



# OMAVALVONTASUUNNITELMA: TOISKA



## Sisälllys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT .....	4
1.1 Yksityinen palveluntuottaja .....	4
1.2 Toimintayksikkö .....	4
1.3 Toimintalupatiedot .....	4
1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	5
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT- JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
2.1 Toiminta-ajatus .....	5
2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet .....	5
3 RISKIENHALLINTA .....	6
3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	6
3.2 Riskinhallinnan työnjako .....	7
3.3 Riski poikkeamat .....	8
3.4 Riskien tunnistaminen .....	9
3.5 Riskeihin reagoiminen .....	10
3.6 Riskien käsitteleminen .....	10
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	11
4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen .....	12
4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus .....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	13
5.2 Asiakkaan kohtelu .....	13
5.3 Asiakkaan osallisuus .....	15
5.4 Asiakkaan oikeusturva .....	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	17
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	17
6.2 Asiakasturvallisuus .....	18
6.3 Terveysturvallisuuden omavalvonta .....	19
7 HENKILÖSTÖ .....	20
7.1 Sijaisten käytön periaatteet .....	20
7.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	20
8 TOIMITILAT .....	22
8.1 Teknologiset ratkaisut .....	22
8.2 Terveysturvallisuuden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto .....	22
9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY .....	23



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

9.1	Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely.....	23
9.2	Rekisteriseloste ja tietosuojaseloste.....	24



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA TOISKA

### 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 Toimintayksikkö**

Toiska  
Siskontie 4, 66400 Laihia

#### **Palvelumuoto**

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 52 vanhukselle. Vakituinen ja lyhytaikainen asuminen. Tällä hetkellä asukkaita 19, sillä osa toimitoista käyttäminä.

#### **Toimintayksikön vastaava esimies**

**Palvelupäällikkö:** Sari Koivula, puh: 050 4058 592  
[sari.koivula@pihlajalinna.fi](mailto:sari.koivula@pihlajalinna.fi)

#### **1.3 Toimintalupatiedot**

Aluehallintoviraston / Valviran luvanmukainen toiminta alkanut 1.9.2018.

Palvelu, johon lupa myönnetty: Tehostettu palveluasuminen vanhuksille.



## 1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Everon, turvajärjestelmä
- Lindström, vuokramatot sisäänkäynneissä
- Comforta (Lindströmin tytäryhtiö), liinavaatetekstiilit ja niiden pesu
- Elintarviketukku Rikainen
- Laihian tilapalvelut (kiinteistönhuolto ja korjaukset)

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

Toiska tarjoaa turvallisen asumisen ikäihmisille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa. Toiminta on kodinomaista ja yksilöllistä. Jokaisen asiakkaan elämäntarina on pohjana asukkaan tarvitseman hoivan ja hoidon suunnittelussa. Keskeistä on toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen asiakkaan yksilölliset voimavarat huomioon. Hoivatyötä toteutetaan kuntouttavalla ja osallistavalla työotteella. Tavoitteena on tukea hyvää ja arvokasta elämää moniammatillisesti, yhteistyössä omaisten kanssa. Arvokas ja inhimillinen saattohoitovaihe mahdollistetaan Toiskassa.

Toiskan toiminta perustuu lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin, kuten Vanhuspalvelulakiin ts. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 28.12.2012/980, Sosiaalihuoltolakiin 30.12.2014/1301, Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi STM 2013:11.

### 2.2 Arvot- ja toimintaperiaatteet

Hoivan, huolenpidon ja palvelujen tavoitteena on turvata asukkaan hyvä elämänlaatu, omatoiminen selviytyminen, yksilöllisyys ja itsemääräämisoikeus. Yksikön arvoperustan lähtökohtana ovat asukkaan kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, aikuisuuden tukeminen, eettisyys ja yhteisöllisyys. Toiskan toimintaperiaatteena on toteuttaa asukkaiden hoito ja hoiva niin, että asukas voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Hänellä tulee olla mahdollisuus osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan omien toivomustensa mukaisesti.

Yksilöllisyys ja arvokkuus - Arvostamme kaikkia asukkaitamme ihmisinä ja yksilöinä. Kunnioitamme heidän itsemääräämisoikeuttaan ja toteutamme heidän omasta elämäntarinastaan nousevia tottumuksiaan ja mieltymyksiään. Arjessa tämä näkyy mm. leporytmeissä sekä harrastetoiminnassa.

