



**Kolmostien Terveys**  
**Pihlajalinna**

## **SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Pihlajalintu

Päivitetty 5.6.2024 Riikka Pukkila

Hyväksytty 5.6.2024 Mauri Kuivanen



SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	34
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Parkano

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Pihlajalintu

Katuosoite Tehtaantie 4

Postinumero 39700 Postitoimipaikka Parkano

Palvelumuoto; Kehitysvammaisten yksikkö; Asiakaspaiikkoja 12

Esihenkilö Riikka Pukkila

Puhelin 040-3581981 Sähköposti riikka.pukkila@pihlajalinna.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 14.6.2017

Palvelu, johon lupa on myönnetty Asumispalvelut/Tehostettu palveluasuminen - Kehitysvammaiset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Palveluala, joka on rekisteröity Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen –

kehitysvammaiset, muut vammaiset

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Securitas oy. Solita oy

Yleisesti käytetyt alihankkijat, varmistetaan sopimukset.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei



## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asiakasmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Suunnitelma laaditaan yhdessä Pihlajalinnun henkilökunnan ja palveluvastaavan kanssa. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palveluvastaava Riikka Pukkila 040-3581981, riikka.pukkila@pihlajalinna.fi

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pihlajalinnun ilmoitustaululla.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Pihlajalintu on Parkanossa sijaitseva kehitysvammahuollon ympärivuorokautinen asumispalveluyksikkö. Ympäri vuorokautisen asumispalveluyksikön asumisessa tavoitteena on yksilöllisen ja turvallisen asumisen järjestäminen vaikeimmin kehitysvammaisille henkilöille. Tukea ja ohjausta tarjotaan ympärivuorokautisesti. Tarjottu palvelu perustuu asiakkaiden erityishuolto-ohjelmaan.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Pihlajalinnun toimintaperiaatteita ovat

1. Asiakaslähtöisyys: kaikki jokapäiväiset toiminnot tehdään asukkaiden tarpeiden mukaan. Asukkaalle hyvinvointi koostuu selkeistä rajoista ja mahdollisuudesta valita itse. 2. Kodinomaisuus: Kotona



saa olla oma itsensä. Siellä kerätään voimia ja levätään, joskus tehdään jotain hauskaa yhdessä. Kotiin voi kutsua läheisiä ja ystäviä.

3. Turvallisuus: Ammattitaitoinen henkilökunta on paikalla avustamassa ympärivuorokauden.

4. Yhteisöllisyys: Jokainen saa ilmaista mielipiteensä yhteisissä yhteisöpalaverissa ja tulee kuuluksi. Jokainen kokee kuuluvansa kokonaisuuteen ja voi vaikuttaa yhteisiin päätöksiin. Nämä toimintaperiaatteet kertovat tavan tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikössä pyritään tarjoamaan kehitysvammaisille henkilöille täysivaltainen elämä omassa kodissa. Asukkaan osallisuus omaan elämään niin kotona kuin ympäröivässä yhteiskunnassakin on henkilökunnan toimintaa ohjaavista periaatteista tärkein.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

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

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

### Riskienhallinnan työnjako



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Johdon ja esihenkilöiden 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. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko Pihlajalinnun henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan ehdotonta sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökuntaa mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

### ***Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:***

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Kolmostien terveyden laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Kolmostien terveyden valmiussuunnitelma poikkeusoloihin
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/- asiakasturvallisuusilmoitukset
- HseLite- ohjelma jonka kautta henkilöstö ilmoittaa työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Kolmostien terveyden lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Ohje rajoittamistoimenpiteiden käytöstä



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

- Epäasiallisen kohtelun vastainen toimintamalli
- Psykososiaalisen työkuormittumisen hallintamalli
- Väkivallan hallinnan toimintamalli
- Hygieniasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Kemikaaliluettelo

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

Pihlajalinnun varautumissuunnitelma häiriötilanteiden varalle (esim. sähkökatkos) on keittiön ilmoitustaululla.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee henkilöstöhallintojärjestelmä Mepcoon kirjattava perehdytysuunnitelma. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut työyhteisön pelisäännöt. Yksikön henkilöstömitoitus on lupaviranomaisen tarkoittamalla tasolla. Pihlajalinnussa on käytössä toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Yksikössä on hoitohenkilökuntaa läsnä 24 h vuorokaudessa.



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoidettaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammatillista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivalta-tilanteita. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta ennaltaehkäistään ja pyritään välttämään. Asiakkaan mahdollisessa rajoittamisessa huomioidaan ”IMO”-laki. Rajoittamista voidaan käyttää vain painavasta ja perustellusta syystä annettaessa sosiaalihuollon palveluja henkilölle, joka kognitiivisen toimintakykynsä puolesta ei kykene ymmärtämään tekojensa seurauksia tai, kun tavoitteena asiakkaan välttämättömien perustarpeiden tyydyttäminen. Asiakkaan mahdollista rajoittamista voidaan käyttää vain väliaikaisesti, jos henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuutta merkittävästi. Asiakkaan rajoittamista arvioidessa valitaan aina lievin mahdollinen keino. Rajoitteista keskustellaan asiakkaan ja hänen läheisten kanssa ja rajoitteet kirjataan Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Rajoitteina ovat käytössä sängyssä laidat, jotka nostetaan ylös asiakkaan turvallisuuden takia, mikäli tähän on selvä peruste. Pyörätuolissa istuvalla asiakkaalla voidaan käyttää lantiovyötä vain todellisessa putoamis-/valumistarpeen ehkäisyssä, esimerkiksi kuljettaessa taksilla pyörätuolin kyydissä. Rajoitteista on aina tarvittavat päätökset. IMO-rajoitteita arvioi moniammatillinen työryhmä vähintään 6 kk:n välein. Pyritään hoidollisten keinojen avulla toimimaan niin, ettei rajoituksia tarvita.

