



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA MARJAPIHLAJA

11/2024 TH



Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT	4
1.1 Yksityinen palveluntuottaja	4
1.2 Palveluyksikkö	4
1.3 Toimintalupatiedot	4
1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
2.1 Toiminta-ajatus	6
2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet	6
3 RISKIENHALLINTA	8
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
3.2 Riskinhallinnan työnjako	11
3.3 Riskien tunnistaminen	13
3.4 Riskeihin reagoiminen	14
3.5 Riskien käsitteleminen	14
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	16
4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen	16
4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	16
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	17
5.1 Palvelutarpeen arviointi	17
5.2 Asiakkaan kohtelu	18
5.3 Asiakkaan osallisuus	21
5.4 Asiakkaan oikeusturva	21
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	24
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	24
6.2 Asiakasturvallisuus	26
6.3 Terveysturvallisuuden omavalvonta	27
7 HENKILÖSTÖ	28
7.1 Sijaisten käytön periaatteet	28
7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	28
8 TOIMITILAT	30
8.1 Teknologiset ratkaisut	30



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

8.2	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	31
9	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	32
9.1	Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely	33
9.2	Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste	33



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA MARJAPIHLAJA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT

1.1 *Yksityinen palveluntuottaja*

Laihian hyvinvointi Oy
c/o Pihlajalinnan Terveys Oy
Kehräsaari
33200 Tampere

Kunnan nimi: Laihia

Sote-alueen nimi: Pohjanmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 28878 10–6

1.2 *Palveluyksikkö*

Marjapihlaja
Vallinmäentie 47 C, 66400 Laihia

Palvelumuoto

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen vanhuksille, vakituinen ja lyhytaikainen asuminen
Asukaspaikkoja 65

Palveluyksikön vastaava esimies

Palveluvastaava: Taru Huita

puh: 050 4101 548

sähköposti: taru.huita@pihlajalinna.fi

1.3 *Toimintalupatiedot*

Aluehallintoviraston / Valviran luvan mukainen toiminta alkanut 24.10.2019.

Palvelu, johon lupa myönnetty: Tehostettu palveluasuminen - ikäihmiset, 65 paikkaa
Tällä hetkellä asukkaita on vaihtelevasti 55-59.

Laihian Hyvinvointi Oy:n Marjapihlajassa tuotetaan luvan mukaista ympärivuorokautista palveluasumista vanhuksille. Marjapihlajassa on neljä pienkotia, joissa kahdessa voi olla max 14 asukasta ja kahdessa max 16 asukasta.



1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- 9solutions, turvajärjestelmä
- Lindström, vuokramatot sisäänkäynneissä
- Comforta (Lindströmin tytäryhtiö), liinavaatetekstiilit ja niiden pesu
- Elintarviketukku Rikainen
- Laihian tilapalvelut (kiinteistönhuolto ja korjaukset)
- Laihian Orava apteekki, apteekkipalvelut

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset.

Onko alihankintana tuotettavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Marjapihlaja tarjoaa ympärivuorokautista, kodinomaista, turvallista, sopimuksen mukaista hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille, jotka eivät enää selviydy päivittäisistä toimista omassa kodissaan runsaidenkaan kotihoidontukipalveluiden tai omaishoidon avulla. Hoito ja palvelu tuotetaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden ja elämänsä historian pohjalta noudattaen toimintakykyä tukevaa ja osallistavaa työskentelyotetta ympärivuorokauden. Marjapihlajassa mahdollistetaan arvokas ja inhimillinen saattohoitovaihe ja asiakkaat saavat elää yksikössä elämänsä loppuun asti.

Marjapihlajan toiminta perustuu vanhuspäivälakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuuista. 28.12.2012/980, Sosiaaliuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaaliuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja voimassa olevaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Terveystalvuuollon palveluuista ja niiden laadusta vastaa Pohjanmaan hyvinvointialue.

2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet

Marjapihlajan arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Pihlajalinna-konsernin arvoja. Konsernin arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Henkilökunta perehtyy konsernin arvoihin. Yksikössä käydään arvokeskustelua henkilökunnan kanssa ja aiheesta on järjestetty koulutuksia.

Marjapihlajan toiminnan tavoitteena on edistää ja ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä omatoimista selviytymistä. Toimintaperiaatteena on asukkaan elämänlaadun ja hyvinvoinnin tukeminen sekä kuntoutumista edistävä hoitotyö. Tuotettavien palvelujen avulla turvataan asukkaille elämäntäyteinen, toimintakykyinen ja turvallinen arki. Asukkaita hoidetaan kodinomaisessa ympäristössä. Talossa on käytössä 9solutionsin turvajärjestelmä (turvarannekkeet ja liiketunnistimet) Asukashuoneissa on valmiina sähkösätky. Asukkaat saavat sisustaa asuntonsa omilla kalusteilla ja käyttää omia vaatteita.

Hoitotyö perustuu omahoitajuuteen. Yhteistyö omaisten/läheisten kanssa on tärkeää. Palvelusuunnitelmat laaditaan ja päivitetään omahoitajan toimesta yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa keskustellen. Asukkaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ollaan yhteydessä omaisiin.

Asukkailla on mahdollisuus sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Omaiset ja ystävät ovat aina tervetulleita osallistumaan yksikön arkeen. Heille turvataan myös mahdollisuus vaikuttaa arjen suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Asukkaille järjestetään aktiviteetteja ja talossa käy ulkopuolisia esiintyjä.

Yksilöllisyys ja arvokkuus

- Arvostamme kaikkia asukkaita ihmisinä ja yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksia ja mieltymyksiä. Arjessa tämä näkyy mm. leporytmeissä ja ruokailutottumuksissa.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

- Ruokailussa tarjolla useita vaihtoehtoja ruokajuomaksi ja -leiväksi. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asukkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tah-
tiinsa. Ruokailuun käytettävää aikaa ei ole määritelty. Jokainen saa syödä niin kauan
kuin haluaa. Tarvittaessa asukkaita autetaan ruokailuissa kiireettömästi ja rauhallisesti.
- Asukkaat saavat aamuisin nukkua pitkään, jos haluavat, tai päivävastoin nousta jo aamun
sarastaessa. Asukkaiden yöunia kunnioitetaan pyrkimällä mahdollisimman huomaamat-
tomaan läsnäoloon. Unen laatua pyritään parantamaan harrasteilla, liikunnalla ja ulkoi-
lulla. Unilääkkeitä käytetään tarkoin harkiten.
- Asukas itse ja hänen omaisensa ovat oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. Siksi hei-
dän äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoi-
keutta ja yksilöllisyyttä.