- Asukkaiden mieltymykset ja toiveet ruuan suhteen otetaan huomioon ruokalistaa laadittaessa. Tarjolla on aina useita vaihtoehtoja ruokajuomaksi ja -leiväksi. Ruokailuhetket eivät ole tiukasti aikatauluun sidottuja, vaan asukkaat voivat saapua ruokailuihin omaan tahtiinsa. Ruokailuun käyttävää aikaa ei ole määritetty, vaan jokainen saa syödä niin kauan kuin haluaa. Asukkaan niin tarvitessa, häntä autetaan ruokailussa, kiireettömästi ja rauhallisesti.

- Asukkaat saavat aamuisin nukkua pitkään jos haluavat, tai päinvastaisesti nousta jo aamun sarastuksessa. Varhain nousevat saavat aamiaista jo silloin. Asukkaiden yöunia kunnioitetaan pyrkimällä



# Pihlajalinna

## LAIHIAN HYVINVOINTI

mahdollisimman huomaamattomaan läsnäoloon. Unen laatua pyritään parantamaan harrasteilla, liikunnalla sekä ulkoilulla. Unilääkkeitä käytetään vain poikkeustilanteissa.

- Asukkaiden elämäkokemukset ja aiemmat harrastukset otetaan huomioon harrastetoimintaa järjestettäessä. Sekä asukkaiden että heidän omaistensa toiveet pyritään toteuttamaan myös sen suunnittelussa.

- Asukas itse, sekä hänen omaisensa, on oman elämänsä paras asiantuntija, siksi hänen äänensä näkyminen läpi arjen on paras keino tukea asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä.

- Yksilöllisesti suunnitellun kuntouttavan työotteen kautta henkilökunta tukee asukkaiden aktiivista elämää sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilymistä. Tavoitteena on aina asiakkaan itsensä näköinen, tyydytystä tuottava elämä, jossa asukas kykenee selviytymään arkielämästään ja tekemään itseään kiinnostavia asioita.

Toiskassa asukkailla on mahdollisuus myös sosiaalisten verkostojen ylläpitoon. Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa Toiskaan. Yksikössä hoitotyö on asukaslähtöistä, perustuen omahoitajuuteen, asukkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja omaisyhteistyöhön. Asukkaalle laaditaan moniammatillisesti hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa ja asukkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon aktiivisesti.

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

Toiskan arvot ja toimintaperiaatteet noudattavat Pihlajalinna-konsernin arvoja. Konsernin arvot ovat eettisyys, ennakoluulottomuus ja energisyys. Yksikön henkilökunta perehtyy konsernin arvoihin sekä arvokeskustelua käydyään yksikössä ja henkilökunnalle on järjestetty aiheesta koulutuksia.

## 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, 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 haittapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä jatkotoimenpiteiden toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.



## 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.

- **Riskinhallinnan tavoite**

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

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 Pihlajalinalla on laadittu asiakaspalauteprosessi, jonka pohjalta käsitellään asiakastyytyväisyyspalautteet. 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 asuakkaisiin, henkilöstöön, toimitiloihin tai yrityksen maineeseen. Riskinhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Toiskassa on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskinhallinnan 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.

Riskinhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan prosessi, jossa riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskien hallinnan/omavalvonnan ohjeista mm.

-pelastussuunnitelma

-omavalvontasuunnitelma



- lääkehoitosuunnitelma
- hygieniaohteet
- koneiden ja laitteiden ohjeet
- Pihlajalinnan intran ohjeet ja yksikköön laaditut ohjeet
- riskikartoitus (Hse Lite ohjelma)

### 3.3 Riski poikkeamat

- **Lääkehuolto**

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

- **Ravitsemus**

Ravitsemuksen toteutuminen riittävänä, oikea-aikaisena ja erityistarpeet huomioon ottavana on aina riski. 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, täyttävän 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.

- **Yksityisyys- ja intimitteettisuoja**

Yksityisyyden ja intimitteettisuojan toteutumista tukee **yhden hengen huoneet omilla saniteettitiloilla**. Asukkaita kunnioitetaan heitä avustettaessa sekä heistä keskusteltaessa. Kohtaaminen on aina kunnioittavaa ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.