Asiakkaiden arvotavarat ja rahat käydään läpi hänen muuttaessa Pihlajalintuun. Asiakkaiden rahavarat säilytetään lukitussa laatikossa. Hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään terveysongelmien syntymistä. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Pihlajalinnussa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu valtion ravitsemuslautakunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin aikuisille.

### Asukkaaseen kohdistuvia riskejä

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





Pihlajalinnussa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvallisuuslakiin (703/2002), Työterveyshuoltolakiin (1383/2001) sekä Työsuojelun toimenpideohjelmaan perustuen. Työntekijän työhyvinvointia edistetään työnantajan laatimalla Päihteidenvastaisella ohjelmalla, Työkyvyn hallinnan mallilla, Toimintaohjeilla traumaattisissa tilanteissa, väkivallan uhkatilanteissa sekä epäasiallisen kohtelun vastaisella toimintaohjelmalla. Työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palveluilla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-etuilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat työtapaturmat huomioimalla pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstökyselyllä.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan työaika-autonomia ja työaikaergonomia huomioiden kolmen viikon jaksoissa sekä henkilökunnan toiveet huomioiden. Koko henkilöstö sitoutuu yksikön toimivuutta ja omaa työssäjaksamista tukevaan työvuorosuunnitteluun.

Yövuorossa työskentelee 1 hoitaja. Yöllä työskennellessä on turvallisuus huomioitu uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle tehdyllä sopimuksella Securitaksen kanssa ympärivuorokautisesti. Lisäksi yöhoitaja pitää aina mukanaan puhelinta sekä vartijakutsunappia. Yksikön tiedonkulku on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän (Mediatrin) käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

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

Pihlajalinnun ympäristöön liittyviä riskejä



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

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

### Hoitoon liittyviä riskejä

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

Palveluvastaava vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan hyvän hoidon periaatteita. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään käyttäen pohjana perehdytyskaavaketta. Yksikössä on oma perehdytyskansio.

### **Riskienhallinta epidemiatilanteessa**

Jos yksikössä havaitaan epidemiaan mahdollisesti johtava tartunta

- tartunnan saanut asiakas hoidetaan ensisijaisesti omassa asumisympäristössään, mikäli hänen voitinsa sen sallii
- lääkäri arvioi mahdollisen sairaalahoidon tarpeellisuuden yksilöllisesti
- asiakas ohjataan omaan huoneeseensa, näin pyritään suojaamaan muut asiakkaat tartunnalta
- asiakkailla on omat huoneet ja omat wc-/suihkuilat, joten asiakkaan hoito voidaan jatkaa myös hänen omassa huoneessaan
- huone, jossa asiakasta hoidetaan, pyritään tyhjentämään turhista tavaroista, jätetään vain hoidon kannalta tarpeelliset tavarat ja välineet
- huolehditaan siitä, että jokainen sairastuneen asiakkaan huoneeseen menevä henkilö tietää tarpeellisesta suojarustuksesta



### **Tilojen käyttö epidemiatilanteessa**

Ennakoivat toimenpiteet:

- yksikön sisustusta muutetaan siten, että sohvaryhmiä ja tuoleja on sijoitettu mahdollisimman paljon erilleen
- ruokapöydässä istuessa pyritään istumajärjestystä pitämään niin, että asiakkaiden välimatka olisi mahdollisimman pitkä
- asiakkaiden ruokailua voidaan myös porrastaa, jotta saadaan etäisyyttä
- käsienpesua tehostetaan
- noudatetaan Kolmostien terveyden ja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia

### **Toimenpiteet epidemiatilanteessa:**

- sairastunut asiakas eristetään, lääkärin määräyksellä ja ohjeistuksella, omaan huoneeseensa
- tartunnan saanutta, altistunutta asiakasta hoidetaan yhden vuorossa olevan henkilön toimesta tarkasti suojautumalla. Ohjeistus suojautumisesta löytyy hygieniaohjeista
- tartunnan/altistumisen tapahduttua siivousta tehostetaan heti ja siivoukseen lisätään työvoimaa
- tilat jaetaan altistuneita hoitavalle henkilökunnalle ja altistumattomalle henkilökunnalle. He eivät käytä samoja tiloja ja pyrkivät olemaan erillään
- ehdoton suojainten oikea käyttö
- henkilökunnan sairastuessa ylläpidetään vain pakollisia toimia, kuten lääkehuolto, ruoka ja hygienia
- asiakkaat ja henkilökunta pyritään suojaamaan niin että lisätartunnoilta vältytään
- yksikössä on pakastettuna ja kuivana vararuokaa vähintään kahden päivän tarpeiksi, mikäli ruoka-toimituksissa ilmenee ongelmia

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

### **Riskien tunnistaminen**

Yksikössä on käytössä Hai-pro-järjestelmä, jolla asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit voi ilmoittaa. Lisäksi henkilökunta tarvittaessa tiedottaa esimiestä epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä erikseen, mikäli asia vaatii viiveetöntä puuttumista. Henkilöstöturvallisuuteen oma ilmoitusmenettely Pihlajalinnan intrassa sekä Hse-lite ohjelman kautta



### Ilmoitusvelvollisuus

29 §

#### Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.



30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omaavaltasuunnitelmaan. Vakavissa vaaratilanteissa/epäkohtailmoituksissa tieto Hyvinvointialueelle kirjaamo@pirha.fi ja/tai valvonta.tyoikaiset@pirha.fi

Ilmoitusvelvollisuuden menettelyohjeet on käyty henkilöstön kanssa läpi ja palaverissa asiaa käsitellään säännöllisesti, korostaen, että ilmoittaneeseen henkilöön ei saa kohdistaa mitään vasta toimia.