Henkilökunta on koulutettua ja heidän ammattitaitoaan ylläpidetään tarkoituksenmukaisella lisä-
ja täydennyskoulutuksella. Työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen on hyvän hoitotyön edellytys.
Työnantajan tarjoamiin kuuluvat vapaa-ajan tapaturmavakuutus sekä liikunta- ja kulttuurietu
ePassilla. Työntekijöiden käytössä on kattava työterveyshuolto. Sairauspoissaoloja seurataan ja
käytössä on varhaisen tuen malli.



3 RISKIENHALLINTA

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

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Marjapihlajassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Yksikön henkilöstömitoitus on lain vaatimalla tasolla. Marjapihlajassa on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on hoitajakutsu-järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Ulko-ovet pidetään lukittuina ja muistisairaat asukkaat ulkoilevat yhdessä hoitajien tai omaisten kanssa. Hoitohenkilökunta on läsnä ympäri vuorokauden. Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuojaa kunnioitetaan heitä puhuttaessa ja hoitaessa. Yksityisyyden ja intymiteettisuojan toteutumista tukee yhden hengen huoneet omilla saniteettiloilla. Päivittäisraportoinnit ja lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asukkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Mahdolliset rajoitustoimet ovat lääkärin määrittämiä.



Asukkaiden itsemääräämisoikeus on arvo, joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jos asukas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeuttaan, hoitaja tekee päätöksiä yhdessä asiakkaan läheisten kanssa asukkaan arvoja kunnioittaen.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Laihian Hyvinvointi Oy:n keittiöhenkilökunta varmistaa, että asukkaille valmistettava ruoka on ravintosisällöltään riittävää ja ikäihmisten erityistarpeet huomioivaa, maukasta kotiruokaa. Ruokaa on tarjolla myös yöaikaan. Sekä valmistus- että tarjoiluvaiheessa huomioidaan asukkaiden tarvitsemat erilaiset dieetit. Kiireettömällä, rauhallisella ruokailutilanteella varmistetaan, että jokainen asukas saa syötyä hyvän, täytävän aterian. Asukkaan vaikeudet huolehtia tästä itse tunnistetaan ja häntä autetaan tarvittavissa määrin, kuitenkin unohtamatta itse tekemisen merkitystä hyvän hoivan osana. Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan mm. painon ja tarvittaessa tehtävän MNA:n avulla.

Asiakkaseen kohdistuvia riskejä:

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

Henkilökunnan työturvallisuus

Marjapihlajassa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1393 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan erilaisilla Pihlajalinnan toimintaohjeilla (mm. Aktiivisen välittämisen malli). Lisäksi työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan laajoilla työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työpaikan savuttomuudella, työnantajan tarjoamalla työsuhte-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistaen työnkierto ja -ohjaus. Henkilökuntaan kohdistuvat työtaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla tavoite- ja kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyillä. Henkilökunnan kanssa yhdessä arvioidaan riskit Falcony (Hse Lite) -sovellusta käyttäen.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan kolmen viikon jaksoissa työntekijöiden toiveet huomioiden. Tiedottamisen vastuuhenkilö on palveluvastaava. Tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tärkeitä tiedonkulun keinoja ovat työpaikkakokoukset ja raportit. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä:

- vuorotyö
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys



- tiedonkulku
- väkivalta- ja uhkatilanteet
- ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet
- ammattitaito ja perehdytys
- tietosuoja- ja tietoturvariskit
- henkilöstömitoitus

Ympäristöturvallisuus

Marjapihlajan ympäristöön liittyviä riskejä:

- liukastuminen, tilojen kahvat ja tukikaiteet
- kaatuminen
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit

Turvallinen lääkehoito

Marjapihlajan lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n (2021) päivitettyyn Turvallinen lääkehoito – Valtakunnalliseen oppaaseen lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on toimia käytännön työvälineenä lääkehoidon hallinnalle ja kehittämiselle. Lääkehoitosuunnitelma on osa säädettyä laatu- ja potilasturvallisuusohjelmaa. Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen julkaisun pysyvä osoite on <http://.urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>.

Marjapihlajan lääkehoitosuunnitelma koskee kaikkia lääkehoitoon osallistuvia työntekijöitä. Lääkehoitosuunnitelmaa käytetään, jotta voidaan toteuttaa asiakkaiden turvallinen lääkehoito. Lääkehoitoon osallistuvat hoitajat saavat työpaikkakohtaisen lääkehoitoperehdytyksen, jossa käydään läpi lääkehoitosuunnitelman sisältö.

Marjapihlajassa toinen vastaavista sairaanhoitajista laatii ja päivittää yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy. Henkilökunta tutustuu lääkehoitosuunnitelmaan vuosittain ja vahvistaa sen allekirjoituksellaan. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma säilytetään lääkehuoneessa.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön ja toimintatavat, lääkehoidon riskien tunnistamisen ja niihin varautumisen, henkilöstön vastuun ja työnjaon määrittämisen, turvallisen lääkehoidon osaamisen vaatimukset ja varmistamisen toimintatavat, lääkkeiden määräämiskäytännöt, yksikön lääkehoidon prosessin ja lääkehoidon lupakäytännöt.

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Marjapihlajassa seurataan Haiproon tehtyjä lääkepoikkeamia kuukausittain. Toimintaa kehitetään poikkeamien pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu intrasta löytyvä veritapaturman toimintaohje. Toimintaohje on myös lääkehoitosuunnitelman liitteenä.

Lääkkeet toimitetaan Marjapihlajaan Laihian Orava apteekista asukaskohtaisissa kahden viikon annospussirullissa. Rullat tarkistetaan lääkehoitosuunnitelman ohjeen mukaisesti ennen kuin ne otetaan käyttöön. Annosjakelun ulkopuoliset lääkkeet annetaan erillisten ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta huolehtivat vastaavat sairaanhoitajat ja palveluvastaava. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkeluvan omaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat/perushoitajat.