Päivittäisraportoinnit, lääkäriasiat yms. hoidetaan aina siten, ettei asukkaiden yksityisyys vaarannu. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Asukkaiden itsemääräämisoikeus on arvo, joka ei saa vaarantua missään tilanteessa. Jotta tässä onnistutaan, asumisessa ja päivän toiminnoissa huomioidaan asukkaan eletty elämä, hänen tahtonsa, toiveensa ja arvonsa.

Tilanteissa, joissa asukas ei enää ole kykenevä täysivaltaisesti toteuttamaan itsemääräämisoikeutta hoitaja tekee päätöksiä yhdessä asiakkaan läheisten kanssa perustuen asukkaan arvoihin. Tämän toteutumiseen henkilöstön vahva ammattitaito ja mielenkiinto asukkaiden elämään ovat tärkeässä roolissa.

- **Apuvälineet**

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

- **Sosiaaliset suhteet**

Sosiaalisten verkostojen heikkeneminen tai jopa kokonaan puuttuminen on asia, joka kohtaa valitettavan montaa asukasta. Läheiset ovat aina tervetulleita Toiskaan ja asukkaiden vierailuja heidän luonaan kannustetaan. Asukkaiden välisten sosiaalisten suhteiden muodostumista helpotetaan yhteisillä ruokahetkillä, yhteisten mielenkiinnon ympärille rakentuvien harrastetoimien jne. kautta.

- **Henkilökuntaan kohdistuvat riskit**

Henkilökuntaan kohdistuvina riskeinä on tunnistettu työn kuormittavuus, vuorotyö, väkivalta- ja uhkatilanteet, työergonomia, ammattitaito ja perehdytys sekä pistotapaturmat. Henkilöstön työturvallisuus- ja työ-





suojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin 703/2002, Työterveyshuoltolakiin 2001/1383 sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Yhdessä henkilöstön kanssa arvioitu riskit 4/2023 käyttäen **Falcoy (Hse Lite)** sovellusta, joka korvasi Turvallinen yrittys sovelluksen.

Henkilöstön toiveet ja tarpeet huomioonottavalla työvuoro suunnittelulla minimoidaan vuorotyön aiheuttama riski henkilöstön hyvinvoinnille. Työn fyysistä kuormittavuutta minimoidaan työergonomiakoulutuksella, apuvälineillä sekä riittävällä henkilöstömitoituksella ja –sijoituksella. Tämä vähentää myös työn henkistä kuormittavuutta, samoin kuin hyvä työilmapiiri. Henkilökunnan jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, työterveyshuollon palveluilla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, säännöllisillä kehityskeskusteluilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Työilmapiiriä seurataan säännöllisesti ja tuetaan henkilöstön virkistystoiminnalla.

- **Henkilökunnan ammattitaidon ylläpitäminen**

Ammattitaidon ylläpitoa seurataan jatkuvasti. Koulutuksiin osallistumisia kannustetaan ja niistä pidetään kirjanpitoa. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee yksikköön tehty perehdytysohjelma. Väkivallan ja uhkaavan tilanteen kohtaamisesta on laadittu selkeä ohjeistus, joka kuuluu osana perehdytysohjelmaa.

Henkilökuntaa on läsnä riittävästi ympäri vuorokauden, joka lisää turvallisuutta sekä sisäisen, että ulkoisen uhan varalta. Työtapaturmiin varaudutaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina ja asianmukaisina. Työtapaturmien (esim. pistotapaturma) varalta on laadittu selkeät toimintaohjeet. Niiden toteutumisen riskejä arvioidaan säännöllisesti työsuojeluntoimikunnan toimesta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti turvallisuuden näkökulmasta parempaan.

- **Viestintä**

**Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä.**

Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön. Käytössä on hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Tärkeinä toimitiloihin liittyvinä riskeinä on tunnistettu häiriöt LVIS- toiminnoissa sekä paloturvallisuudessa. Järjestelmien säännöllisillä tarkastuksilla, testauksilla ja huolloilla varaudutaan niiden sujuvaan toimintaan.

Paloturvallisuus on yksittäisenä tekijänä suuri. Koko kiinteistö on sprinkler-suojattu, automaatti-ilmaisimet hälyttävät suoraan aluehälytyskeskukseen lauetessaan. Yksikössä on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma.