Esihenkilö käsittelee jokaisen laatupoikkeaman, läheltä piti-tilanteen ja haittatapahtuman. Esihenkilö harkitsee jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa niistä edelleen. Kaikki tapahtumat käsitellään kuukausikouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Kaikista asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista tulee henkilökunnan tehdä Hai-pro-tapahtuma ilmoitus.

Asiakkaiden ja omaisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Asiakkaat ja omaiset kertoivat epäkohdista ja riskeistä suoraan ohjaajalle, joka vie asian tarvittaessa eteenpäin. Keskustellaan siitä, miten yksikössä on käyty läpi ilmoitettu riski tai epäkohta ja mihin toimenpiteisiin on ryhdytty sen muuttamiseksi. Riskit ja epäkohdat käydään läpi yksikön palaverissa, jossa sovitut toimenpiteet kirjataan ylös.

### ***Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen***

Haittatapahtumat käsitellään Hai-pro-järjestelmän avulla. Järjestelmän avulla tapahtumat myös dokumentoidaan. Järjestelmässä tieto kulkee lähiesimiehen kautta myös ylemmälle johdolle. Intraan tehtyjen henkilöstöön liittyvien turvallisuusilmoitusten tieto tulee konsernista esimiehelle ja työsuojelupäällikölle.



### *Korjaavat toimenpiteet*

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Ilmoitukset dokumentoidaan Haipro- ja HSE-LITE järjestelmiin. Palveluvastaava käsittelee kaikki ilmoitetut laatupoikkeamat, läheltä piti –tilanteet ja haittatapahtumat, sekä harkitsee jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa niistä edelleen. Kaikki tapahtumat käsitellään kuukausikokouksissa.

Kuukausikokouksien pöytäkirjat ovat kaikkien luettavissa ja kokouksesta poissaolleiden vastuulla on, että pöytäkirjat luetaan. Lukukuittauksella varmistetaan tiedon vastaanottaminen. Muille asianosaisille tiedotetaan tarvittaessa esimiehen toimesta.

Tutustu myös STM:n julkaisuun [Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen kotikuntansa vastuutyöntekijän ja asiakkaan salliessa läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Mikäli asiakas ei kykene tai halua olla läsnä palvelutarpeen arviointitilaisuudessa, varmistetaan, että hän on saanut etukäteen viestiä omat tarpeensa ja toiveensa, jotka välitetään asiakaspalaverissa osallistujille. Toimintakyvyn kuvauksen ja arvioinnin avulla saadaan tietoa siitä, millaista tukea kehitysvammaisen henkilö tarvitsee kyetäkseen toimimaan arjessaan. Lisäksi sillä selvitetään, kuinka hyvin henkilön lähi-ihmiset, ympäristö ja palvelujärjestelmä vastaavat henkilön tarpeisiin. Käytössä ei ole ollut mittareita, mutta harkinnassa on RAI- ohjelman käyttö. RAI on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin väline, joka on tarkoitettu asiakkaan palvelutarpeen (terveys ja sosiaalinen tilanne) arviointiin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. RAI-järjestelmä tuottaa tietoa myös laadun ja kustannusvaikuttavuuden arviointiin ja seurantaan.



### *Hoito- ja palvelusuunnitelma*

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

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa säädetään, että erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Lain 42a §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattavista asioista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä kotikunnan sosiaalitoimen kanssa, omaisten ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaan itsensä kanssa. Palvelusuunnitelman päivitys on kotikunnan sosiaalitoimen vastuulla, mutta mahdollisten muutoksien takia esim. asiakkaan voinnin muuttuessa, palveluvastaava tai omahoitaja on yhteydessä hyvinvointialueen sosiaalitoimeen palvelusuunnitelman päivittämiseksi. Hoitosuunnitelman ajantasaisuus ja päivittäminen tehdään 1-2 kertaa vuodessa ja se on omahoitajan vastuulla. Päivitetty hoitosuunnitelma lähetetään aina sosiaalityöntekijälle sekä edunvalvojalle ja tai omaisille tiedoksi. Päivittämisen yhteydessä havaitaan asiakkaan voinnin muutokset sekä kehittyminen. Suunnitelmat laaditaan asiakkaan näkökulmasta, vastaamaan hänen yksilöllisiä tarpeitaan, käyttämällä erilaisia kommunikointi keinoja, jotta asiakkaan mieltymykset sekä oma tahto tulisi esille. Hoitosuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmästä päivittäin. Omahoitajan vastuulla on huomioida tavoitteiden saavuttamisen to-



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

teutuminen sekä seuranta ja tiedottaminen, mikäli hoitosuunnitelmaan tulee muutoksia. Työryhmän kanssa yhdessä pohditaan jokaisen asiakkaan kohdalla yksilölliset tavoitteet kuntoutumisen edistämiseksi sekä ylläpitämiseksi.

### **Omatyöntekijä**

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja sekä kotikunnan puolelta sosiaalityöntekijä, joka pitää huolta, että asiakas saa palveluita palvelusuunnitelman mukaisesti. Omahoitaja vastaa asiakkaan mielekkäästä arjesta ja siitä, että asiakkaalla on niitä asioita, joita hän arjessaan tarvitsee mm vaatteet, hygieniatuotteet yms.

