaute on anonymi.

## 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön palveluvastaava saadessaan tiedon poikkeamasta pyrkii löytämään syyn, selvittää jo aiheutuneet ja myös mahdolliset tulevat seuraamukset, sekä keinot ja menetelmät estää ne sekä päättää mitä keinoja kussakin tilanteessa käytetään. Myös poikkeaman toistuminen pyritään estämään. Korjaavat toimenpiteet vastuutetaan päätoksenteon jälkeen sekä toteutukseen varataan tarvittavat resurssit sekä sovitaan valmistumisaikataulusta. Poikkeamien korjaustoimenpiteiden toteutumisen seurannasta ja toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lähiesihenkilö ja tarvittaessa hänen esihenkilönsä. Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa ja mietitään, miten sen uudelleen esiintyminen pystytään estämään. Usein riittävä tapa laadun parantamiseksi on nopea puuttuminen asiaan sen korjaamiseksi. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Tiedottamisesta huolehtii esihenkilö.

Muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalaverissa, josta kirjataan muistio. Muutoksista tiedotetaan vuoronvaihtojen yhteydessä, jos ne vaativat välitöntä toiminnan muuttamista.

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Pihlajalinna toteutetaan konsernitasolla vuosittain riskien arviointi, missä kartoitetaan merkittävät riskit eri osa-alueilta. Riskien arviointi, suunnitellut/toteutetut toimenpiteet sekä niiden vaikuttavuus dokumentoidaan. Yksikötasolla työhön liittyvää riskinarviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. Riskien hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto. Poikkeamien syiden analysoinnilla määritellään toimenpiteet poikkeaman tai virheen uusiutumisen ehkäisemiseksi.

### Poikkeamien raportointi

Poikkeamalla tarkoitetaan sitä, että toiminta poikkeaa sovitusta tai toimitaan lainsäädännön vastaisesti. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeamailmoitusten avulla korjaamme, kehitämme, seuraamme ja arvioimme toimintaamme. Pihlajalinna on käytössä olevat palautekanavat:

- Poikkeamailmoitus / HaiPro
- Tietoturvapoikkeama
- Säteilyturvallisuuspoikkeama
- Asiakaspalaute
- Aloitteet
- Toimittajareklamaatio
- Turvallisuushavainto
- Whistle blowing – anonyymi ilmoituskanava.

Haitta- ja vaaratilanteet raportoidaan hyvinvointialueelle sähköisen Analystica-alustan kautta kolmen kuukauden välein.

Omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ja siihen liittyvien kirjausten ja ilmoitusten tekeminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Henkilöstö osallistuu itsearviointiin, omavalvontaan liittyviin toimipaikkakohtaisiin palavereihin sekä halutessaan toimittaa omavalvontaan liittyviä kysymyksiä, ajatuksia ja ideoita.

#### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostettuja palveluita on käytössä seuraavasti:

- Kuntomäki Oy, kiinteistöhuolto
- Tyrvään apteekki, apteekkipalvelut
- Securitas, vartiointipalvelu
- Metasa Finland Oy, sänkyjen ja lääkinnällisten laitteiden huolto
- Meira Nova, elintarviketoimitukset
- Vammalan Hyötykeräys Oy, jätehuolto

#### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ikipihlaja Annen pelastussuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Yksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Yksikköön on laadittu varautumissuunnitelma. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja näihin pyydetään lukukuittaukset. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluvastaava Ulla Kranni.

Palotarkastus suoritetaan kolmen vuoden välein. Sprinklerlaitteisto ja paloilmoituslaitteet testataan kuukausittain, huolletaan vuosittain ja määräaikaistarkastus suoritetaan kolmen vuoden välein. Turvallisuuskävelyt järjestetään vuosittain.

## 5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 5.1 Toimeenpano

Ikipihlaja Annen omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön palveluvastaava Ulla Kranni, [ulla.kranni@pihlajalinna.fi](mailto:ulla.kranni@pihlajalinna.fi), p.040 685 5155.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen ovat osallistuneet:

Palveluvastaava Ulla Kranni ja Ikipihlaja Annen henkilökunta.

Omavalvonta suunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa. Lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi päivittämisen jälkeen. Tähän pyydetään lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja saatavilla yksikössä.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan päivittäisen työn kehittämisellä, ohjeistuksilla ja henkilökunnan mukaan ottamisella omavalvontasuunnitelman suunnitteluun ja päivittämiseen. Jokaisen työntekijän tulee toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet. Omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkaistaan Ikipihlaja Annen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelmaa löytyy myös yksikön ilmoitustaululta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaa yksikön palveluvastaava. Päivitys omavalvontasuunnitelmaan tehdään vuosittain tai aina toiminnassa/tiedoissa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Päivityksestä vastaa palveluvastaava. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä toimintajärjestelmään sekä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan laadunhallintajärjestelmään liittyvissä auditoinneissa sekä viranomaisvalvonnalla.

## 6. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omaevalvontasuunnitelman allekirjoittaa yksikön palveluvastaava Ulla Kranni.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy palvelupäällikkö Päivi Järvensivu.

Sastamalassa 28.1.2026

---

Ulla Kranni