



Kolmostien Terveys
Pihlajalinna

KOTIPIHLAJAN
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laatinut: 2.6.2025 Sanna Haavisto

Hyväksynyt: 3.6.2025 Mauri Kuivanen



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	23
7 ASIAKASTURVALLISUUS	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	32
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	35

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kolmostien terveys/Pihlajalinna OY

Y-tunnus 2303024-5

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Kihniö

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Kotipihlaja

Katuosoite: Kivinevantie 11-13

Postinumero: 39820 Postitoimipaikka: Kihniö

Sijaintikunta yhteystietoineen Kihniö

Palvelumuoto; Kehitysvammaisten asumispalvelu

Asiakaspaikat: 8 paikkaa, vaikeavammaisten asumispalvelut 3 paikkaa

Esi-

henkilö: Sanna Haavisto

Puhelin: 044 786

5327 Sähköposti: sanna.haavisto@pihlajalinna.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 8.5.2017

Pal-

velu, johon lupa on myönnetty: Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen -

kehitysvammaiset, muut vammaiset

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 8.5.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Asumispalvelut/tehostettu palveluasuminen -



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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 x

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden 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 Kotipihlajan henkilökunnan ja palveluvastaavan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Sanna Haavisto
0447865327, sanna.haavisto@pihlajalinna.fi



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotipihlajan ilmoitustaululla. Se on myös laadittu sähköisesti ja on julkaistu Kolmostien Terveys Oy:n internet sivuilla, Kolmostien Terveys | Omavalvonta.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kotipihlajan toiminta-ajatus

Kotipihlajan toiminta-ajatus perustuu toimialan koskevaan lainsäädäntöön kuten laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaista, mielenterveys- ja laki kehitysvammaisten erityishuollosta sekä vammaispalvelulaista. Kotipihlaja on kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten asukkaiden Kihniössä sijaitseva ympärivuorokautinen tehostetun palveluasumisen yksikkö. Tavoitteena on yksilöllisen ja turvallisen asumisen järjestäminen kahdeksalle kehitysvammaiselle ja kolmelle vaikeavammaiselle henkilölle. Tukea ja ohjausta tarjotaan ympärivuorokautisesti. Tarjottu palvelu perustuu kehitysvammaisten asiakkaiden osalta erityishuolto-ohjelmaan.

Pihlajalinnan ja Kotipihlajan toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinnan toimintaperiaatteet ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Eettisiä periaatteita pyrimme huomioimaan kaikessa toiminnassamme. Energinen ja ennakkoluuloton asenne näkyy monipuolisena toimintana arjessa.

Kotipihlajan toimintaperiaatteita ovat:

- 1. Asiakslähtöisyys:** kaikki jokapäiväiset toiminnot tehdään asukkaiden tarpeiden mukaan. Asukkaan 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 yhteisöpalavereissa ja tulee kuulluksi. Jokainen kokee kuuluvansa kokonaisuuteen ja voi vaikuttaa yhteisiin päätöksiin. 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 päiväistä arjen työtä palveluissa.

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 Kotipihlajan 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
- HSE-Lite-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 työkuormittumisen hallintamalli
- Väkivallan hallinnan toimintamalli
- Hygieniasuunnitelma
- Siivoussuunnitelma
- Kemikaaliluettelo

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Kotipihlajassa 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. Kotipihlajan varautumissuunnitelma häiriötilanteiden varalle (esim. sähkökatkos) on ilmoitustaululla.

Palveluntuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Pihlajalinnan ja Pirhan tietohallinto tiimeineen vastaa

tietojärjestelmien toimivuudesta. Kotipihlaja tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa yksikön suunnitelmiin ja ohjeistuksiin. Jokainen palvelualue arvioi alueellisten palveluiden tasolla tarvittavat toimet poikkeustilanteisiin varautumisen osalta. Palvelualueen vastuuhenkilöt vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta oman palvelualueensa osalta tarvittaessa yhdessä työsuojelupäällikön ja palvelujohtajan kanssa.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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. Kotipihlajassa 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.

Asiakkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuoja kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoidettaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammatillista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. 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 välttämättömyiden 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. Rajoitustoimenpiteistä keskustellaan asiakkaan ja hänen läheisten kanssa ja rajoitteet kirjataan Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Kotipihlajassa rajoitustoimenpiteenä on ollut valvottu liikkuminen 42 m §. Rajoitteista on aina tarvittavat päätökset. IMO-rajoitteita arvioi moniammatillinen työryhmä vähintään 6 kk:n välein.

Asiakkaiden arvotavarat ja rahat käydään läpi hänen muuttaessa Kotipihlajaan. Asiakkaiden rahavarat säilytetään lukitussa laatikossa ja asiakkaan rahojen varojen kirjanpidon yhdenpitävyyttä tarkastellaan aina asiakkaan rahoja tarkastaessa. Hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään terveysongelmien



syntymistä. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Koti-
pihlajassa asiakkaiden ravitsemus pohjautuu valtion ravitsemuslautakunnan laatimiin ra-
vitsemussuosituksiin aikuisille.

Asukkaaseen kohdistuvia riskejä

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

Kotipihlajassa henkilökunnan työturvallisuus- ja työsuojeluasiat huomioidaan Työturvalli-
suuslakiin (703/2002), Työterveyshuoltolakiin (1383/2001) sekä Työsuojelun toimenpide-
ohjelmaan perustuen. Työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savutto-
muudella, laajalla työterveyshuollon palveluilla, työnantajan tarjoamalla työsuhde-
eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökun-
taan kohdistuvat työtapaturmat huomioimalla pitämällä työympäristö ja

työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Työntekijöillä on käytössään siirtoapuväli-
neitä, joiden käyttämiseen työnantaja kannustaa. Henkilökunnan
työtyytyväisyyttä arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä henkilöstöky-
selyllä.

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

Yövuorossa työskentelee 1 hoitaja. Yöllä työskennellessä on turvallisuus huomioitu uhka-
ja väkivaltatilanteiden varalle tehdyllä sopimuksella Securitaksen kanssa



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

ympäri vuorokautisesti. 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

Kotipihlajan ympäristöön liittyviä riskejä

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

Hoitoon liittyviä riskejä

- Lääkepoikkeamat
- Pistotapahtumat
- käsihygienia
- Tiedonkulku
- Sähköinen resepti
- Infektioiden leviäminen

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 vointinsa sen sallii

- lääkäri arvioi mahdollisen sairaalahoidon tarpeellisuuden yksilöllisesti



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

- asiakas ohjataan omaan huoneeseensa, näin pyritään suojaamaan muut asiakkaat tartunnalta
- asiakkailla on omat huoneet ja omat wc-/suihkutilat, 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 suojaruustuksesta

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 hygieniaohteista
- 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 lääkehoito, ruoka ja hygienia - asiakkaat ja henkilökunta pyritään suojaamaan niin että lisätartunnoilta vältetään



- yksikössä on pakastettuna ja kuivana vararuokaa vähintään kahden päivän tarpeiksi, mikäli ruokatoimituksissa 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.

Kotipihlajan lääkehoitosuunnitelma perustuu THL:n (2016) 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.

Riskien tunnistaminen

Yksikössä on käytössä Haipro-järjestelmä, jolla asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ilmoitetaan. Lisäksi henkilökunnalla on velvollisuus tiedottaa esihenkilöä havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä, mikäli asia vaatii välitöntä asiaan puuttamista. HSE-lite järjestelmässä ilmoitetaan työntekijöihin kohdistuneet vaara- ja läheltä piti -tapahtumat.

Ilmoitusvelvollisuus

29 §

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankki-



jan 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 kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai hä-



neen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitettun 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 omavalvontasuunnitelmaan.