### ***Asiakkaan kohtelu***

Henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain kehitysvammalaisissa säädetyin edellytyksin ja vain kehitysvammalaisissa säädetyt rajoitustoimet ovat sallittuja. Kehitysvammalakiin 10.6.2016 tehtyjen muutosten jälkeen joidenkin rajoitustoimenpiteiden käyttö edellyttää palvelupäällikön tai lääkärin kirjallista ja valituskelpoista päätöstä. Sosiaali- ja terveysministeriö, Rajoitustoimenpidetaulukko [Rajoitustoimenpidetaulukko.pdf \(stm.fi\)](#)

Itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käytön suunnitelma kirjataan asiakkaan yksilölliseen itsemääräämistä koskevaan suunnitelmaan. Laissa nimetyistä rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Palveluvastaava vastaa suunnitelman toteutumisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Mikäli kirjallinen päätös lain mukaan tarvitaan, palveluvastaava tekee muutoksenhakukelpoisen päätöksen. Asiakasta ja edunvalvojaa kuullaan ennen jokaista viranhaltijapäätöstä (poikkeuksena hallintolain 34 § 4.kohdan mukainen tilanne). Päätös ja muutoksenhakuohje hallinto-oikeuteen toimitetaan asiakkaalle. Jos asiakas ei tilansatakia kykene ymmärtämään asian merkitystä, on päätös muutoksenhakuohjeineen lähetettävä myös hänen lailliselle edustajalleen tai hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai muulla läheisellään. Asiakkaan kotikunnalle ja asiakkaan lailliselle edustajalle toimitetaan kuukausittain tiedot toteutuneista rajoitustoimenpiteistä.





# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan päivittäin monin eri keinoin. Asiakkaiden mielipidettä kysytään ja se varmistetaan kunkin asiakkaan yksilöllisellä kommunikointitavalla. Kunkin asiakkaan yksilölliseen itsemääräämisoikeuden suunnitelmaan on kirjattu, miten hänen kanssaan kommunikoidaan. Henkilökunta havainnoi puhumattoman henkilön kohdalla hänen mieltymyksiään ja tapojaan. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa nukkumaanmenoaikaansa sekä siihen, milloin aterioi ja peseytyy. Vapaa-ajan sekä päivätoiminnan toimintana järjestetään uimista, aistihetkiä, ulkoiluja, ruoanlaittoa, elokuvahetkiä sekä vietetään yhteisiä kalenterivuoteen liittyviä juhlia ja erilaisia teematapahtumia

Asiakkaiden kanssa käydään myös usein ostoksilla. Henkilökunta on vuorovaikutuksessa ja tukee asiakkaita eri kommunikaatiomenetelmiä käyttäen. Päivittäisessä käytössä ovat esimerkiksi puhetta tukevat sosiaaliset tarinat, kuva- ja esinekommunikatio sekä tablettitietokoneet.

Yksilökeskeisen suunnittelun perusteella asiakkaille on luotu päivä- ja viikkostruktuurit. Asiakkaan kommunikaatiotavalla saatua tietoa ja omia toiveita kirjataan suunnitelmaan. Valintatilanteisiin on tehty kuvia, jotta asiakkaiden on helpompi tietää mitä vaihtoehtoja on olemassa. Asiakkaan kanssa päiväjärjestystä tehtäessä voidaan antaa muutama vaihtoehto, jolla asiakas saa vaikuttaa päivän kulkuun. Työyhteisössä keskustellaan valintojen teon oikeudesta ja mahdollisuudesta osana asiakkaiden hyvinvointia, ja juuri hänenlaisensa elämän rakentumista.

Asiakkaiden vahva tuen tarve valintojen teossa ja päätöksenteossa on tunnistettu ja sen tarjoamiseen sitoudutaan. Käytössä on päivittäin esimerkiksi puhetta tukevia tukiviittomia, sosiaalisia tarinoita sekä kuvia ja esineitä kommunikaation tukena. Sosiaaliset tarinat tehdään esim. lääkärikäynneille tai uusiin tilanteisiin helpottamaan tapahtumien kulun hahmottamista. Vaihtoehtoisen kommunikaatiovälineen on oltava mukana ja tarjolla silloin, kun henkilön puhe puuttuu. Valinnan tukena käytetään myös kuvia, koska autistinen henkilö ei osaa välttämättä kuvitella mitä vaihtoehtoja on tarjolla. Hoitajat käyttävät selkokieltä, kuvia, kuvallisia toimintaohjeita ja kuvallisia päiväohjelmia ja tukiviittomia puheen tukena.

Asiakkaille tehdään palvelujen toteuttamissuunnitelmaan suunnitelma itsemääräämisoikeuden tukemiseksi sekä mahdollisten rajoitustoimenpiteiden varalle. Asiakkaalle haetaan tarvittaessa asiantuntija- arviot rajoitustoimenpiteitä varten sekä tarvittaessa



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

kunnalta päätökset esimerkiksi valvotusta liikkumisesta. Valvottu liikkuminen 42m§ tarkoittaa, että riittävä henkilökunta mahdollistaa asiakkaan turvallisen liikkumisen. Asiantuntija-arvion perusteella voidaan käyttää asiakkaalle välttämättömiä lukituksia ovissa. Asiakkaan kanssa keskustellaan ja pyritään aina löytämään muita keinoja ennen mahdollista rajoittamista. Asiakkaan rajoittamista käytetään viimeisenä vaihtoehtona. Rajoitustoimenpiteistä on asiakkailla voimassa olevat päätökset (6kk välein moniammatillinen arviointi, psykologi, lääkäri, sosiaalityöntekijä sekä yksikön henkilökunta).

Yksikössä asiakkaita voidaan joutua rajoittamaan seuraavilla toimenpiteillä: kiinnipito 42f§, esineiden ja aineiden haltuunotto 42g§, valvottu liikkuminen 42m§ sekä rajoittavan välineen käyttö päivittäisissä toiminnoissa. Valvotussa liikkumisessa päätöksentekijänä on sosiaalityöntekijä ja rajoittavien välineiden päivittäisessä käytössä on päätöksentekijänä kotikunnan sosiaalityön päällikkö. Ennen kuin työntekijä joutuu turvautumaan rajoittamiseen nopealla päätöksellä, käydään läpi kaikki muut toimintatavat, kuten ennakointi sekä keskustelu ja selvä kommunikointi. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, käydään rajoittamisen jälkeen asiakkaan kanssa tapahtuma läpi.