Hygienia

Yksikössä infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja suojavarusteilla ja -välineillä. Tarvittaessa konsultoidaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajia tai Pihlajalinnan infektioiden torjunnan kehityspäällikkö Marja Tapanaista.

Hoitoon liittyviä riskejä:

- lääkepoikkeamat
- pistotapaturmat
- tiedonkulku
- infektioiden leviäminen

3.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin sekä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin päivittäisessä työssä sekä erikseen tekemällä vuosittain riskinhallinnan arviointia Falcony (Hse Lite) -sovelluksen avulla.

- **Riskinhallinnan tavoite**

Marjapihlajassa riskinhallinnan tavoitteena on **tunnistaa ja dokumentoida** sekä ehkäistä poikkeamat, määrittää ja toteuttaa niille korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden vastuuhenkilöt. Strategisesta riskien hallinnasta vastaa yksikön palveluvastaava.

Riskien ja haittatapahtumien **ennakointia ja huomiointia** tapahtuu kaikilla tasoilla. Yksikön johto osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa turvallisuustason ja riskien tunnistamiseen sekä arviointiin. Myös asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute riskinhallinnassa on tärkeää. Toiminnan laadun kehittämiseksi Pihlajalinnalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastytyväisyyspalautteet. Haittatapahtumat ja poikkeamailmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Lisäksi jatko toimenpiteet ja niistä vastaavat henkilöt sovitaan riskien uudelleen välttämiseksi.

- **Riskien arviointi**

Yksikössä riskejä arvioidaan kokonaisvaltaisesti. Keskeistä tässä on olemassa olevien vaarojen, haittojen ja kuormitustekijöiden tunnistaminen sekä tiedonkulun varmistaminen. Riskit voivat kohdistua asuukaisiin, henkilöstöön, toimitiloihin tai yrityksen maineeseen. Riskinhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Marjapihlajassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, talou-



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

dellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioitaessa, kaatumisriski ja laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt ovat aina olemassa.

Asukkaisiin liittyvinä riskeinä on **tunnistettu asukkaan toimintakyvyn heikkeneminen** ja siitä seuraavat esim. kaatumiset ja/tai sairastumiset, käytöshäiriöistä aiheutuva vaarallinen toiminta itselle tai muille, poikkeamat lääkehuollon toteutumisessa, ravitsemuksen toteutuminen, yksityisyyden, intimitteettisuojan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, apuvälineet sekä sosiaaliset verkostot.

Asukkaiden fyysisen turvallisuuden riskejä minimoidaan **pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua**. Kaatumisille altistavien tekijöiden (esim. lääkitys) välttämiseen ja poistamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Henkilökohtaiset turvavälineet hankitaan aina tarpeen mukaan. Samoin muut tarvittavat liikkumisen apuvälineet, jotta liikkuminen olisi mahdollisimman turvallista. Näin myös **tuetaan asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista**, varmistettaessa omatoimisen liikkumisen turvallisuus.

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

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille oma-valvonnan osa-alueille.

Luettelo riskien hallinnan/omavalvonnan ohjeista mm.

- palo- ja pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- työsuojeluntoimintaohje
- työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- perehdytysuunnitelma/ohjeet
- sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohjeet
- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- siivous- ja puhtaanapito-ohjeet
- hygieniaohjeet
- jätehuoltosuunnitelma
- koneiden ja laitteiden ohjeet
- Pihlajalinnan intran ohjeet ja yksikköön laaditut ohjeet
- riskikartoitus (Falcony -ohjelma)



3.3 Riskien tunnistaminen

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

Henkilöstö on ohjeistettu mahdollisten epäkohtien, poikkeamien ja riskien kohdalla korjaamaan tilanne heti, mikäli tämä korjaaminen on kiireellistä. Tilanteesta/riskistä välitetään tieto palvelupäällikölle ensi tilassa. Aasukkaille tapahtuneet läheltä piti ja vaaratilanteista tehdään Haipro -ilmoitus. Henkilökunnalle tapahtuneet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit kirjataan HSE Lite ohjelmaan, johon löytyy ohjeet työpaikan ilmoitustaululta ja intrasta. Aasukkaille tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Mikäli riski aiheuttaa vaaraan asiakkaan terveydelle, on henkilökunta VÄLITTÖMÄSTI yhteydessä lääkäriin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat, tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palveluvastaavalle ja turvallisuuspoikkeamailmoitus tai vaihtoehtoisesti täytä kaavake ILMOITUS EPÄASIALLISTESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
2. Palveluvastaava tai hänen sijaisensa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi ja ilmoittaa asiasta esihenkilölleen, palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle.
3. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 38§:n mukaisesti tai antaa määräyksen epäkohdan poistamisesta saman lain 39§:n mukaisesti.

Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin 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 tehneeseen henkilöön kohdisteta vastatoimia. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Vakavat poikkeamat ilmoitetaan tiedoksi valvontayksikölle.



Henkilöstö voi antaa palautetta myös pulssikyselyn kautta. Palaute on anonyymi.

Palveluvastaava tiedottaa henkilökunnalle ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä käytännön asioista. Asia käydään läpi säännöllisesti yksikön palaverissa.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Marjapihlajassa kerätään asukas- ja omaistyytyväisyyspalautetta kerran vuodessa. Aukkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen jatkuvasti. Yksikössä on olemassa palautelomakkeita varten palautelaatikko. Myös omahoitajat pitävät aktiivisesti yhteyttä omaisiin.

3.4 Riskeihin reagoiminen

Henkilöstön palavereissa käydään läpi mahdollisia esille tulleita epäkohtia. Työhön liittyvien riskien arviointi ja niihin liittyvä toimintasuunnitelma päivitetään vähintään kahden vuoden. Oma-valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

3.5 Riskien käsitleminen

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

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

Asiat korjataan ja käsitellään mahdollisimman pian. Poikkeamat käsitellään oppimisen näkökulmasta ketään syyllistämättä ja mietitään yhdessä parannuksia / kehittämistoimenpiteitä eli kuinka tilanteet voitaisiin jatkossa välttää. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan myös, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, kerrataan toimintaohje ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia jatkossa. Mikäli jo olemassa oleva ohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vajaaksi, sitä korjataan ja täsmennetään. Asukkaaseen liittyvissä asioissa huomioidaan asukkaan ja omaisen näkemykset.