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.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Kaikista asiakasturvallisuuteen liittyvistä havainnoista tulee henkilökunnan tehdä Haipro-tapahtuma ilmoitus.

Asiakkaiden ja omaisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Asiakkaat ja omaiset kertovat 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 Haipro-järjestelmän avulla. Järjestelmän avulla tapahtumat myös dokumentoidaan. Järjestelmässä tieto kulkee esihenkilön kautta myös ylemmälle johdolle. Haittatapahtumat käydään läpi henkilökunnan palaverissa. Palavereissa muistutellaan säännöllisin väliajoin ilmoitusten tekemisen merkityksestä.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

Ilmoitukset dokumentoidaan Haipro- ja HSE-Lite järjestelmiin. Esihenkilö käsittelee jokaisen laatupoikkeaman, läheltä piti-tilanteen ja haittatapahtuman. Esihenkilö harkitsee jatkotoimenpiteet ja ilmoittaa niistä edelleen. Kaikki tapahtumat käsitellään kuukausikokouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Kuukausikokousten pöytäkirjat ovat henkilökunnan luettavissa. Kokouksesta poissa olleiden vastuulla on selvittää itse kokouksessa käsitellyt asiat. Työntekijä varmistaa tiedon vastaanottamisen lukukuittauksen avulla. Muille asianomaisille tiedotetaan asiasta erikseen.

Tutustu myös STM:n julkaisuun Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa.

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava.

- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)[Linkki toiselle sivustolle](#) (Finlex)
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)[Linkki toiselle sivustolle](#) (Finlex)

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



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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.

Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Potilasta ja sosiaalihuollon asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

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 itsemääräämiskeuden 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 asukkaansa 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, vastamaan 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 mielekkästä arjesta ja siitä, että asiakkaalla on niitä asioita, joita hän arjessaan tarvitsee mm vaatteet, hygieniatuotteet yms.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan päivittäin monin eri keinoin. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonne henkilökunta menee vain asukkaan luvalla ja oveen koputtaen. Asukkaan hoito- ja ohjaus suunnitellaan hänen ilmaisemien tarpeiden ja toiveiden perusteella. Kommunikoinnissa käytetään tarvittaessa apuna puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä. Asukkaalle varmistetaan mahdollisuus vaikuttaa itse omaan elämänsä niin pienissä kuin suurissa asioissa hänen kehitystasonsa huomioiden asukkaan omiin toiveisiin perustuvan hoitosuunnitelman avulla. Toimenpiteet itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi on kirjattu asukkaan hoitosuunnitelmaan kehitysvammaisen erityishuoltolain 42§ mukaisesti.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi.

Yksikössä toteutetaan Parkano-Kihniö yhteistoiminta-alueen itsemääräisoikeuden tukemisen ohjeistusta. Rajoittavista toimenpiteistä on moniammatillisen työryhmän päätökset, päätöksen teossa on mukana mahdollisuuksien mukaan asiakas ja hänen omaisensa.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

IMO-työryhmä seuraa suunnitelmallisesti ja säännöllisesti ja arvioi rajoitustoimenpiteiden käyttöä. IMO-työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Jokainen rajoittamistoimenpide kirjataan asiakastietojärjestelmään (Mediatri) ja siitä tehdään erillinen ilmoitus.

Kotipihlajassa on laadittu yksikkökohtainen IMO-suunnitelma asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Toimintayksikössä on ajantasaiset IMO-suunnitelmat asukaille, jota seurataan säännöllisesti. Yksikössä on selkeästi kirjattu ja ohjeistettu itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevat periaatteet ja menettelytavat (esim. mitä rajoittamisvälineitä käytetään, seuranta). IMO-koulutusta tullaan järjestämään syksyn aikana.

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

Yksikössä on käytetty rajoitustoimenpiteenä valvottua liikkumista 42 m\$, sillä mahdollistetaan asiakkaan turvallinen liikkuminen. Valvotussa liikkumisessa päätöksentekijänä on kotikunnan sosiaalityöntekijä. 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.

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 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



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, tulee ilmoittaa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tekneeseen 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, esihenkilön 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.

Keräämme aktiivisesti palautetta yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan asiakaskokemuskyselyllä vähintään kerran 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



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja sanna.haavisto@pihlajalinna.fi

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

Vaaratilanne käydään läpi keskustelemalla siitä, miten yksikössä on käyty vaaratilanne läpi ja mihin toimenpiteisiin ryhdytty sen toistumisen estämiseksi. Vaaratapahtumat käydään lävitse yksikön palaverissa, jossa sovitut toimenpiteet kirjataan ylös.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaiden kanssa pidetään noin kerran kuukaudessa 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Sanna Haavisto 044 7865327

Kotipihlaja/Kolmostien Terveys Oy

sanna.haavisto@pihlajalinna.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0405045249. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi Kirjeitse:

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere. Sosiaaliasiamieheen voi ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä mm. kehitysvammahuollon palvelualueella.

Sosiaaliasiavastaava

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

Potilasasiavastaava

[https://pirha.fi/documents/d/guest/potilasasiavastaava-yksityiset-ja-julkiset -toimijat](https://pirha.fi/documents/d/guest/potilasasiavastaava-yksityiset-ja-julkiset-toimijat)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 0295536901



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 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Vammaispalvelujen käsikirjasta.

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

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta:



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Aktivoidaan asukkaita mukaan yhteisiin toimintoihin esim. musiikkihetket ja liikuntatuokiot. Osa Kotipihlajan asukkaista käy päivätoiminnassa Pajulinnussa, Parkanossa. Hoitosuunnitelmaan on kirjattu tavoitteet liikunnan suhteen kullekin yksilöllisesti. Osallistutaan myös oman paikkakunnan tapahtumiin, jotta asukkaat voivat olla luonteva osa ympäröivää yhteisöä. Mahdollistetaan myös yhteydenpito omaisiin ja ystäviin.

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

Harrastuksia toteutetaan jokaisen asukkaan oman toiveen mukaisesti. Päivittäin tarjotaan ulkoilu- ja lenkkimahdollisuutta sitä haluaville. Osa asukkaista 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. Tarjotaan erilaista tekemistä kaikille asukkaille, kuten ulkoilua ja liikuntasalilla pelailua tiistai-iltapäivisin. Hoitosuunnitelmien päivittämisen yhteydessä huomioidaan 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.

Ruokailun järjestämisessä on otettu huomioon asukkaiden toiveet ja erityisruokavaliot, kuten ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja intoleranssit. Kotipihlajaan tulee arkena valmiina lämpöinen lounas ja päivällinen Parkanon Rauhan palvelukeskuksen keittiöltä. Aamupalat valmistaa yökkö. Iltapala valmistetaan yhdessä asukkaiden kanssa. Viikonloppuisin ruoat valmistetaan itse yhdessä ohjaajien ja asukkaiden kanssa ja asukkaat saavat esittää viikonloppuruoka toiveet. Ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ateriasuunnittelussa. Ravitsemuksen tilaa seurataan hoitotyön keinoin. Tarkkaillaan ihon kuntoa, painoa, vireystilaa sekä erityksen määriä tarkkaillaan. Tarvittaessa tehdään MNA-arviointi ja konsultoidaan ravitsemusterapeuttia.

Hygieniäkäytännöt



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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

Suunnitelmallinen ja säännöllinen siivous on olennainen osa asukkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Yksiköllä on ohjeet hygieniakansiossa. Yksikölle on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu yleisiin hygieniakoulutuksiin.

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 intymiteettisuoja kunnioittaen.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais-hoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Yksikössä on oma hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniakäytänteiden kehittämiseen, sekä vaadittuihin koulutuksiin. Ruuan valmistukseen osallistuvalla henkilöstöllä on hygieniapassit. Kotipihlajassa käy laitoshuoltaja, joka siivoaa asukkaiden huoneistot ja wc:t sekä yleiset tilat. Aukkaat osallistuva huoneiston siivouksen ja pyykkihuoltoon sekä muihin kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojen mukaisesti.

Infektioiden torjunta

Pirhan hygieniayhteyshenkilö on Josefiina Rajala (josefiina.rajala@pirha.fi)

Kotipihlajan hygieniavastaava on Anne-Maarit Kivimäki (anne-maarit.kivimaki@pihlajalinna.fi)



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimitaan hygieniaohjeistusten mukaan. Infektioiden torjunta ja hoito-ohjeet löytyvät: pirha.fi → ammattilaiselle → infektioiden torjunta ja hoito. Palveluvastaavan on huolehdittava asukkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hammashoito toteutuu kullakin asiakkaalla yksilöllisesti, toisilla kotikunnassa, toisilla yksityisellä palveluntuottajalla. Hammashoidon toteuttamistapa on kirjattu asukkaan omaan yhteystietolomakkeeseen. Kihniön terveyskeskus on lähiasiointipiste ja siellä saa apua kiireettömiin asioihin. Palvelut toimivat ajanvarauksella. Lähiasiointipisteen asiakaspalvelu on avoinna tiistaisin ja torstaisin klo 15-15.30. Äkillisissä tapauksissa hoito tapahtuu Parkanon terveyskeskuksessa arkisin klo 8-16. Kun Parkanon kiirevastaanotto on kiinni, kiireellisissä asioissa soita Pirkanmaan päivystysapuun numeroon 116117. Häätilanteessa soita aina hätänumeroon 112. Tähän on ohje Kotipihlajan ilmoitustaululla. Kotipihlajassa on ohje äkillisen kuolemantapauksen varalle.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan yhteistyössä Kehitysvammapolin ja omalääkärin kanssa.

Yksikön asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidosta vastaa lääkärit Jaak Roosimägi ja Teemu Lankinen ja Kotipihlajan sairaanhoitaja Maija Mäkelä.

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.

Lääkehoito



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat yksikön palveluvas-
taava/sairaanhoitaja yhdessä yksikön lähihoitajien kanssa. Lääkäri allekirjoittaa yksikön
lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksi-
kössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan,
lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen,
vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toi-
mittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääke-
hoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tie-
donkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Kotipihlajan lääkehoito perustuu
yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoito-
suunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaan-
hoitaja. Lääkehoitoon osallistuvat kaikki LoVe-luvan suorittaneet henkilöt. Sairaanhoi-
taja toteuttaa, ohjeistaa ja valvoo lääkehoidon toteuttamista yksikössä, työvuoroon on
sovittu lääkehoidosta vastaava työntekijä. Asukkailla on käytössä Anja-annosjakelu. Lää-
kehoitosuunnitelma on luettavissa lääkekaapissa säilytettävässä kansiossa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asukas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti, jotta palvelukokonai-
suudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaadi-
taan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toi-
mijoiden välillä. Asukkailta pyydetään lupa tietojen siirtoon.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa
terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä. Kotipihlajan
tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan siistimällä yleiset tilat laitoshuoltajan
toimesta. Ilman laatu, sisäilman lämpötila, kosteus ja melu on tunnistettu. Tarvittaessa
näihin asioihin puututaan.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien 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 vartijapainikehälytysjärjestelmä. 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 rakenne, määrä ja sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Kehitetään yhdessä työyksikköä toimivaksi säännöllisillä palaverilla ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikön kehittämiseen. Opiskelijoita ohjataan säännöllisesti ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi.

Kotipihlajassa on palveluvastaava, vastaava ohjaaja ja 9 lähihoitajaa. Kotipihlajassa on arkena aamuvuoroissa kaksi tai kolme hoitajaa ja kaksi hoitajaa iltavuorossa ja viikonloppuisin on kaksi hoitajaa aamu- ja iltavuorossa. Yövuorossa on yksi hoitaja.

Aina kun joku on pois työvuorosta, otetaan sijainen, mikäli se on tarpeen. Vuosiloma-aikoina käytetään myös sijaisia. Sijaisena toimivat laillistetut ammattihenkilöt. Kolmostien Terveydellä on käytössä Sotender keikkatyösovellus, joka helppokäyttöinen sovellus sote-alan keikkatöiden ilmoittamiseen ja varaamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon 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. [Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta.](#) Työnantaja varmistaa työntekijän kielitaidon työhaastattelun yhteydessä.

Kotipihlajassa vain koulutettu henkilökunta voi työskennellä yksikössä. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Yksikköön rekrytoidaan kehittämisestä innostunutta ja vahvan kehitysvammaosaamisen omaavaa henkilökuntaa. Tärkein työntekijän ominaisuus on ymmärtää kodinomaisen yksikön toimintaperiaatteen ymmärtäminen ja asukkaan ammattitaitoinen arvokas kohtaaminen.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Kotipihlajan hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Yksikköön laaditaan perehdytyslomake, jonka mukaan perehdytys etenee kaikille yhdenmukaisesti. Perehdytyksessä uusi työntekijä tutustuu asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöön.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaan. Tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Yksikön koulutussuunnitelmaan tärkeä osa-alue on myös saattohoitoa tukeva koulutus.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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.

Kotipihlajassa 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

Asukkaan muuttaessa Kotipihlajaan, hän tutustuu vapaana olevaan huoneistoon. Muuttovaiheessa asukkaalla on mahdollisuus saada huoneistossa pieniä muutostöitä esim. maa-laus. Asukas sisustaa huoneensa itse. Asukashuoneet ovat lukittavia, asukkaan niin halutessa voi pitää huoneensa oven lukittuna. Yksikön oleskelutilat ja keittiö ovat yhteisessä 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 vartijakutsu hälytys, jolla saa kutsumalla paikalle vartijan vaaratilanteissa. Vartijakutsu hälytysjärjestelmä testataan yhdessä vartijapalvelun kanssa 1 x kuukaudessa, joka kuun ensimmäinen maanantai. Yöaikaan vartija käy tarvittaessa. Yöaikaan Kotipihlajan yöhoitaja pitää yhteyttä toisen yksikön kanssa. Lääkeavaimia on vuorossa yksi ja se on



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

aina lääkeluvallisella vuoron vastuunhoitajalla. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Securitas- vartijapalvelu, lansi-pirkanmaa.boxi@securitas.fi Sanna Haavisto, s-posti: sanna.haavisto@pihlajalinna.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet 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.

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

Apuvälineet ovat kaikki asukkailla henkilökohtaisessa lainassa oman kotikunnan fysioterapiayksikön 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 kuudemittarin sekä pika-Crp laitteen toimivuudesta ja tarvittaessa investoi rikkoutuneen tilalle uuden.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä.

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: Sanna Haavisto, sanna.haavisto@pihlajalinna.fi



Asiakas- ja potilastiedot

Asiakas- ja hoitosuhteen alkaessa asiakkaalle on kerrottava,

- mihin hänen antamiaan tietoja käytetään
- mistä muualta häntä koskevia tietoja hankitaan
- mihin ne talletetaan
- kenelle ja millä ehdoin tietoja luovutetaan.

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus

- tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja
- pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassapidettäviä.

Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen suostumusta.

Omaisten oikeus saada tietoja

Omaiselle voidaan myöntää oikeus saada tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, joita hänen kuollut lähiomainen on saanut elinaikanaan. Tällöin tietojen on oltava välttämättömiä hänen etujensa tai oikeuksiensa selvittämiseksi ja toteuttamiseksi. Näin voi olla esimerkiksi tilanteissa, joissa omaiset haluavat selvittää epäilemäänsä hoitovirhettä.

Oikeutta on haettava kirjallisesti siltä sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksiköltä, jossa vainaja on ollut hoidettavana. Luovutetun tiedon saaja ei saa käyttää tai luovuttaa tietoja edelleen muuhun tarkoitukseen.

Tietojen luovutus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajille

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa antaman luovutusluvan perusteella salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa toiselle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajalle



siltä osin, kuin se on tarpeen asiakkaan hoidon tai huollon toteuttamiseksi. Jos asiakas ei muistisairaudesta, tajuttomuudesta tai vastaavan syyn vuoksi pysty päättämään luovutusluvan antamisesta eikä hänellä ole laillista edustajaa, välttämättömiä tietoja voidaan luovuttaa ilman luovutuslupaa suoraan lain nojalla. Lisäksi tietoja voidaan eräissä laissa säännellyissä tilanteissa luovuttaa käytettäväksi tieteellisessä tutkimuksessa ja palveluja tuottavien henkilöiden ja laitosten valvonnassa.

Tietoja saavat käsitellä vain hoidon ja palvelun toteutukseen tai asian käsittelyyn osallistuvat henkilöt. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevällä henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus.

Asiakastietolaki kokoaa yhteen asiakastietojen käsittelyä koskevan sääntelyn

Uudistettu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki tuli voimaan 1.1.2024, ja samalla kumottiin aiempi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuihin lakeihin sisältyvän asiakastietojen käsittelyä koskevan sääntelyn.

Uusi asiakastietolaki sisältää aiemmin eri lakeihin ja asetuksiin sisältynyttä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä, asiakasasiakirjoja ja tietojärjestelmiä koskevaa sääntelyä. Asiakastietojen käsittelyn sääntelyä on yhtenäistetty esimerkiksi asiakastietojen kirjaamista ja tiedonsaantioikeuksien ja tietojen luovuttamista koskien.

Asiakastietolaki velvoittaa sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään valtakunnallisiin Kanta-palveluihin. Lisäksi laki mahdollistaa sosiaalihuollon asiakastietojen luovuttamisen muille sosiaalihuollon palvelunantajille Kanta-palvelujen välityksellä.

Asiakastietolaissa on siirtymäajat siihen, milloin viimeistään asiakas- ja potilasasiakirjoja tulee tallentaa Kanta-palveluihin.

Lisätietoa:

- [Uusi laki sääntelemään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä](#) (STM:n tiedote 13.4.2023)



Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään rakenteisen kirjaamisen käytäntöihin ja käydään läpi potilastietojärjestelmä Mediatri ja sen sisältö. Keväällä 2025 tuli Pirkanmaan hyvinvointialueella käyttöön yhtenäinen potilastietojärjestelmä OMNI- 360. Tällä turvataan potilastietojen ajantasainen siirto terveyspalveluissa. Yksikössä on riittävästi tietokoneita käytössä, jotta kirjaaminen on mahdollista toteuttaa heti, kun tarve tulee. Tietosuojakäytännöt käsitellään työntekijän perehdytyksen yhteydessä ja henkilökunta on perehdytetty ja tietosuojatentit on suoritettu.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lain-
säädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä, jotka tulevat Par-
kanon kaupungilta, Pirkanmaan hyvinvointialueelta sekä Kolmostien terveyden tietosuo-
jaohjeista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irene Ojala 044 7865 302

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☒

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittä-
vistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Hygieniayhdyshenkilöiden sekä turvallisuusyhdyshenkilöiden koulutuksien mahdol-
listaminen
 - Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja tukeminen koulutuksen myötä
 - Hyvinvointialueeseen liittymisen myötä tulevat mahdolliset koulutukset
- Yhteisten toimintatapojen noudattaminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja
yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palve-



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

luista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutuksesta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava esihenkilö.

Paikka ja päiväys: Kihniössä 2.6.2025

Allekirjoitus: Sanna Haavisto