Kiinnipidot suoritetaan MAPA-mallin mukaisesti. Yksikön palaverissa ja etenkin päivittäin raporteilla pohditaan itsemääräämisoikeutta koskevia kysymyksiä.

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

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

koskemattomuuteen, sekä turvallisuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpideratkaisut kirjataan asiakastietojärjestelmä Mediatriin. Erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tuetaan yksilöllisesti, jokaisen henkilön erilaiset tarpeet ja kyvyt huomioon ottaen. Itsemääräämisoikeutta vahvistavat toimintatavat kirjataan asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelmaan. Suunnitelmasta ilmenevät toimintatavat henkilön itsenäisen päätöksenteon tukemiseksi, mukautukset osallisuuden ja osallistumisen varmistamiseksi, kommunikatiomenetelmät, sekä muut keinot, joiden avulla palveluja toteutetaan ilman rajoitustoimenpiteitä. Itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelmat päivitetään vähintään 6 kk:n välein. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista keskustellaan asiakkaan, hänen läheisensä, sekä vammaispalvelun omatyöntekijän kanssa. Henkilöstön tehtävänä on perehtyä itsemääräämisoikeutta vahvistaviin työmenetelmiin ja soveltaa niitä omassa työssään. Pihlajalinnussa on organisaatiokohtaiset ohjeet itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja siihen liittyvään kirjaamiseen. IMO-työryhmä on henkilöstön tukena itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvissä asioissa. IMO-työryhmään kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä ja heiltä voi pyytää moniammatillista mielipidettä erilaisissa pulmatilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Yksikössä on käytössä rajoittavana välineenä lannevyö, turvaamaan asiakkaan turvallista liikuttamista yksikön ulkopuolella.

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

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

Rajoitustoimenpiteiden käytön yleiset edellytykset ovat:

1. Erityishuollossa oleva henkilö ei kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia JA
2. Rajoitustoimenpiteen käyttäminen on välttämätöntä hänen terveytensä ja tai turvallisuutensa taikka muiden terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi JA
3. Muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia tai riittäviä. Itse rajoitustoimenpiteen tulee olla asiakkaan hoidon ja huolenpidon kannalta perusteltu, tarkoitukseen sopiva ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain siinä määrin, kuin erityishuollossa olevan henkilön taikka jonkun muun henkilön perusoikeuksien turvaaminen välttämättä vaatii, eikä käytettävissä ole muita, lievempiä keinoja.



### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun ja ilmoittaa siitä esihenkilölleen. Sosiaalihuoltolain velvoittavat sosiaalihuollon henkilöstön ilmoittamaan viipymättä omalle esimiehelleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, tulee ilmoittaa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen voi tehdä myös Pirkanmaan hyvinvointialueelle [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi) tai [valvonta.tyoikaiset@pirha.fi](mailto:valvonta.tyoikaiset@pirha.fi)

Mikäli yksikössä havaittaisiin epäasiallista kohtelua, jokin haittatapahtuma tai vaaratilanne, esimiehen tulee työnantajan roolissa kuulla asianosaisia, selvittää tapahtumien kulku ja sopia miten jatkossa toimitaan. Selvittämistä koskevista kokouksista tulee laatia kirjallinen muistio allekirjoituksineen.

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



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Keräämme aktiivisesti palautetta yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan asiakaskokemuskyselyllä vähintään keran vuodessa. Kaikissa kyselyissä pyritään selkokielisyyteen sekä käytetään tarvittaessa kommunikaatioita tukevia menetelmiä.

Kaikki palautteet käsitellään ja mietitään niiden pohjalta, miten toimintaa voitaisiin muuttaa paremmaksi. Myös positiivinen palaute tuodaan esille ja kiitetään siitä henkilöstöä.

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

Mahdolliset muistutukset käsitellään mahdollisimman pian ja niiden pohjalta parannetaan toimintaa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on, 1 kuukausi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista [sosiaaliasiamies@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@pirha.fi)

Sosiaaliasiamies

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voi toimia, kun on tyytymätön palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa oikeuksistasi
- toimii niin, että oikeus toteutuu

Potilasasiamies:

[potilasasiamies@pirha.fi](mailto:potilasasiamies@pirha.fi)



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Potilasasiavastaava palvelee terveydenhuollon toimintayksiköissä asioivia. Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevista kysymyksistä.

Sosiaaliasiavastaava

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/sosiaaliasiavastaava-sosiaalihuolto>

Potilasasiavastaava

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/potilasasiavastaava-yksityiset-ja-julkiset-toimijat>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<tel:0951101200> [Kuluttajaneuvonta - Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](#)

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden kanssa pidetään kerran viikossa asukaskokous, jossa asiakkaat saavat tuoda esille tärkeiksi havaitsemiaan asioita. Heiltä myös aktiivisesti kysytään miten haluavat asioiden olevan ja mitä itse kukin haluaa asumiseltaan ja elämiseltään sekä miten toivovat, että henkilökunta heitä näissä asioissa auttaa. Asiakkaiden kanssa halutaan pitää yllä luottamukselliset suhteet, jotta jokainen varmasti uskaltaa sanoa oman mielipiteensä ja tulee kuulluksi. Asiakkaan osallisuus näkyy myös yhteistyönä läheisten kanssa. Läheiset osallistuvat (asiakkaan toiveen mukaisesti) asiakkaan palavereihin. Läheisille järjestetään yhdessä asiakkaiden kanssa juhlia ja/tai muita tapaamisia. Asiakkaat saavat vapaasti kutsua läheisiään ja ystäviään kylään ym. Asiakkaat ja läheiset vastaavat tyytyväisyyskyselyihin, joiden avulla saadaan myös tietoa kehittämiseen.