- **HAIPRO**

Asukkaisiin liittyvät haittatapahtumat (esim. lääkepoikkeamat, tapaturmat) ja niiden läheltä piti -tilanteet kirjataan potilastietojärjestelmän lisäksi HAIPRO sovellukseen. Ehkäisevinä toimenpiteinä ovat perehdyttäminen ja koulutus, henkilöstöpolitiikka, valvonta ja seuranta, osaaminen ja ammattitaito, sekä menettelytavat laadun ja viihtyisyyden jatkuvaksi parantamiseksi.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

- **Falcony (HSE Lite)**

Työturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat kirjataan Falcony ohjelmaan.

- **Riskien analysointi**

Tapahtuma, ja siihen johtaneet tekijät käydään yhdessä läpi, pyrkien löytämään keinoja vastaavan tapahtuman toistumisen ehkäisemiseksi. Tilanteet käsitellään myös koko henkilökunnan kanssa kuukausipalaverien yhteydessä. Mikäli toimintatapoja uudistetaan, siitä annetaan uudet ohjeistukset, jotka päivitetään myös asiaa koskeviin toimintaohjeisiin.

Yksikön lääkäri hyväksyy viime kädessä lääkehoidon toimintamallit. Jos haittatapahtuma on aiheuttanut vaaraa ja/tai vahinkoa asukkaalle, tilanne, siihen johtaneet tekijät sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi myös hänen ja hänen omaistensa kanssa.

- **Korjaavat toimenpiteet**

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

Havaitut tilanteet käsitellään henkilöstön kuukausipalaverissa: arvioidaan yhdessä tapahtuneen syy, tehdään korjaavat toimenpiteet sekä seurantasuunnitelma. Tarvittaessa läheltä piti -tilanne käsitellään yhdessä palveluvastaavan, palvelupäällikön ja työsuojelupäällikön kanssa. Tilanne kirjataan myös asianmukaisesti. Tärkein tavoite on estää haittatapahtumien uusiutuminen/toistuminen.

Pihlajalinnan työsuojeluorganisaatio ohjeistaa riskien kartoituksessa ja toteutettavissa menettelytavoissa. Työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu ovat mm. mukana Laihian Hyvinvointi Oy:n yhteistyöryhmässä.

- **Muutoksista tiedottaminen**

Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle työpaikkakokouksissa. Yhteistyötahot informoidaan tilanteen vaatimalla tavalla suullisesti ja kirjallisesti, tiedot välitetään perusturvan viranhaltijoille sekä työsuojelun toimintasuunnitelman mukaisesti työsuojelupäällikölle. Nämä tahot yhdessä yksikön kanssa laativat suunnitelman riskien korjaamisen aikataulusta ja seurannasta.

Kiinteistön osalta yksikössä on erilliset ohjeet ilmoittamisesta, aikatauluista ja vastuista. Kiinteistöhuollosta vastaa Pihlajalinnan kiinteistöpäällikkö. Kiinteistöhuoltopalvelut ovat käytössä 24h/7 (Laihian Tilapalvelut).



4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma-
valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma-
valvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Oma-
valvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat palveluvastaava, vastaavat sairaanhoitajat,
sairaanhoitajat, hoitohenkilökunta.

Oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Taru Huita

taru.huita@pihlajalinna.fi

050 4101 548

4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Oma-
valvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa
tapahtuneiden muutosten jälkeen. Koko henkilöstöllä on käytössään aina ajanmukainen tieto
toimintatavoista ja laadunhallinnasta, tavoitteiden saavuttamisesta ja asiakasvaatimusten täyttä-
misestä.

4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva oma-
valvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että
asiakkaat, omaiset ja oma-
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tu-
tustua siihen.

Marjapihlajassa oma-
valvontasuunnitelma on nähtävillä molempien kerrosten sisääntuloaulojen
yhteydessä ja yrityksen www-sivuilla.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

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

- **Palvelutarpeen arviointi ja mittarit**

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen paikkaa haetaan palveluhakemuksella, joka osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle, joka koordinoi palveluohjausta. Hallinnollisista viranhaltijapäätöksistä on vastuussa sosiaalityöntekijä, joka tekee päätöksen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja palvelusetelin saamisesta (myönteinen tai kielteinen). Myönteisen päätöksen saadessaan asiakas valitsee Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksymistä palvelusetelituottajista palveluntuottajan. Päätöksessä on ohje oikaisuvaatimuksen tekemiseen. Oikaisuvaatimus osoitetaan Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Asukkaalla toimintakyvyn arvio Pohjanmaan hyvinvointi alueen edustaja. Heillä on käytössä toimintakyky mittareita.

Marjapihlajassa arviointiin käytetään RAI:n lisäksi mm. MMSE muistitestiä. Palvelutarvetta arvioidaan myös havainnoimalla asiakkaan arjen sujuvuutta yhdessä koko henkilökunnan ja omaisten kanssa sekä tiedustelemalla asiakkaan omaa näkemystä palvelutarpeestaan. Yksikössä on kolme RAI-kouluttajakoulutuksen suorittanutta työntekijää, jotka huolehtivat hoitajien RAI-osaamisesta.

- **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Mikäli asukkaalla itsemääräämiskyky on heikentynyt tai asukkaalla toivoessa, voivat omaiset osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelma päivitetään puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan useammin.

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



- **Omahoitajuus**

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä eli omahoitaja perehtyy asukkaaseen perusteellisesti, toimii asukkaan asioiden hoitajana Marjapihlajassa ja tekee tiivistä yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Marjapihlajassa arvot ohjaavat yksilötasolla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaprosessia. Omahoitaja huolehtii, että asukkaan hoito ja huolenpito toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on iäkkäiden sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijä puh. 050 4062 513.

- **Lääketieteellinen hoitosuunnitelma**

Lääketieteellinen hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, lääkärin ja sairaanhoitajan kanssa. Lääketieteellisessä hoitosuunnitelmassa määritellään lääketieteellinen hoitovastuu, hoitolinjaukset ja hoitorajaus sekä tehdään lääketieteellinen kartoitus ja selvitetään tarpeenmukainen hoiva ja huolenpito.

