



Kolmostien Terveys
Pihlajalinna

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Uunilintu

Päivitetty: 4.6.2024 Riikka Pukkila

Hyväksytty: 4.6.2024 Mauri Kuivanen



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	15
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	27
7 ASIAKASTURVALLISUUS	33
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	39
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	42
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	43

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kolmostien Terveys Oy. Y-tunnus 2674284-6

Kunta: Parkano

Kuntayhtymän nimi: Parkano- Kihniö yhteistoiminta-alue

Sote-alueen nimi: Väli-Suomi

Toimintayksikkö: Uunilintu

Katuosoite: Veholankatu 1

Postinumero: 39700

Postitoimipaikka :Parkano

Palvelumuoto: Kehitysvammaisten asumispalvelut, 7 asiakaspaikkaa

Esimies: Riikka Pukkila

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Sosiaalityöntekijä, Sofita Oy:n kautta ([Tahtoa, Rohkeutta, Luottamusta | Sofita](#))

Itsemäärämisoikeuden asiantuntijatyöryhmään, joka kokoontuu 2 x vuodessa ja tarvittaessa

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 18.10.2017

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)



Rekisteröintipäätöksen ajankohta 18.10.2017

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Uunilintu on kehitysvammahuollon Parkanossa sijaitseva erityisen vaativan autetun asumisen yksikkö. Erityisen vaativassa autetussa asumisessa tavoitteena on yksilöllisen ja turvallisen asumisen järjestäminen kehitysvammaisille henkilöille, joilla on autismin kirjon diagnoosi tai jotka hyötyvät keskimääräistä suuremmasta henkilöstöressursista esimerkiksi haastavan käyttäytymisen ja tuen tarpeiden vuoksi. Tukea ja ohjausta tarjotaan ympärivuorokautisesti. Tarjottu palvelu perustuu asiakkaiden erityishuolto-ohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaperiaatteita ovat

1. ASIAKASLÄHTÖISYYS JA YKSILÖLLISYYS:

Kodin toiminnan kulmakivenä on asiakaslähtöisyys, sitä tuetaan yksilöllisen elämänsuunnittelun keinoin.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS:

Uunilinnussa asukkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu; asiakkaat saavat tehdä oman elämänsä valintoja, henkilökunta tukee heitä ja opettavat heitä valintojen tekemisessä.

KODIKKUUS JA TURVALLISUUS:

Uunilintu on asukkaidensa koti, jossa he saavat elää elämäänsä omien toiveidensa mukaisesti henkilökunnan huolehtiessa turvallisuudesta ympäri vuorokauden.



OSALLISUUS JA YHTEISÖLLISYYS:

Koti muodostaa turvallisen lähiyhteisön, johon kuulumisen luo perustan osallisuudelle. Kukin asukas laajentaa osallisuuttaan ympäröivään yhteiskuntaan omien resurssiensa mukaan.

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

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Uunilinnussa omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti ennen kaikkea asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Uunilinnussa riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri, asiakkaan mieliala) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen kova meteli). Usein riskit ovat monien yhteensattumien summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että Uunilinnun työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan ensisijaisesti tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi



tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

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 Uunilinnun 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. Uunilinnun henkilöstö on ammattitaitoista ja pystyy omaaloitteisesti minimoimaan riskejä ja pohtii päivittäin erilaisia toimintatapoja asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi.



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



Riskien tunnistaminen

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro- tai HseLite-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

HaiPro-järjestelmää käytetään, kun havaitaan asiakkaisiin kohdistuneita tapahtumia esim. Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)

HseLite:n kautta työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle

-HaiPro tai HseLite järjestelmän kautta Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

HaiPro tai HseLite-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojeluvaltuutetulle sekä työsuojelupäällikölle

Turvallisuuden hallinnan tavoitteet johdetaan työsuojelun toimintaohjelmasta. Sen pohjana taas ovat vaarojen arvioinnissa havaitut kehittämistarpeet sekä



työhön ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Kun työturvallisuus on hallinnassa, työtaturmat, sairastumiset ja poissaolot vähenevät. Samalla työpaikan tuottavuus paranee.

Asukkaaseen kohdistuvia riskejä

- kaatumiset
- käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet
- asiakkaiden omaisuus
- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
- ravitsemustila
- asiakkaan poistuminen
- asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute
-

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 vaihtolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän (Mediatrin) käyttö on perehdytetty henkilökunnalle.



Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä

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

Uunilinnun ympäristöön liittyviä riskejä

- valaistus ja muut sähkölaitteet
- liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet
- kaatuminen
- ulkopuolinen uhka
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit

Uunilinnun lääkehoitosuunnitelma perustuu THL:n laatimaan Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon kuvauksen, prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvaukseen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksikön asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksikössä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapahtumien varalle on laadittu toimintaohjeet.



Lääkkeiden jakaminen tapahtuu rauhallisessa sille varatussa tilassa, jakamisessa on huomioitu kaksoistarkastus. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa palveluvastaava. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut myös nimikesuojatut ammattihenkilöt. Yksikön turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltujen ja keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden kulutuksen seuranta. Sähköisen reseptin käytön lisääntyessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asiakasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin (Parkanon apteekki), jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen.

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.



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 ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Potilasturvallisuus-haittatapahtumat käsitellään Haipro-järjestelmän avulla. Järjestelmän avulla tapahtumat myös dokumentoidaan. Järjestelmässä tieto kulkee lähiesimiehen kautta myös ylemmälle johdolle. Henkilöturvallisuuspoikkeamat työntekijä kirjaa HseLite ohjelman kautta lomakkeelle, joka tulee sähköisesti esihenkilölle, joka taas on poikkeaman eteenpäin viennistä vastuussa. Poikkeamat käsitellään raporttien yhteydessä yksikkökokouksissa ja tarvittaessa järjestetään debriefing-tilaisuuksia henkilökunnalle. Ilmoitusten tarkoitus on, tunnistaa erilaisia riskejä ja tilanteita, joissa tarvitaan kehittämistä, ja keskustelulla kehitetään työtä vähentämään väkivallan riskiä. Kolmostien Terveydessä on käytössä väkivallan hallinnan toimintamalli ja psykososiaalisen työnkuormittumisen hallintamalli sekä Epäasiallisen kohtelun vastainen hallintamalli. Esihenkilö käsittelee kaikki ilmoitetut laatupoikkeamat, läheltäpiti –tilanteet ja haittatapahtumat. Esihenkilö harkitsee jatkotoimenpiteet, ja ilmoittaa niistä edelleen. Kaikki tapahtumat käsitellään päivittäisten raporttien yhteydessä sekä tarvittaessa palavereissa. Työyhteisössä pyritään viipymättä miettimään ratkaisuja, läheltä piti tilanteisiin sekä aggressiivisuutta vähentäviin tilanteisiin. Työyhteisön aktiivinen pohdinta on tuottanut tulosta ja välitön reagointi yhdessä koko tiimin kanssa on vähentänyt tilanteita huomattavasti. Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti asukkaiden erilaisiin haasteisiin.



Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Esimies käsittelee kaikki ilmoitetut laatupoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat. Esimies harkitsee jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa niistä edelleen. Kaikki tapahtumat käsitellään palaverissa sekä päivittäisten raporttien yhteydessä.

Sovituista muutoksista ja toimenpiteistä informoidaan henkilöstöä päivittäisillä raporteilla, sähköpostitse, palaverissa. Kuukausikokouksien pöytäkirjat ovat kaikkien luettavissa ja kokouksesta poissaolleiden vastuulla on, että pöytäkirjat luetaan. Lukukuittauksella varmistetaan tiedon vastaanottaminen. Muille asianosaisille tiedotetaan tarvittaessa esimiehen toimesta. Käytössä myös ryhmäpohjainen sähköposti, millä saadaan kokouspöytäkirja jokaiselle ja työnantaja velvoittaa sähköpostia käyttämään.

Sosiaalihuollon henkilökunnan 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 omavalvonnallisin 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 epäedullisesti 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 ilmoitusta

30 §

Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. Vakavissa vaaratilanteissa/epäkohtailmoituksissa tieto Hyvinvointialueelle

kirjaamo@pirha.fi ja/tai valvonta.tyoikaiset@pirha.fi

henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti vuosittain menettelyohjeet ilmoitusvelvollisuudesta ja se että ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Esihenkilö käsittelee jokaisen laatupoikkeaman, läheltä piti tilanteen ja haittatapahtuman. Esihenkilö harkitsee jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa niistä edelleen. Kaikki tapahtumat käsitellään kuukausikokouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö, henkilökunta

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava on vastuussa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Henkilöstöllä on pääsy myös päivittämään sähköisesti omavalvontasuunnitelmaa yksikön Teams kansiossa.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön eteisaulassa



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 toteutuminen 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, hygienia tuotteet yms.