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, puhelimitse/sähköpostitse, palauttamalla asiakastyytyväisyys kyselyn tai www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten päivät ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään 2 x vuodessa.



### *Asiakkaan oikeusturva*

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutukset käsitellään viivytyksettä ja muistutuksen tekijälle annetaan kirjallinen selvitys asiasta. tarvittaessa sovitaan yhteinen tapaaminen, jossa asia käsitellään. Muistutukset tuodaan henkilökunnan tietoon toiminnan kehittämiseksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2-4 viikkoa

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Vammaispalveluita määrittää lainsäädäntö

Laissa vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

- [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Laki vammaisuuden perusteellajärjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- [Asetus vammaisuuden perusteellajärjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Tulkkauspalvelusta säädetään vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulaissa.

- [Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa laissa säädetään erityishuollon järjestämisestä, ohjauksesta ja valvonnasta. Erityishuoltoa annetaan henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi. Lisäksi edellytetään, että henkilö ei voi saada riittäviä tai sopivia palveluja ensisijaisesti sosiaalihuoltolain tai toissijaisesti vammaispalvelulain tai muiden erityislakien perusteella.

- [Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Lisää tietoa Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen Vammaispalvelujen käsikirjasta.





- [Vammaisten ihmisten palveluja ja tukitoimia koskevaa lainsäädäntöä \(Vammaispalvelujen käsikirja\)](#)

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Aktivoidaan asukkaita mukaan yhteisiin toimintoihin mm. Ulkoilu musiikkihetket ja liikunta-tuokiot. Hoitosuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet liikunnan suhteen kullekin yksilöllisesti. Osallistutaan myös oman paikkakunnan tapahtumiin, jotta asukkaat voivat olla luonteva osa ympäröivää yhteisöään. Mahdollistetaan yhteydenpito omaisiin ja ystäviin.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Päivittäin tarjotaan ulkoilu- ja lenkkimahdollisuutta sitä haluaville. Muutama asukas käy erityisryhmäliikunnassa viikoittain. Osallistutaan eri järjestöjen tapahtumiin. Tehdään myös erilaisia retkiä omalla väellä. Asukkailla on myös henkilökohtaisia avustajia käytössä, joiden avulla mahdollistetaan osallistuminen erilaisiin tapahtumiin tai muuhun virikkeelliseen toimintaan yksikön ulkopuolella. Hoitosuunnitelmien päivittämisen yhteydessä huomataan hyvin tavoitteiden toteutuminen.

### ***Ravitsemus***

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

Lämmin lounas jälkiruokineen tulee valmiina Rauhalan keittiöltä. Päivällinen valmistetaan pääosin Feelian tuotteista. Aamu- ja iltapalan hoitajat valmistavat itse. Päivällisien suunnittelussa huomioidaan erittäin paljon asukkaiden toiveruokia ja heiltä kysytään mitä haluaisivat milloinkin syödä.

Ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ateriasuunnittelussa. Ravitsemuksen tilaa seurataan ihon kunnosta, painoa seurataan, vireystilaa huomioidaan sekä erityksen määriä tarkkaillaan. tarvittaessa tehdään MNA-arviointi ja konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.



### *Hygieniakäytännöt*

Yksikön hygieniasuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään hygieniavastaavan henkilön toimesta. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Tarvittaessa hygieniayhteyshenkilö konsultoi hygieniahoitajaa

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan, tuetaan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tämä on kuvattuna asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

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

Pihlajalinnan Intrassa on menettelyohje infektioidentorjuntaan ja hyviä hoitokäytäntöjä varten. Menettelyohjeesta löytyy mm. infektioiden torjuntatoimet yksiköissä, torjuntatoimet tartuntojen ehkäisemiseksi ja yksiköiden hyvät hygieniakäytännöt sekä ohjeet rokotuksista. Infektioiden torjunta menettelyohjeessa otetaan huomioon tartuntatautilaki ja sen antamat velvoitteet seurata hoitoon liittyviä infektioita ja luetteloimaan altistuneet työntekijät. Hygieniakäytäntöjä kehittää ja valvoo organisaation hygieniatyöryhmä. Hygieniatyöryhmään kuuluu hygieniahoitaja, joka kerää tiedot infektioista, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniavastaavia. Jokaisessa yksikössä on nimettynä hygieniavastaava, joka huolehtii yksikkönsä hygieniasioista yhdessä yksikön esimiehen ja yksikön henkilöstön kanssa. Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygieniatyöryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaa toimintaa. Yksikössä on omat hygieniavastaavat, jotka osallistuvat hygieniakäytänteiden kehittämiseen, sekä vaadittuihin koulutuksiin. Ruuan valmistukseen osallistuvalla henkilöstöllä on hygieniapassit.

Hoitajat huolehtivat pyykki- ja siivoushuollosta yhdessä asiakkaiden kanssa, tällä tuetaan asiakkaan osallistumista päivittäisiin kodin askareisiin. Yksikössä käy laitoshuoltaja siivoamassa n.20 tuntia viikossa.

Yksiköllä on omat ohjeet hygieniakansiossa. Yksikölle on nimetty hygieniavastaavat, jotka osallistuvat yleisiin hygieniakoulutuksiin.



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Yksikössä on hygieniasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja kemikaaliluettelo Infektio ohjeistukset Pirhalta sekä Kolmostien terveyden ohjeistuksista. Palveluvastaavan tehtävä on välittää ajantasaista tietoa ohjeistuksista henkilökunnalle sekä omaisille. Päivitetyt infektio-ohjeet ja uutiset löytyvät [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](http://Infektioiden_torjunta_ja_hoito_-_pirha.fi)

### *Terveyden- ja sairaanhoito*

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa asiakkaan oma terveyskeskus.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiirevastaanotto joka päivä klo 8–20:

-Parkanon Terveyskeskuksen kiirevastaanotto myös viikonloppuisin

puh. 03 443 3400,

Parkanontie 48, 39700 Parkano

potilaat hoidetaan kiireellisyyden mukaisessa järjestyksessä, käynneistä laskutetaan asiakkaalta maksuasetuksen mukaiset korvaukset

Yöpäivystys klo 20–8:

- Tampereen yliopistollisen sairaalan Ensiapu Acuta, Teiskontie 35, Tampere - ennen Acutaan lähtöä soitto puh. 116 117, puhelimessa saa ohjeita ja arvion hoidontarpeesta.