Suunnitelmaa laadittaessa kuullaan asukkaan hoitotahtoa. Aiemmin ilmaistu hoitotahto on edelleen voimassa. Jos asukas on itse ilmaissut hoitolinjauksensa, sitä ei voida muuttaa omaisen pyynnöstä. Päätös luopua parantamiseen tavoiteltavista hoidoista ei tarkoita hoidon lopettamista, vaan palliativista eli oireenmukaista hoitoa parantumattomasti sairaalle ihmiselle.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

- **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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



Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus kalustaa itse oma huone omilla tavaroilla ja huonekaluilla. Hygieniassa huolehtimisessa/avustamisessa kunnioitetaan intymiteettisuoja. Asukkaan toiveet huomioidaan ja kirjataan. Asukkaiden toiveita saadaan selville tulohaastattelulla tai omaisia/yhteyshenkilöitä sekä jatkossa keräämällä systemaattisesti asiakaspalautteita.

Marjapihlajan arvoissa ja toimintaperiaatteissa tärkeänä esiin nousee asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Yksikön kaikessa toiminnassa huomioidaan asukkaiden omista elämäntarinoista nousevat yksilölliset tarpeet, tottumukset sekä toiveet. Asukkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Jos kyky tehdä täysin itsenäisiä päätöksiä on heikentynyt, heitä tuetaan päätöksenteossa mahdollisimman pitkälle. Silloin kun sekään ei enää ole mahdollista, henkilökunta tekee yhdessä asukkaan omaisten kanssa päätöksiä huomioiden asukkaan arvomaailman ja tottumukset.

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

Asukkaiden makutottumukset ja toiveet otetaan huomioon ruokalista suunnitellessa, ja heille tarjotaan valinnanmahdollisuuksia niin ruuan, juomien ja muun kanssa. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikaan sidottuja, vaan asukkaat voivat ruokailla omien mieltymystensä mukaisesti.

Pukeutumisessa otetaan huomioon asukkaan tottumukset ja eletty elämä. Asukasta ei avusteta pukeutumisessa henkilökunnan näkökulmaa, vaan asukkaan omaa kunnioittaen. Yksilöllisyys määrittelee asiakkaiden itsemääräämisen toteutumisen.

Asukkailla on omat huoneet, jotka he voivat sisustaa haluamallaan tavalla. Oma huone saniteettitiloilla tukee asukkaan yksityisyyttä, ja itsemääräämisoikeutta. Oma huone antaa myös mahdollisuuden kunnioittaa asukkaan omia toiveita leporytmin suhteen. Nukkua voi pitkään, tai nousta varhain, ilman huonetoverin häiriintymistä.

Henkilökunta arvostaa asukkaita ja heidän yksilöllistä elämänsä historiaansa. Omahoitajuus ja asukkaan elämänsä historian tuntemus mahdollistavat asukkaiden omannäköisen elämän. Asukas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras ja ainut asiantuntija. Siksi hänen äänensä näkyy läpi arjen. Tämä on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

- **Rajoittamistoimenpiteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoitteita ja pakotteita ei pääsääntöisesti käytetä osana hoitotyötä, vaan kaikessa toiminnassa pyritään huomioimaan yksilölliset ratkaisut, joiden kautta pakotteita ei tarvita. Kuitenkin asukkaan turvallisuuden vuoksi esim. pyörätuolissa voidaan käyttää turvavyötä putoamisen estämiseksi. Mikäli henkilökunta havaitsee asukkaan toimivan siten, että toiminta uhkaa hänen tai jonkin toisen terveyttä, otetaan asia puheeksi ko. asukkaan kanssa ja pyritään yhteistyössä muuttamaan asukkaan toimintatapaa. Äärimmäisissä tapauksissa, jos henkilö on akuutisti vaaraksi itselleen tai toisille, voidaan tehdä tilannekohtaisia rajoittamistoimenpiteitä, joista päättää aina lääkäri. Rajoittamistapaukset dokumentoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma rajoittamistoimenpiteitä vaatineen tilanteen ehkäisemiseksi.

Mikäli rajoitustoimenpiteelle on tarvetta, sen tulee olla asiakkaan hyödyksi, lievin mahdollinen keino, väliaikaista ja tarpeen tulee olla hyvin perusteltua terveyden tai turvallisuuden kannalta. Rajoittamistoimenpiteet tehdään aina yksikön lääkärin määräyksellä, yhteisymmärryksessä asukkaan/omaisten kanssa.

Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan Lakiesitys itsemääräämisoikeudesta (HE108/2014). Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai kun tavoitteena on asukkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen.

Rajoittamispäätöksiin on yksikön vastuulääkärin rajoittamispäätös, joka kirjataan myös Fastroi Hilikka järjestelmään. Kirjauksessa on päivänmäärä, mitä rajoitus koskee, lääkärin nimi ja päätöksen kesto. Rajoittamispäätös tulee uusina 3 kk välein. Hoitajan tulee arvioida joka kerta rajoitustoimenpiteen tarvittavuutta, sen käyttäminen ei ole automaatio ja hoitajan tulee tehdä kirjaus potilastietojärjestelmään, kun rajoittamista käytetään.

Marjapihlajassa käytössä olevia rajoitteita ovat:

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



5.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja omaiset ovat merkittävä tekijä yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämässä.

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 eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämässä.

- **Asiakaspalaute**

Pihlajalinna-konsernilla on käytössä ISO-laatujärjestelmä. Asiakaspalaute järjestelmän kautta asiakkailla ja heidän läheisillä on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Asiakastyytyvyyttä tullaan mittaamaan vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään erilaisten lomakekyselyjen avulla. Asukkaat ja omaiset antavat myös suullista palautetta yksikössä. Yksiköissä on palautelaatikot. Palautteiden avulla pyritään seuraamaan ja arvioimaan hoidon ja huolenpidon laatua, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta.

Marjapihlaja on mukana THL:n valtakunnallisessa asiakaskyselyssä ”kerro palvelustasi”. Myös omaisilta pyydetään palautetta vuosittain.