### 3.4 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. Asukkaille ja henkilökunnalle tapahtuneet epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit HSE Lite ohjelmaa, johon löytyy ohjeet työpaikan ilmoitustaululta ja intrasta. Asukkaille tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Mikäli riski aiheuttaa vaaraan asiakkaan terveydelle, on henkilökunta VÄLITTÖMÄSTI yhteydessä lääkäriin.

Ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (Sosiалиhuoltolaki 1301/2014) 48§ ja 48§)

Sosiалиhuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiалиhuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiалиhuollon johtavalle viranhaltijalle. ([8.7.2022/589](#))

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

shl 48 § mukaisen ilmoituksen voi tehdä Toiskassa palvelupäällikölle tai Pihlajalinna konsernin epäkohtailmoituksen tekoon perustettuun ohjelmaan. Linkki: Omavalvontailmoitus v1.0 - sivu 1 (survey.com). Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Palvelupäällikkö (tarvittaessa ylempi johto osallistuu), selvittää ilmoituksessa esitetty asiat ja ryhtyy vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Ilmoituksen tehneelle työntekijälle kerrotaan mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta ryhdytään. Palvelupäällikkö lisää työntekijän ilmoituksen tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan., sekä toimittaa täytetyn ilmoituksen hyvinvointialueen nimetylle viranhaltijalle.

Toimintaohje:

1. Tee viivytyksettä suullinen ilmoitus palvelupäällikölle ja omavalvontailmoitus tai täytä kaavake ILMOITUS EPÄ-ASIAALLISESTA KOHTELUSTA, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.
2. Palvelupäällikkö tai hänen sijainen ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi tai ilmoittaa asiasta esimiehelleen sekä vanhustenhuollon viranomaiselle.
3. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Ilmoituslomake asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta (sosiaalihuoltolaki §48 ja §49) ja toimintaohjeet ovat Toiskan sisääntulon läheisyydessä olevalla ilmoitustaululla, jotta mahdollistetaan ilmoitusten teko myös omaisille ja asiakkaille.

## 3.5 Riskeihin reagoiminen

Henkilöstön kuukausipalavereissa käydään läpi mahdollisia esille tulleita epäkohtia. Työhön liittyvien riskien arviointi ja niihin liittyvä toimintasuunnitelma päivitetään vähintään kahden vuoden välein Toiskan suunnitelma on päivitetty 4/2023. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

## 3.6 Riskien käsitleminen



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

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.

- **HAIPRO**

Haittatapahtumat (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.

- **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 palvelupäällikön ja työsuojelupäällikön kanssa. Tilanne kirjataan myös asianmukaisesti. Tärkein tavoite on estää haittatapahtumien uusiutuminen/toistuminen.

- **Muutoksista tiedottaminen**

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

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaevalvonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat palvelupäällikkö, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, hoitohenkilökunta.

### Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sari Koivula

[sari.koivula@pihlajalinna.fi](mailto:sari.koivula@pihlajalinna.fi)

050 4058 592



## **4.1 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain sekä heti mahdollisten toiminnassa tapahtuneiden muutosten jälkeen. Tämän johdosta koko henkilöstöllä on käytössään aina ajanmukainen tieto toimintatavoista ja laadunhallinnasta, tavoitteiden saavuttamisesta ja asiakasvaatimusten täyttämisestä.

## **4.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Toiskassa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja yrityksen [www-sivuilla](http://www.pihlajalinna.fi).



## 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 epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt tai kipu.

- **Palvelutarpeen arviointi ja mittarit**

Tehostetun 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. Asukkaan toimintakyvyn arvioi Pohjanmaan hyvinvointi alueen edustaja. Heillä on käytössä toimintakykymittareita.

Palvelutarve arvioidaan mm. seuraavien mittareiden avulla MMSE, RAI.

Myös Toiskassa on otettu käyttöön RAI arviointi vuoden 2023 alusta alkaen ja henkilökuntaa koulutetaan sen käyttöön.

- **Hoito-, palvelusuunnitelma- tai kuntoutussuunnitelma**

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.

- **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 Toiskassa ja tekee tiivistä yhteistyötä omaisten ja läheisten kanssa. Toiskassa arvot ohjaavat yksilötasolla asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmien laadintaprosessia. Omahoitaja huolehtii, että asukkaan hoito ja huolenpito toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

- **Lääketieteellinen hoitosuunnitelma**

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

### 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 vastuu-



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

henkilölle 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**

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 tulohaastattelemalla heitä tai omaisia/yhteyshenkilöitä sekä jatkossa keräämällä systemaattisesti asiakaspalautteita.

Toiskan 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 ruokalistojä 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 elämänhistoriaansa. Omahoitajuus ja asukkaan elämänhistorian 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 lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoitteita ja pakotteita ei pääsääntöisesti käytetä osana hoitotyötä, vaan kaikessa toiminnassa pyritään huomioidaan 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 lääkäri. Rajoittamistapaukset dokumentoidaan ja käsitellään henkilöstöpalaverissa, jossa myös laaditaan suunnitelma rajoittamistoimenpidettä vaatieneen 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 Hilka järjestelmään. Kirjauksessa on päivänmäärä, mitä rajoitus koskee, lääkärin nimi ja päätöksen kesto. Rajoittamispäätös tulee uusina 3 kk välein. Hoitajan tulee arvioida joka kerta rajoitustoimenpiteen tarjottavuutta, sen käyttäminen ei ole automaatio ja hoitajan tulee tehdä kirjaus potilastietojärjestelmään, kun rajoittamista käytetään.

## 5.3 Asiakkaan osallisuus

Asukkaat ja omaiset ovat merkittävä tekijä yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämisessä.

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 kehittämisessä.

- **Asiakaspalaute**  
Pihlajalinna-konsernilla on käytössä ISO-laatuja järjestelmä. Asiakaspalaute järjestelmän kautta asiakkailla ja heidän läheisillä on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakastyytyväisyyttä tullaan mittaamaan vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään erilaisten lomakekyselyjen avulla. Asukkaat ja omaiset antavat myös suullista palautetta yksikössä. Yksiköissä on palautelaatikat. Palautteiden avulla pyritään seuraamaan ja arvioimaan hoidon ja huolenpidon laatua, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta.
- **Palautteen käsittely- ja käyttö toiminnan kehittämisessä**  
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

Muistutuksen vastaanottaja: **Palvelupäällikkö Sari Koivula**

Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliamiehen tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: [sosiaaliamies@ovph.fi](mailto:sosiaaliamies@ovph.fi) (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

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

Toiskan 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, mutta viimeistään 1–2 kuukauden kuluessa.**





## 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, kulttuuritilaisuuksiin, 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 omatoimisuuden ylläpitäminen.
- **Ravitsemus**  
Ravitsemuksessa noudatetaan ravitsemussuositusten mukaisia ruokailusuosituksia. Yöaikaisen paaston pituuteen kiinnitetään huomioita, joten asukkailla on aina mahdollisuus saada halutessaan ruokaa myös yöaikaan. Yksittäisen asukkaan voimien seurannassa huomioidaan terveydentilan, ruokahalun ym. muutokset, jotka dokumentoidaan ja raportoidaan seurannan onnistumiseksi.
- **Hygienia käytännöt**  
Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toiskaan 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.
- **Terveyden- ja sairaanhoito**  
Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Toiskassa pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin, henkilökunnan osaamisen kautta, asukkaan terveydenhoitoon ja myös sairaanhoitoon.

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

- a. Asukkaan tarvitessa vuodeosaston tasoista hoitoa, hänet voidaan siirtää akuuttihoitojaksolle vuodeosastolle. Lääkärin arvion mukaan hoito voidaan tarvittaessa siirtää edelleen erikoissairaanhoidon palveluiden piiriin.
- b. Akuuteissa tilanteissa, jolloin terveyskeskuksen vastaava lääkäri ei ole paikalla, asukas toimitetaan tilannearvion mukaisella kuljetuksella päivystysvastaanotolle Vaasan keskussairaalaan.
- 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 yksiköön. Tarvittaessa konsultaatiota tehdään myös puhelimitse.

## Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat yksikön oma lääkäri ja vastaava sairaanhoitaja

- **Lääkehoito**

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

Toiskan vastuu lääkehoitosuunnitelman sisällön laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on vastaavalla sairaanhoitajalla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu lääkehoitoa ohjaavaan lainsäädäntöön ja sen hyväksyy yksikön lääkäri.

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

## Vastaava sairaanhoitaja Salla Alen ja vastaava lääkäri Juha Nukarinen

- **Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. 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 iäkkästä 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 päivitetyt poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma.