Äkillinen kuolemantapaus: Soita 112, saat lisäohjeita. Yksikössä on laadittu Kuolemantapaus yksikössä- työohje, ohje. Kuolemantapauksen sattuessa tiedotetaan yksikön esihenkilöä välittömästi.

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Em. asioita seurataan havainnoimalla asiakkaita arjen toiminnoissa sekä mittaamalla kaikilta rutiininomaisesti esim. paino ja RR kuukausittain. Peruslaboratoriokokeet otetaan asiakkaista vuosittain. Yksikön Palveluvastaavan vastuulla on asiakkaiden terveydenhoidon



### LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön palveluvastaava/sairaanhoitaja yhdessä yksikön lähihoitajien kanssa. Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitaja/palveluvastaavalla, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja myöntää lääkeluvat lääkäri Toni Kulju, Kolmostien Terveys oy. Sairaanhoitaja toteuttaa, ohjeistaa ja valvoo lääkehoidon toteuttamista yksikössä, työvuoroon on sovittu lääkehoidosta vastaava työntekijä.

### **YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA**

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan ja hänen edunvalvojansa kanssa on sovittu, kuinka ja kenelle asiakkaan tietoja voi luovuttaa.

Alihankintana tuotetut palvelut

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.



## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Yksikössä on Pelastus- ja poistumissuunnitelma, joka päivitetään vuosittain, myös Vartijapalvelun kanssa tehdään yhteistyötä. Yksikössä on käytössä henkilö-hälytysjärjestelmä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Asiakasturvallisuutta edistää myös henkilöstön Mapa koulutus eli toimintatapamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja erityisesti niiden ennalta-ehkäisyyn. Turvallisuutta edistää turvallisuusjärjestelmien säännönmukainen testaus ja ylläpito. Kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön ja pelastustoimen laitteiden toimintakunnosta. Palotarkastukset suoritetaan viranomaisten toimesta.

### *Henkilöstö*

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

1 sairaanhoitaja/palveluvastaava,

9 lähihoitajaa. Kaikki toimivat hoito- ja ohjaustyössä.

1 kansainvälinen Lähihoitaja oppisopimusopiskelija

Työntekijöitä on aamu- ja iltavuorossa pääasiassa kaksi, yövuorossa yksi.

Kehitetään yhdessä työyksikköä toimivaksi säännöllisillä osastopalavereilla ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikön kehittämiseen. Opiskelijoita ohjataan säännöllisesti ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi.

Aina kun joku on pois työvuorosta, otetaan sijainen, mikäli se on tarpeen. Vuosiloma-aikoina käytetään myös sijaisia. Vastuualueet pyritään jakamaan tasaisesti. Lähiesimies on paikalla lähes kaiken työaikansa ja valmis keskustelemaan asioista aina.



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä pidetään kiinni yhdessä kehittämällä Pihlajalintua toimivaksi työyhteisöksi säännöllisillä osastopalavereilla/raporteilla ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikön kehittämiseen. Opiskelijoita ohjataan säännöllisesti ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi. Pyritään tukemaan työnantajan puolesta työhyvinvointia, kannustamalla ja positiivisen palautteen antamisena, mahdollisuus myös autonomiseen työvuorosuunnitteluun on iso osa työhyvinvointia

### ***Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet***

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Vain koulutettu henkilökunta voi työskennellä yksikössä. Yksikköön rekrytoidaan kehittämisestä innostunutta ja vahvan kehitysvammaosaamisen omaavaa henkilökuntaa. Tärkein työntekijän ominaisuus on ymmärtää kodinomaisen yksikön toimintaperiaate ja osata kohdata kehitysvammainen henkilö ammattitaitoisesti.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, jotta tuetaan ja edistetään henkilön itsestä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Otetaan vastaan opiskelijoita, jotka saavat hyvän perehdytyksen.

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



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

kenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

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

Pihlajalinnussa on käytössä perehdytyslomake, jonka mukaan perehdytys etenee kaikille yhdenmukaisesti. Organisaation intrassa on sähköinen koulutus salassapito- sekä tietosuoja-asioihin. Yleisperehdytys ja tehtäväkohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Esihenkilö ja työntekijät ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytys ja sen arviointi tulee saattaa valmiiksi koeajan aikana.

Henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaan/kehityskeskustelujen pohjalta pyritään henkilöstölle järjestämään kohdennettua koulutusta. Kolmostien terveys Oy on kehittänyt koulutus käytänteitään. Koulutuksista tulee hyvissä ajoin ilmoitus sähköpostiin, jonka kautta voi koulutukseen liittyä. Pihlajalinna Akatemiassa on myös paljon hyviä koulutuksia sähköisessä muodossa, joita voi tehdä omaan tahtiin.