- **Palautteen käsittely- ja käyttö toiminnan kehittämässä**

Kaikki yksikköä koskevat asiakaspalautteet kirjataan. Palautteet käsitellään palautteen asian mukaan joko yksityisesti palautteen antajan ja palautetta koskevan kanssa tai yhteisesti henkilöstöpalaverissa. Palveluvastaava esittää palautteen pohjalta tehtävät korjaustoimenpiteet/kehittämiskohteet ja –menetelmät sekä seuraa toimenpiteiden vaikuttavuutta yksikössä. Henkilökohtaisesti annettuun palautteeseen henkilökunta voi tehdä jo itse välittömän korjaustoimenpiteen kirjatessaan palautetta.

5.4 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 vastuhenkilölle 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:

Palveluvastaava Taru Huita, puh 050 4101 548
Marjapihlaja, Vallinmäentie 47 C, 66400 Laihia
taru.huita@pihlajalinna.fi



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

1. Neuvoa asukkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. Avustaa asukasta muistutuksen tekemisessä
3. Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
4. Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaaliasiamiehellä ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijä päätöstä.

Toimi näin:

Ota yhteyttä sosiaalivastaajaan puhelimitse, 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 ja kirjeitse voit viestiä sosiaalivastaavan kanssa tietoturvallisesti.

Potilasasiavastaavan nimi yhteystiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Potilasasiavastaavan tavoitat ma-to klo 9-11 ja 12-14

Puhelinnumero 06-213 1080

Sähköposti: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Tarvittaessa voi sopia henkilökohtaiset tapaamiset.

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu osoitteessa www.kuluttajaneuvonta.fi.

Puhelimitse kuluttajaneuvojan tavoittaa:

- suomeksi puh. 029 5536 901

- ruotsiksi tel. 029 5536 902

Asukkailla tai heidän omaisillansa/yhteyshenkilöillä on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu. Sosiaalihuoltolain mukainen muistutus tehdään kunnan perusturvajohtajalle, asiasta tehdään selvitys, joka annetaan muistutuksen tekijälle. Muistutukset, palautteet ja muut yhteydenotot huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Sosiaaliasiamies tai potilasasiamies avustavat tarvittaessa, eli antavat tietoa ja ohjeita mm. asiakkaan oikeuksista ja avustavat muistutuksen/valituksen tekemisessä.

Kaikki muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käydään läpi yksikössä salassapito huomioiden.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

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

Palautteet pyritään käsittelemään välittömästi.



6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.

Asukkaiden toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä asukkaan toivoessa hengellinen kokonaisuus.

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

- **Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan seuranta**

Asukkaat osallistuvat omien voimavarojen mukaan erilaisiin arjen toimintoihin, kulttuurilaisuuksiin, toimintatuokioihin ja ulkoiluun. Hoitajat ja ohjaajat vastaavat aktiviteettien toteuttamisesta myös asukkaiden toiveita kuunnellen. Ulkoilu ja retket huomioidaan erityisesti kesäisin ja juhlapyhien aikaan. Osalla asukkaista on myös yksilöllistä Kelan myöntämää kuntoutusta fysioterapeuttien toimesta. He ohjaavat myös henkilökuntaa erilaisissa asukasta koskevasta kuntouttavasta toiminnasta. Lähtökohtana on asukkaan oma-toimisuuden ylläpitäminen.

- **Ravitsemus**

Ravitsemuksessa noudatetaan ravitsemussuositusten mukaisia ruokailusuosituksia. Yöaikaisen paaston pituuteen kiinnitetään huomioita, joten asukkailla on aina mahdollisuus saada halutessaan ruokaa myös yöaikaan. Yksittäisen asukkaan voinnin seurannassa huomioidaan terveydentilan, ruokahalun ym. muutokset, jotka dokumentoidaan ja raportoidaan seurannan onnistumiseksi.

Painon seuranta suoritetaan säännöllisesti 3-6 kk:n välein. Tarvittaessa lääkärin ohjeen mukaan tehostettu seuranta.

- **Hygienia käytännöt**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Marjapihlajaan on laadittu toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointi alueen hygieniaohjeita, jotka ovat heidän www-sivuilla kohdassa palveluntuottajat.

Marjapihlajassa on arkisin kolme laitoshuoltajaa, jotka huolehtivat yksikön puhtaana pidosta ja pyykkihuollosta.



- **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toiminta-ohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Marjapihlajassa pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin, henkilökunnan osaamisen kautta, asukkaan terveydenhoitoon ja myös sairaanhoitoon.

Marjapihlajassa on oma vastuulääkäri, joka tarvittaessa käy tarkistamassa asukkaan vointia ja tilannetta. Asukas voi myös käydä lääkärinvastaanotolla terveyskeskuksessa. Vastuulääkärinä toimii lääkäri Juha Nukarinen. Lääkäripalvelut järjestää Pohjanmaan hyvinvointialue.

- a. Asukkaan tarvitessa vuodeosaston tasoista hoitoa, hänet voidaan siirtää akuuttihoitojaksolle yleislääketieteen vuodeosastolle. Lääkärin arvion mukaan hoito voidaan tarvittaessa siirtää edelleen erikoissairanhoidon palveluiden piiriin.
- b. Akuuteissa tilanteissa, jolloin terveyskeskuksen vastaava lääkäri ei ole paikalla, asukas toimitetaan tilannearvion mukaisella kuljetuksella päivystysvastaanotolle Vaasan keskussairaalaan tai vaihtoehtoisesti ollaan yhteydessä LiSa-palveluun.
- c. Hammashoidon toteutumisesta vastaa henkilökunta, joka huolehtii asukkaiden vuosittaisista hammaslääkärikäynneistä.
- d. Äkillisten kuolemantapausten varalta on olemassa kirjalliset, yhtenäiset ohjeet.
- e. Terveyden edistämisestä vastaavat kaikki työntekijät, vastuuhenkilönä palveluvastaava sekä palvelupäällikkö. Lääkärinvastaanotto toiminta vastaanotolla, mutta tarvittaessa lääkäri tulee myös yksikköön. Tarvittaessa konsultaatiota tehdään myös puhelimitse.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön oma lääkäri ja vastaavat sairaanhoitajat

- **Lääkehoito**

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

Marjapihlajassa vastuu lääkehoitosuunnitelman sisällön laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on vastaavilla sairaanhoitajilla ja palveluvastaavalla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu lääkehoitoa ohjaavaan lainsäädäntöön ja sen hyväksyy yksikön lääkäri.