Asiakkaan kohtelu

Henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain kehitysvammalaissa säädetyin edellytyksin ja vain kehitysvammalaissa 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 tilansa takia kykene ymmärtämään asian merkitystä, on päätös muutoksenhakuohjeineen lähetettävä myös hänen lailliselle edustajalleen tai hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvalla omaisella tai



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

muulle läheiselleen. Asiakkaan kotikunnalle ja asiakkaan lailliselle edustajalle toimitetaan kuukausittain tiedot toteutuneista rajoitustoimenpiteistä.

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 kuten Uunilinnun omat yksityiset festarit.

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 esinekommunikaatio sekä tablettitietokoneet. Päivittäin on strukturoitu myös aistihetket, osaksi vuorovaikutuksellisesti, osaksi helpottamaan asiakkaiden aistikuormitusta ja helpottamaan orientoitumista aikaan ja paikkaan.

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.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Asiakkaiden vahva tuen tarve valintojen teossa ja päätöksenteossa on tunnustettu 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.

Asiakkaalle tehdään palvelujen toteuttamissuunnitelmaan suunnitelma itsemääräämisoikeuden tukemiseksi sekä mahdollisten rajoitustoimenpiteiden varalle. Asiakkaalle haetaan tarvittaessa asiantuntija- arviot rajoitustoimenpiteitä varten sekä tarvittaessa 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§, haltuunotto 42g§, valvottu liikkuminen 42m§ rajoittavan välineen käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42k§. 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 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, kommunikaatiomenetelmät, 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. Uunilinnussa 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



itseäänmääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itseäänmääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itseäänmääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itseäänmääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Yksikössä on käytössä rajoittavana välineenä lannevyö, turvaamaan asiakkaan turvallista liikkumista yksikön ulkopuolella.

Itseäänmääräämisoikeutta 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 itseäänmääräämisoikeuden 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, lievemmät 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 ke

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle 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 (1301/2014) 48 § ja 49 § 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 kohtaamista, 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 tai 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.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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.

Keräämme aktiivisesti palautetta yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan asiakaskokemuskyselyllä vähintään kerran vuodessa. Kaikissa kyselyissä pyritään selkokieelisyyteen 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 samaansa 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

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



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Parkano, Ikaalinen sosiaaliasiamies@pirha.fi puh. 040 800 4187 puh. 040 800 4186 ma-to klo: 9-11 Mänttä-Vilppula puh. 050-3415244 ti klo:12-15 ja ke-to klo:10–13 sosiaaliasiamies@merikratos.fi Lapua puh: 0408302020

sosiaaliasiamies@seamk.fi Virrat puh. 0503415244 ti klo: 12-15 ja ke-to klo: 10–13 sosiaaliasiamies@merikratos.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

Potilasiamies:

Puhelinnumerot:

0505272949 ja 0408004186 soittoaika MA-TO klo 9:00-11:00
potilasiamies@pirha.fi

Potilasasiavastaava palvelee terveydenhuollon toimintayksiköissä asioivia. Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä.

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

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050

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 perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987](#) [Linkki toiselle sivustolle](#) Avautuu uudessa välilehdessä
- [Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä 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 Terveyden 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. musiikkihetket ja liikuntatuokiot. Tarjotaan tasavertaisesti aktiviteetteja ja virikettä ja myös lepoa hetkiä.

Hoitosuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet liikunnan suhteen kullekin yksilöllisesti. Tuetaan jokaista asiakasta yksilöllisesti luomaan sosiaalisia suhteita, ja hyödyntämään vuorovaikutusta hyväksytyllä tavalla. Osallistutaan myös oman paikkakunnan sekä naapurikuntien tapahtumiin, jotta asukkaat voivat olla luonteva osa ympäröivää yhteisöään.

Hoitosuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmästä päivittäin. Omahoitajan vastuulla on huomioida tavoitteiden saavuttamisen toteutuminen, seuranta sekä tiedottaminen, mikäli hoitosuunnitelmaan tulee muutoksia. Työryhmän kanssa yhdessä pohditaan jokaisen asiakkaan kohdalla yksilölliset tavoitteet kuntoutumisen edistämiseksi sekä ylläpitämiseksi. Uunilinnussa järjestetään asukkaille yksilöllistä päivätoimintaa. Yksikön sosionomi suunnittelee yhdessä henkilöstön kanssa päivätoiminnan sisällön, retket yms. monipuolista virikettä asukkaiden yksilölliset ominaisuudet ja vahvuudet huomioiden. Asukkaille suunnitellaan yksilölliset struktuurit, joita henkilöstö sitoutuu noudattamaan. Oikein toteutettu struktuuri eli arjen rakenteen visualisointi tai muiden aistikanavien kautta tapahtuva jäsentäminen auttaa asukkaita ymmärtämään ja ennakoimaan asioita sekä ohjaamaan omaa toimintaansa. Tämä kaikki lisää asukkaiden turvallisuuden tunnettaan ja itsemääräämisen taitojaan.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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

Lounas tulee Uunilintuun lämpimänä Rauhalan palvelukeskuksesta. Aamupala, päivällinen ja iltapala valmistetaan Uunilinnussa, tilataan tukun kautta. Näiden valmistuksessa mahdollisuuksien mukaan osallisina on myös asukkaita. Päivällinen on valmista Feelia ruokaa, aamu- ja iltapaloilla hyödynnetään keittiöltä tulevia rahkoja ja kiisseleitä. Päivällisien suunnitteluissa hyödynnetään paljon asukkaiden ruokamieltymyksiä. Asiakkaiden rajoitteet ja ruokavaliot huomioidaan asiakkaan tarpeen mukaan ja noudatetaan sitä. Asiakkaiden ravitsemusta seurataan hoitotyön keinoin sekä asiakkaan ravitsemustilaa ja huomioidaan terveelliset elämäntavat sekä ohjataan syömään terveellisesti. Tarkkaillaan ihon kuntoa, eritystä, painoa, vireystilaa, sekä psyykkistä tasapainoa. Ohjataan asiakasta valinnan teossa ruokailujen suhteen sekä ohjataan myös terveellisissä ruokailutavoissa. Huomiot kirjataan hoitosuunnitelmaan. Tarvittaessa olemme yhteydessä ravitsemusterapeuttiin

Hygieniäkäytännöt

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



Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta 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 hygienia työryhmä. Hygienia työryhmään kuuluu hygieniahoitaja, joka kerää tiedot infektioista, kehittää toimintaa ja kouluttaa hygieniaavastaavia. Jokaisessa yksikössä on nimettyä hygieniaavastaava, joka huolehtii yksikkönsä hygienia-asioista yhdessä yksikön esimiehen ja yksikön henkilöstön kanssa. Tarvittaessa konsernin valmiustyöryhmä ja hygienia työryhmä antavat lisäohjeita ja ohjaa toimintaa. Yksikössä on omat hygieniaavastaavat, jotka osallistuvat hygieniakäytänteiden kehittämiseen, sekä vaadittuihin koulutuksiin. Ruuan valmistukseen osallistuvalla henkilöstöllä on hygienia passit.

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 hygieniaavastaavat, jotka osallistuvat yleisiin hygieniakoulutuksiin.

Yksikössä on hygieniasuunnitelma, siivoussuunnitelma ja kemikaaliluettelo. Infektioohjeistukset 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](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä hammashoidosta vastaa julkinen terveydenhoito tai kunnan määrittelemä muu hoitava taho. Sairaanhoitajat huolehtivat asiakkaan säännölliset terveydenhuollon palvelut. Suun terveydenhuolto tehdään yhteistyössä Parkanon terveystieteiden suuhygienistin kautta. Hän käy tarpeen mukaan yksikössä katsomassa asiakkaiden hampaiden kunnon. Mikäli tarvitaan jatkohoitoa, olemme yhteydessä yksikön lääkäriin jonka toimesta lähete erikoissairaanhoidon.

Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tapauksissa asiakkaan hoidon järjestämisestä vastaavat työvuorossa olevat hoitajat yhteistyössä Parkanon terveystieteiden päivystyksen kanssa. Kiiretön hoito järjestyy yksikön omalääkärin kautta tai tarvittaessa Parkanon terveystieteiden kautta. Kuolemantapauksissa olemme yhteydessä Parkanon terveystieteiden ja asiakas lähetetään sinne kuolleeksi toteamiseksi yhteistyössä hautaustoimiston kanssa.

Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan yhteistyössä Kehitysvammapoliklinikan ja omalääkäri Teemu Lankisen kanssa. Terveyttä edistetään ja seurataan hoitosuunnitelmassa olevien tavoitteiden mukaisesti, Palveluvastaava ja Sairaanhoitaja yhdessä yksikön lähihoitajien kanssa



Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan aina muuttuvien ohjeiden tai säädösten muuttuessa ja päivitetään viipymättä. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan sekä lääkärin kanssa.

Monialainen yhteistyö

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

Säännölliset palvelusuunnitelmien päivittämiset, aktiivinen yhteistyö kaikkien yhteistyötahojen kanssa (mm. fysioterapia, kuntoutusohjaaja, lääkäri, sosiaaliohjaajat). Huomioiden, että asiakas on antanut luvat tiedonkulkuun yhteistyötahojen kanssa. Kolmostien terveyden kehitysvammahuollossa kokoontuu säännöllisesti Keva-tiimi, jossa pohditaan mahdollisia erityistilanteita ja mietitään jatko suunnitelmia sekä mahdollisissa muutto tilanteissa ollaan yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen SAS-työryhmään jonka kautta asukas muutot menevät.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

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 henkilöhälytysjärjestelmä. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Asiakasturvallisuutta edistää myös henkilöstön Mapa koulutus eli toimintatapamalli uhka- ja väkivaltilanteisiin ja erityisesti niiden ennalta-ehkäisyyn. Turvallisuutta edistää turvallisuusjärjestelmien säännönmukainen testaus ja ylläpito. Kiinteistöhuolto vastaa kiinteistön ja pelastustoimen laitteiden toimintakunnosta. Palotarkastukset suoritetaan viranomaisten toimesta.

Henkilöstö

1 sosionomi,

2 sairaanhoitajaa,

12 lähihoitajaa, kaikki toimivat hoito- ja ohjaustyössä.

1 hoiva-avustaja (SH-opiskelija 100 op.)

Työntekijöitä on aamu- ja iltavuorossa 4, yövuorossa yksi.

Yksikössä työskentelee myös yksi laitoshuoltaja 0,5 mitoituksella

1 Palveluvastaava



Aina poissaolon takia pyritään saamaan sijainen tilalle, sijaisen hankkimisen hoitaa vuorossa oleva vastuuhoidtaja, ja merkitsee tämän työvuorolistaan. Vallitsevan tilanteen vuoksi tilapäisiä sijaisia on ollut erittäin vaikea saada. Yksikön oma henkilökunta ja palveluvastaava on joutanut omaehtoisesti erittäin paljon kuluneen vuoden aikana. Syksystä 2023 alkaen käytössämme on ollut 4 lähihoitajaa ja 1 sairaanhoitajaopiskelija, joita on voinut kysyä tilapisiin poissaoloihin sijaistamaan.

Ongelmatilanteita ei ole poissaolojen takia päässyt tulemaan.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä pidetään kiinni yhdessä kehittämällä Uunilintua 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

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Organisaatiossa on tehostettu erittäin paljon rekrytointiin ja sosiaalista mediaa on käytetty erittäin paljon avuksi tässä, että Kolmostien Terveys Oy. tulisi tutuksi paremmin valtakunnallisellakin tasolla. Vain koulutettu henkilökunta voi vakituisesti työskennellä yksikössä. Uunilintuun rekrytoidaan kehittämisestä innostunutta ja vahvan kehitysvammaosaamisen omaavaa henkilökuntaa. Tärkeä työntekijän ominaisuus on kumminkin ymmärtää kodinomaisen yksikön toimintaperiaate ja osata kohdata kehitysvammaisen henkilö ammattitaitoisesti, sekä taito toimia joskus myös erittäin haastavissa tilanteissa. Myös rauhallisuudesta sekä kärsivällisyydestä on iso hyöty. Kaikkein tärkein on, kyky työskennellä yhdessä koko tiimin kanssa.

Rekrytointitilanteessa painotetaan kodissa työskentelemisen erityisyyttä sekä kehitysvammaisen ihmisen kohtaamisen taitoja, käytössä on puolen vuoden koeaika. Ilmoitetut koulutus- ja työsuhtetiedot todennetaan hakijan esittämistä todistuksista. Terveystieteiden ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Erittäin 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.

Uunilinnussa 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 syksyn 2022 aikana. 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.

Tilojen käytön periaatteet

Uunilinnun yhteisiin tiloihin kuuluvat sauna- ja kodinhoitotilat, keittiö ja ruokailu/monitoimitila, sekä ulkona oleskeluun terassit ja aidattu piha-alue. Monitoimitilassa, oleskelutilassa, piha-alueilla sekä sovitusti saunatiloissa, asiakas voi viettää aikaa myös omaistensa kanssa huoneensa lisäksi. Yhteisissä tiloissa



vietetään runsaasti aikaa yhdessä asiakkaiden ja ohjaajien kesken, ainoastaan toimisto sekä henkilökunnan pukuhuonetilat ovat tiloja, joihin pääsy on ainoastaan henkilökunnalla. Keittiötiloihin asiakkaat tulevat ohjaajan ohjauksessa ja valvonnassa, jotta elintarvikehygieniä tai kenenkään turvallisuus ei vaarannu (esim. laiteturvallisuus, terävät esineet). Kalusteissa on huomioitu asiakasryhmän tarpeet, kuten turvallisuus ja kestävyys. Asuinhuoneistot on jaettu kolmeen eri soluun ja jokaisen solun yhteydessä on oma olohuone, joiden sisustuksessa on kiinnitetty erityisesti huomiota nimenomaan kyseisen solun asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Kaikissa asuinhuoneissa on oma kylpyhuone. Asiakkaat ovat saaneet sisustaa huoneensa omalla tavallaan, suurin osa asiakkaista on sisustanut asuntoaan yhdessä hoitajan kanssa. Asiakkailla on mahdollisuus omat resurssinsa huomioiden milloin tahansa sisustaa asuntoaan lisää tai uudelleen. Jokaisen solun oleskelutila on sisustettu ja kalustettu kyseisen solun asukkaiden erityistarpeita ja toiveita huomioiden. Jokaisen asunnon oven saa lukkoon, jolloin asiakkaan on mahdollista viettää aikaa asunnossaan ilman yllättäviä ulkopuolisia häiriötekijöitä. Henkilökunta kunnioittaa asiakkaiden yksityisyyttä ja koputtaa asunnon oveen, ennen oven avaamista. Henkilökunta ei astu asuntoon asiakkaan sen kieltäessä, ellei turvallisuus tätä vaadi. Asiakkaan ollessa kotilomalla huoneistoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen.

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.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Yöaikaan vartija käy kerran yössä. Lääkeavaimista on yksikössä käytössä kirjallinen seurantalomake, johon kirjataan kenellä lääkeluvan omaavalla työntekijällä avaimet ovat sekä kellonaika. Lomake allekirjoitetaan luovuttaessa avaimista sekä vastaanottaessa avaimet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Riikka Pukkila, riikka.pukkila@pihlajalinna.fi

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



sairaanhoitaja vastaa yksikön verenpainemittarin, verensokerimittarin ja kuumemittarin toimivuudesta ja tarvittaessa investoi rikkoutuneen tilalle uuden.

Mikäli terveydenhuollon laitteista tulee vaaratilanne, tehdään siitä potilasturvallisuusilmoitus, Haipro-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**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Riikka Pukkila, riikka.pukkila@pihlajalinna.fi

Annika Viitasalo annika.viitasalo@pihlajalinna.fi

Kati Ojala kati.ojala@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 tietosuojasetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja



täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

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

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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. 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 Mediatrini ja sen sisältö. Yksikössä on yksi kirjaamisen koulutuksen omaava työntekijä, joka tarvittaessa neuvoo ja opastaa Mediatrini 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 sekä Kolmostien terveyden tietosuojaohjeista.

Kolmostien Terveys Oy on sitoutunut noudattamaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakia sekä toimialan erityislainsäädäntöä. Käyttäessämme palveluissamme yhteistyökumppaneita, vastaamme myös heidän toiminnastaan kuin omastamme Henkilökunta koulutautuu tietosuojakoulutuksissa. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet sekä asiakastietojen kirjaamisohjeet löytyvät Pihlajalinna-intrasta tai asiakas/potilastietojärjestelmän sisäisistä ohjeista. Tietosuojavaikuttava 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 tietosuojaan, tietoturvaan ja asiakirjahallintoon perehdyttäminen.

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

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 Mauri Kuivanen on vastuussa koulutuksen ajankohdasta sekä mikä koulutus siihen valikoituu.
 - Hygieniayhdyshenkilöiden koulutuksen mahdollistaminen
 - Autismin perusteet
- Hyvinvointialueeseen liittymisen myötä tulevat mahdolliset koulutukset. Yhteisien toimintatapojen noudattaminen sekä pelisääntöjen noudattaminen



10 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 säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava esihenkilö.

Paikka ja päiväys 4.6.2024 Parkano

Allekirjoitus Riikka Pukkila