- Järjestetty turvallisuuskävelyjä, sammutusharjoituksia, yleistä turvallisuuskoulutusta ja EA- koulutusta henkilökunnalle. Asukkaille ja omaisille järjestetään oma informaatio.
- Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan, ja laaditaan niihin korjaavat toimenpiteet.

## 6.3 *Terveydensuojelulain omavalvonta*

Terveydensuojelulain 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.

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

**Henkilökuntaan kuuluu 0.5 palvelupäällikkö, 1 vastaava sairaanhoitaja, 1 sairaanhoitaja, 10,3 lähi- tai perushoitajaa, 1 hoiva-avustaja ja 1 tilahuoltaja.**

### 7.1 Sijaisten käytön periaatteet

Jos sairauspoissaoloja tulee, ammattitaitoisia sijasiasia hankitaan, kunnes mitoitus tulee täyteen.

Toiskassa henkilökunnan lomien ja erilaisten vapaiden sijaisiksi on tavoitettu ja 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 Toiskan toiminnot.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan pitämällä reservissä riittävästi perehdyttämiämme lyhytaikaisia sijaisuuksia tekeviä henkilöitä, jotta saamme sijaisten työvuoroon aina tarvitsemme. Jos sijaista ei saada, kartoitetaan listalla olevien työntekijöiden työvuorosuunnitelma, voimme oman henkilökunnan työvuoroja muokkaamalla täydentää vaje. Häätapauksissa 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 soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Tärkeä osa Toiskan 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 (soveltuvuusselvitys).

- **Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus**

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



# Pihlajalinna

## LAIHIAN HYVINVOINTI

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 Toiskan 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.

- **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Toiskan henkilökunnalle järjestetään koulutustilaisuuksia tarpeen mukaisten aiheiden mukaisesti. Ja heitä kannustetaan osallistumaan hoitotyötä ja kuntouttavaa työtä tukeviin koulutuksiin. Lisäksi henkilökunta osallistuu säännöllisesti palo- ja pelastusharjoituksiin, kinestetikan peruskoulutusta, RAI koulutuksia, tarvittaessa järjestetään ensiapu- ja elvytys harjoituksia

Kullekin vuodelle määritellään tärkeimmät koulutuksen painopistealueet. Ne nousevat kehityskeskusteluista. Tämän tiedon pohjalta laaditaan koulutus suunnitelma 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.

Toiskan asukkaat asuvat yhden hengen huoneissa ja pariskunnille on solutyypisiä huoneistoja, joissa on kaksi huonetta. Asukkaalla itsellä on mahdollisuus kalustaa oma huone/huoneisto. Lyhytaikaishoidon huoneissa on palveluntuottajan kalusteet.

Asukkaiden käytössä on yhteinen oleskelu- ja ruokailutila. Oleskelutilassa järjestetään erilaisia tapahtumia ja virike-toimintaa.

**Siivous- ja pyykkihuolto järjestetään omana toimintana.**

### 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.

#### **Turvapuhelinjärjestelmä.**

Asiakkaiden avunsaanti varmistetaan **Everon** palvelukutsujärjestelmällä, jossa on mahdollisuus myös liiketunnistukseen. Asukkailla on käytössä hoitajakutsu ranneke. Hoitohenkilökunnan älypuhelimessa on sovellus, joka kertoo kutsujen/hälytysten tilan. Toiskassa on kamerajärjestelmä yleisissä tiloissa.

### 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.

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

**Salla Alen, vastaava sairaanhoitaja**



## 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 tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679 ja käyttöön otettu kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan 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. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuoja seloste 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

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

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 asukkaalla 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 asukkaalla hyvän hoidon mahdollistajana.



# Pihlajalinna

LAIHIAN HYVINVOINTI

## 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

### 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. Riskienhallinnan kautta esiin nousseet asiat ja tilanteet luokitellaan, sekä niille määritetään vastuutaho.

### Vastuutaho palvelutoiminnasta:

palvelupäällikkö

Sari Koivula

[sari.koivula@pihlajalinna.fi](mailto:sari.koivula@pihlajalinna.fi)

p. 050 4058 592

## OMAAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Laihia 9.5.2023

Allekirjoitus

Sari Koivula

**Palvelupäällikkö**



**LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:**

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

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

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

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

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden vaaratapahtumista oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa**

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

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

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