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Marjapihlajan lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta.

Lääkehoitoa määrävällä ja toteuttavalla henkilökunnalla on velvollisuus ylläpitää ammatitaitoaan jatkuvasti. Lääkehoidon toteuttaminen vaatii voimassa olevan lääkeluvan. Palveluvastaava huolehtii, että hoitohenkilökunnalla on ajantasainen koulutus toteuttaa lääkehoitoa. Lääkeluvan ajantasaisuudesta vastaavat myös työntekijät itse. Lääkkeenjako-huoneesta löytyy tieto henkilökunnan lääkelupien voimassaolosta ja lupalomakkeet.

Vastaavat sairaanhoitajat Sirpa Kallio /Kauno 1 & 2 ja Tuulia Salimäki/ Helmi 1 & 2, vastaava lääkäri Juha Nukarinen

- **Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa tehtävä yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

6.2 Asiakasturvallisuus

- **Yhteistyö vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi laaditaan ja ylläpidetään riskikartoitukseen perustuvaa turvallisuussuunnitelmaa ja toteutetaan ehkäisevät toimenpiteet ja mahdollisesti tarvittavat korjaustoimenpiteet kartoituksessa havaittujen epäkohtien parantamiseksi.

- Palotarkastus sekä päivitetty poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma.
- Järjestetty turvallisuuskävelyjä, sammutusharjoituksia, yleistä turvallisuuskoulutusta ja EA- koulutusta henkilökunnalle.



- Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan, ja laaditaan niihin korjaavat toimenpiteet.
- Yhteistyö apteekin kanssa.
- Laitteiden säännölliset tarkastukset.
- 9solutions -järjestelmän toiminnan hallinta.

Pohjanmaan hyvinvointialue ohjaa tarvittaessa ja tekee valvontakäynnit vuosittain.

Palveluvastaava tai palvelupäällikkö tekee tarvittaessa ilmoituksen ikääntyneiden sosiaalityöntekijälle, mikäli hänen arvionsa mukaan yksikössä asuva henkilö on edunvalvonnan tarpeessa. Sosiaalityöntekijä tekee ilmoituksen maistraatille. Yksikön lääkäri vastaa tarvittavien terveyden ja toimintakykyyn liittyvine lausuntojen laatimisesta.

6.3 Terveysuojelulain omavalvonta

Terveysuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön sisätilojen esim. lääkejakeluhuoneen ja jääkaapin lämpötiloja seurataan päivittäin. Ilmanvaihtokoneet huolletaan kaksi kertaa vuodessa. Yksikön valaistukseen on kiinnitetty huomiota hämärävalo kytkimien asentamisella ja meluhaittaa pehmennetty akustiikkaa parantamalla. Tilojen terveellisyydestä huolehditaan huoltosuunnitelman toteuttamisella ja riskitilanteiden ennaltaehkäisyllä sekä mahdollisten riskien varhaisella puuttumisella.



7 HENKILÖSTÖ

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki. 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.

Marjapihlajassa on sen täyttöasteesta (asukkaiden määrä) riippuen ja asukkaiden kuntoisuuteen nähden riittävä määrä työntekijöitä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. **Henkilökuntaan kuuluu 1 palveluvastaava, 2 vastaavaa sairaanhoitajaa, sairaanhoitajia, lähi- tai perushoitajia, kodinhoitajia sekä hoiva-avustajia asukasmäärästä ja -kuntoisuudesta riippuen sekä avustavaa henkilöstöä (mm. siivous, ruoka- ja pyykkihuolto).** Henkilöstömitoitus on vähintään 0,65 vuoden 2024 loppuun saakka. 1.1.2025 alkaen hoitajamitoitus on vähintään 0,6.

7.1 Sijaisten käytön periaatteet

Jos sairauspoissaoloja tulee, ammattitaitoisia sijaisia hankitaan, kunnes mitoitus tulee täyteen ja toiminta saadaan turvattua.

Marjapihlajassa henkilökunnan lomien ja erilaisten vapaiden sijaisiksi on saatu koulutettua henkilökuntaa tai alan opiskelijoita. Sijaisten perehdytys tapahtuu kirjallisten ohjeiden mukaisesti, perehdytyksessä käytetään apuna perehdytysuunnitelmalomaketta sekä henkilökunnan laatimaa perehdytyskansiota. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Marjapihlajan toiminnot.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan pitämällä reservissä riittävästi perehdyttämiämme lyhytaikaisia sijaisuuksia tekeviä henkilöitä, jotta saamme sijaisen työvuoroon aina tarvitessamme. Jos sijaista ei saada, kartoitetaan listalla olevien työntekijöiden työvuorosuunnitelma, voimmeko oman henkilökunnan työvuoroja muokkaamalla täydentää vaje. Häätätapauksissa hälytämme vakituista henkilökuntaa työvuoroon vapaapäivältä.

7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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



Tärkeä osa Marjapihlajan palveluiden laatua on ammattitaitoinen, koulutettu henkilökunta.

Pyritään palkkaamaan koulutettua ja riittävän kelpoisuuden omaavaa hoitohenkilökuntaa, mutta myös alan opiskelijoita työskentelee sijaisuuksissa. Sijaisten soveltuvuus tarkistetaan työhaastattelussa. Tarkistetaan tutkintotodistukset, hoitohenkilöstön osalta myös JulkiTerhikki/Suosikki, tartuntatautilain vaatimat rokotukset (soveltuvuus selvitys) sekä rikosrekisteriote.

- **Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja

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

- **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys**

Perehdytyksessä käytetään perehdytyskansiota ja perehdytysohjelmalomaketta. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava henkilö. Perehdytyksessä esitellään keskeiset Marjapihlajan toiminnot. Perehdytys suunnitelmaan kuuluu myös hoitotyön keskeisten arvojen huomioiminen, jotta voidaan taata uuden työntekijän sitoutuminen samoihin hoitotyön periaatteisiin ja näin varmistaa laadultaan hyvää hoitoa ja huolenpitoa. Uusi työntekijä perehtyy myös tietoturva-asioihin, lisäksi hän allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolo sitoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä.