### *Toimitilat*

Asiakkaan muuttaessa Pihlajalintuun hän tutustuu vapaana olevaan huoneeseen. Muuttovaiheessa asukas on voinut esimerkiksi maalata huoneen seinät haluamallaan värillä. Asukas sisustaa huoneensa itse. Asukashuoneet ovat lukittavia, jos asukas haluaa, hän voi pitää huoneensa oven lukossa. Mikäli omainen haluaa, hän voi yöpyä asukkaan huoneessa. Yksikön yhteiset oleskelutilat ja keittiö ovat kaikkien asukkaiden käytössä. Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä asukkaan poissa ollessa



### *Teknologiset ratkaisut*

Asukkailla on mahdollisuus saada huoneeseensa mm. oma avain, televisio, ipad, yms. niin halutessaan. Asukkailla ei ole käytössä kutsulaitteita. Hoitohenkilökunnalla on käytössä henkilöhälytys-järjestelmä, jolla saa kutsumalla paikalle vartijan sekä omaa henkilökuntaa vaaratilanteissa. Henkilöhälytysjärjestelmää testataan yhdessä vartijapalvelun kanssa 1 x kuukaudessa, joka kuun ensimmäinen maanantai. Yöaikaan vartija käy kerran yössä. Lääkeavaimia on vuorossa yksi ja se on aina lääkeluvallisella vuoron vastuuhoidajalla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

[Securitas- vartijapalvelu, lansi-pirkanmaa.boxi@securitas.fi](mailto:lansi-pirkanmaa.boxi@securitas.fi)

Riikka Pukkila, s-posti riikka.pukkila@pihlajalinna.fi

### *Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet*

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.](#)

Apuvälineet ovat kaikki asukkailla henkilökohtaisessa lainassa oman kotikunnan fysioterapiayksikön/apuvälinehuollon kautta. Huolto hoidetaan näiden kautta. Apuvälineistä vastaa jokaisen asukkaan omahoitaja, joka myös on perillä apuvälineiden tarpeesta yksilöllisesti. Omahoitajat huolehtivat laitteiden huollosta kotikunnan fysioterapiayksikön/apuvälinehuollon kanssa. Palveluvastaava vastaa yksikön verenpainemittarin, verensokerimittarin ja kuumemittarin sekä pika-Crp laitteen toimivuudesta ja tarvittaessa investoi rikkoutuneen tilalle uuden.

Mikäli terveydenhuollon laitteista tulee vaaratilanne, tehdään siitä potilasturvallisuusilmoitus, Hai-pro-järjestelmään sekä täytetään Fimean sivuilla lomake, joka lähetetään postitse osoitteeseen: Fimean kirjaamo, PL 55, 00034 FIMEA tai allekirjoitettuna ja skannattuna sähköpostitse osoitteeseen: [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi)





# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Riikka Pukkila, riikka.pukkila@pihlajalinna.fi

### 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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



### *Asiakastyön kirjaaminen*

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

Perehdytyksessä käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi potilastietojärjestelmä Mediatri ja sen sisältö. Yksikössä on yksi kirjaamisen koulutuksen omaava työntekijä, joka tarvittaessa neuvoo ja opastaa Mediatriin käytössä. Yksikössä on riittävästi tietokoneita käytössä, jotta kirjaaminen on mahdollista toteuttaa heti, kun tarve tulee.

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä, jotka tulevat Parkanon kaupungilta, Pirkanmaan hyvinvointialueelta sekä Kolmostien terveyden tietosuojaohjeista.

Kolmostien Terveys Oy on sitoutunut noudattamaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakea sekä toimialan erityislainsäädäntöä. Käyttäessämme palveluisamme yhteistyökumppaneita, vastaamme myös heidän toiminnastaan kuin omastamme Henkilökunta koulutuu tietosuojakoulutuksissa. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet sekä asiakastietojen kirjaamisohjeet löytyvät Pihlajalinna-intrasta tai asiakas/potilastietojärjestelmän sisäisistä ohjeista. Tietosuojavastaava tukee ja ohjaa tietosuoja-asioissa yksikön johtajaa. Työntekijät huolehtivat omasta tietosuojaosaamisestaan käymällä tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset sekä raportoivat tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat HaiPron tietosuoja-/tietoturvailmoituksella. Lisäksi henkilöstö on perehdytetty salassapitosäännöksiin ja jokaiselta työntekijältä otetaan salassapito- ja vaitiolositoumus. Yksikössä noudatetaan perehdyttämissuunnitelmaa, johon sisältyy tietosuojan, tietoturvaan ja asiakirjahallintoon perehdyttäminen.



# Kolmostien Terveys

## Pihlajalinna

Henkilöstön sekä opiskelijoiden kanssa käydään läpi tietosuojakäytännöt perehdytyksessä, kirjattu perehdytyskaavakkeeseen, sekä käytössä on myös lomake, jonka kaikki allekirjoittavat. Täydennyskoulutus organisaation tarjoaman koulutuksen myötä Pihlajalinna Akatemiassa. Kolmostien terveydellä henkilötietojen käsittelyä koskeva tiedote.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Ojala irene.ojala@pihlajalinna.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

Lue lisää: [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Itsemäärämisoikeuden vahvistaminen sekä tukeminen koulutusten myötä
- MAPA- koulutuksen ylläpito tai vaihto AhHa-koulutukseen, jota käyttää Pirha ja valtaosa Pirkanmaata, mahdollisesti tulee olemaan koko hyvinvointialueen käytössä. Palvelupäällikkö yhdessä koulutuskoordinaattorin kanssa on vastuussa koulutuksen ajankohdasta sekä mikä koulutus siihen valikoituu.
- Hygieniayhdyshenkilöiden koulutuksen mahdollistaminen
  - Hyvinvointialueeseen liittymisen myötä tulevat mahdolliset koulutukset. Yhteisien toimintatapojen noudattaminen sekä pelisääntöjen noudattaminen



### OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Kolmostien terveys Oy ei ole laittanut omavalvontasuunnitelmia julkisesti nähtäville. Tätä on ehdotettu, toistaiseksi ei ole toteutunut sähköisesti esillä olevat omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava esihenkilö.

Paikka ja päiväys 5.6.2024 Parkano

Allekirjoitus Riikka Pukkila