- **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Marjapihlajan henkilökunnalle järjestetään koulutustilaisuuksia tarpeen mukaisten aiheiden mukaisesti. Heitä kannustetaan osallistumaan hoitotyötä ja kuntouttavaa työtä tukeviin koulutuksiin. Lisäksi henkilökunta osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksiin, RAI koulutuksiin, tarvittaessa järjestetään ensiapu- ja elvytysharjoituksia sekä ki- nestetiikan koulutusta tai muuta ergonomia koulutusta.

Kullekin vuodelle määritellään tärkeimmät koulutuksen painopistealueet. Ne nousevat kehityskeskusteluista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma kuluneelle vuodelle. Henkilöstön koulutuksista pidetään kirjaa, jotta voidaan varmentaa riittävä täydennyskoulutus.

Pihlajalinna konserni järjestää mm. verkkokoulutuksia. Yksikössä toteutetaan sisäisiä koulutuksia sekä hyödynnetään alueen muuta koulutus mahdollisuuksia mm. Vaasan ja Seinäjoen keskussairaala, messut, tutustumiskohteet yms.



8 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.

Marjapihlajan asukkaat asuvat yhden hengen huoneissa. Asukkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti niiden vapautumisjärjestyksessä. Asukkaalla itsellä on mahdollisuus kalustaa oma huone/huoneisto.

Asukkaiden käytössä on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Oleskelutilassa järjestetään erilaisia tapahtumia ja viriketoimintaa. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone, lisäksi talossa on kaksi kirjastohuonetta. Marjapihlajan pihapiiri on kodikas; liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Aidatulla piha-alueella on keinu, penkkejä, istutuksia ja kivijoki, joten myös muistisairaat voivat ulkoilla turvallisesti. Yksikön ulko-ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi. Hätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin.

Asukkaiden omaiset saavat vieraila yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa.

Siivous- ja pyykkihuolto järjestetään omana toimintana. Linनावaatteet ovat lainateksteilejä ja pesu tapahtuu Comfortan toimesta (Lindströmin tytäryhtiö).

8.1 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Valvontalaitteet (kiinteistövalvonta, paloilmaisinlaitteet) ja niiden määräaikaishuoltojen ja -tarkistusten toteuttaminen ovat kiinteistöhuollon vastuulla. Laitteiden toimivuuden seuranta ja ilmoitusvelvollisuus vikatilanteissa on työntekijöillä. Paloilmaisimen toiminta testataan kuukausittain yhteistyössä paikallisen pelastusviranomaisen kanssa. Yksikössä on automaattinen paloilmoinjärjestelmä sekä sprinklerit jokaisessa perusr ryhmään kuuluvassa asunnossa. Paloilmaisimen toiminnasta vastaa kiinteistö. Paloilmaisimen toiminnan testaa kuukausittain kiinteistön huoltomies ja hän huolehtii myös paloilmoinjärjestelmän sekä sprinklereiden määräaikaishuolloista.

Palvelukutsujärjestelmä

Asiakkaiden avunsaanti varmistetaan **9solutions** palvelukutsujärjestelmällä, jossa on mahdollisuus myös liiketunnistukseen. Asukkailla on käytössä hoitajakutsu ranneke. Hoitohenkilökunnan älypuhelimessa on sovellus, joka kertoo kutsujen/hälytysten tilan.



8.2 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Terveysthuollon laitteita ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimean sivuilta.

Hankinnoista vastaa palveluvastaava tai palvelupäällikkö sisäisten ohjeiden mukaan. Tarvittaessa käytön opastus toimittajilta uusien koneiden ja laitteiden osalta. Kirjalliset käyttöohjeet.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Vastaavat sairaanhoitajat Sirpa Kallio puh. 040 5863 247 ja Tuulia Salimäki puh. 040 7028 615



9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

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

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679 ja käyttöön otettu kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

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

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

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



9.1 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely

Marjapihlajan henkilökunta on saanut perehdytyksen tietoturva-asioihin, henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmä Hilkan kirjaamiseen. Tietosuojavastaava antaa neuvoja ja apuja tarvittaessa. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen sekä suorittaa Pihlajalinna konsernin ohjeistuksen mukaan tietosuojan verkkotentit.

Työntekijöillä on työtehtäväänsä liittyvät ja omaan toimintaympäristöönsä rajatut oikeudet asiakastietoihin ja niiden kirjaamiseen. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Jokaisessa työvuorossa oleva hoitotyön ammattilainen huolehtii asukkaasta päivittäisen ja asianmukaisen kirjaamisen sekä raportoinnin. Kirjaamisessa ja raportoinnissa selvitetään asukkaan sen hetkinen tilanne, mahdolliset ongelmatilanteet, päivän tapahtumat ja hoidon jatkuvuuden kannalta tärkeät asiat ja toimenpiteet. Hyvä ja asiallinen kirjaaminen ja raportointi takaavat laadukkaan ja turvallisen hoitotyön toteutumisen ja toimivat näin yhtenä merkittävänä osana asukkaan hyvän hoidon mahdollistajana.

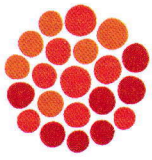
9.2 Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste

Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä
Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa
Vaihde: 06 218 1111
Yhteyshenkilö: viestintäjohtaja Petra Fager, [petra.fager\(a\)ovph.fi](mailto:petra.fager(a)ovph.fi)

[Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka](#)

Tietosuojavastaava

Hallinnon assistentti
Irene Ojala
irene.ojala@pihlajalinna.fi
p. 044 7865 302



YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

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

Palveluasumisessa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat useat eri tekijät. Riskinhallinnan kautta esiin nousseet asiat ja tilanteet luokitellaan, sekä niille määritetään vastuutaho.

Vastuutaho palvelutoiminnasta:

palvelupäällikkö

Sari Koivula

sari.koivula@pihlajalinna.fi

p. 050 4058 592

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Laihia 18.11.2024

Allekirjoitus

Taru Huita

Palveluvastaava



Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI