



Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

# Sosiaalipalvelujen omavalvon- tasuunnitelma: Pihlajatupa

Hyväksytty: Sosiaalihuollon valvontatiimi 24.5.2023

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma: .....	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4. Omavalvonnan toimeenpano .....	7
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
6. Palvelun sisällön omavalvonta.....	17
7. Asiakasturvallisuus.....	23
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	27
9. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	28
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta .....	29



## 1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Y-tunnus 3221325-4

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi:

Pihlajatuvan asumispalvelut ja päiväaikaisen toiminnan palvelut/Pihlajatuva

Katuosoite:

Kauppisentie 10 B

Postinumero ja postitoimipaikka:

69510 Halsua

Sijaintikunta:

Halsua

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto, asumispalvelut, asumispalveluyksikkö, 11 paikkaa ympärivuorokautista palveluasumista, neljä tukiasuntoa ja yksi intervallipaikka

Esihenkilö:

Teija Hietala ja Elina Virkkala

Puhelin:

040-8045550 / 040- 8042860

Sähköposti:

teija.hietala@soite.fi / elina.virkkala@soite.fi

## 2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen

Miten omaevalvontasuunnitelma on laadittu ja ketkä ovat osallistuneet omaevalvontasuunnitelman laatimiseen:

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omaevalvontasuunnitelma 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.

Omavalvontasuunnitelman on kirjannut Elina Virkkala ja se on laadittu toimintayksikön/palvelusta vastaavien esihenkilöiden Teija Hietalan ja Elina Virkkalan sekä Pihlajatuvan henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on otettu huomioon myös omais- ja asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia.

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen:

Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä/käydään läpi kyseisen yksikön henkilöstön jäsenten kanssa ja tarvittaessa jätetään kommentoitavaksi ennen julkaisua.

Kuka vastaa omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta, nimi ja yhteystiedot:

Palveluesihenkilö Teija Hietala, teija.hietala@soite.fi, 0408045550

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Pihlajatuvalla ilmoitustaululla ja Soiten verkkosivuilla.

### **3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Toiminta-ajatus**

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

Toiminta-ajatuksena on tuottaa asumispalvelua kehitysvammaisille henkilöille. Palvelun järjestämistä ohjaavat lait ovat: kehitysvammalaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuotolaki, mielenterveys ja päihdehuoltolaki, vanhuspalvelulaki ja laki sosiaalihuollon asuiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Soiten brändi: Hyvin voimme!

Hyvin voimme on lupauksemme sinulle, minulle ja meille. Se on tavoite ja asenne, johon yhdessä pyrimme eri tavoin.

Hyvin voimme: 1. Meillä on hyvä olla. 2. Me onnistumme!



Asiakkaalle ja alueen asukkaalle lupaus tarkoittaa hyvinvointia, hyvää ja onnellista arkea sekä asukkaan omaa toimeliaisuutta ja aktiivisuutta.

Soiten vammaispalvelun toiminta-ajatus on tuottaa asiakkaiden palvelut tasavertaisesti, laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä sekä vähentävät esteitä normaaliin elämään. Tavoitteena on mahdollisuus toimia mahdollisimman itsenäisinä, omasta elämästä päättävinä kansalaisina.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Soiten yhteiset arvot ovat: Arvostava kohtaaminen, rohkeus, turvallisuus, osallisuus, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus.

Näiden arvojen näkyminen toiminnassa Pihlajatuovalla:

Arvostava kohtaaminen: asukas on tärkeä, häntä on aikaa kuunnella.

Avoimuus: avoin vuorovaikutus

Osallisuus: tavoitteena hyvä elämä, mahdollistetaan kaikenlainen osallisuus yksilöstä ympäristöön.

Tuemme jokaista asukasta oman elämänsä päätöksen tekoon, jokaisen yksilöllisellä tasolla

Vastuullisuus: moniammatillinen yhteistyö asukkaan parhaaksi. Tuemme myös asukkaitamme omalla tasollaan vastuullisuuteen omasta elämästä.

Yhdenvertaisuus: tasa-arvo ja esteiden poistaminen

Lisäksi yksikön omia arvoja ovat:

Yhteisöllisyys, terveys, siisteys ja puhtaus, niin henkilökohtainen kuin ympäristönkin:

Tämä näkyy Pihlajatuovan sekä asukashuoneiden järjestyksessä ja viihtyisyydessä. Elämme yhteisössä, joten myös yhteisöllisyyden arvot otetaan huomioon ja niitä opetellaan päivittäin. Lisäksi päivän aikana asiakasta ohjataan tekemään terveellisiä valintoja mm. ruokailussa, jolla tuemme asukkaitamme osaltaan terveisiin elämäntapoihin.

Toimintaperiaatteet:

Tuottaa asumispalvelua, jossa mahdollistuvat yksilölliset arkielämän valinnat. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että erilaisissa arjen toiminnoissa asukkaita ohjataan omatoimisuuteen ja

tuetaan/ohjataan /autetaan kuntouttavalla työotteella kohti asukkaiden omia tavoitteita kunnioittaen asukkaiden yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Pihlajatupa on ennen kaikkea koti, joka luo turvaa, viihtyvyyttä, sosiaalisia suhteita, osallistumista ja osallisuutta mahdollistaen. Arvopäämäärämme lähtee ihmisarvon ja yksilön elämän kunnioittamisesta sekä tuloksellisesta asiakaspalvelusta.

Toimintaperiaatteitamme ovat asukkaiden arvokas elämä sekä hyvä ja turvallinen olo. Asukkailla on oikeus saada tilanteen edellyttämää yksilöllistä tukea, ohjausta/apua ja hoivaa. Asukkaat kokevat olevansa asiantuntevan ja turvallisen palvelun piirissä. Itsemääräämisoikeus näkyy siten, että tuemme asukkaiden itsenäistä selviytymistä, elämän hallintaa sekä päätöksentekoa omissa asioissa. Asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan ottamalla huomioon hänen toivomukset, mielipiteet ja hänen kanssaan toimitaan yhteisymmärryksessä. Aktiivinen arki, yhteisöllisyys ja yhteinen tekeminen luovat mahdollisuuden fyysisen, sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvointiin. Huomioimme omaiset ja läheiset asiakkaiden arjessa ja teemme yhteistyötä omaisten kanssa. Yhteistyö asukkaan omaisten ja eri toimijoiden välillä on avointa, luotettavaa ja sujuvaa. Omaiset kokevat, että heidän läheisensä on asiantuntevan ja turvallisen palvelun piirissä. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tilat on suunniteltu asukkaiden omiksi kodeiksi. Yhteisissä tiloissa syödään, harrastetaan ja juhlitaan sekä vietetään normaalia arkea. Omaan rauhaan pääsee niin halutessaan ja osallistuminen toiminnallisiin tapahtumiin on vapaaehtoista. Asukkaita kannustetaan aktiivisuuteen omassa arjessa positiivisella otteella. Esteetön liikkuminen on huomioitu sekä palveluasumisen sisällä, että piha-alueilla, jossa on mahdollisuus erilaisiin virikkeellisiin toimintoihin. Ammattitaitoinen henkilökunta on ohjaamassa ja turvaamassa asiakkaiden elämää arjessa ja asumisessa. Henkilökunta on sitoutunut työhönsä sekä oman ammattitaitonsa ylläpitämiseen. Työskentelymme on moniammatillista yhteistyötä, kaikki ovat mukana ja jokaisella on vastuu yhteisestä tuloksesta. Avoin työilmapiiri antaa jokaiselle mahdollisuuden toimia työyhteisömme parhaaksi. Työssämme olemme jakaneet vastuualueita henkilökunnan kesken, tämä tuo työntekijöille vastuuta ja oikeuden osallistua oman työnsä kehittämiseen.

## 4. Omavalvonnan toimeenpano

### Riskienhallinta

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein
  - Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein
  - Lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein
  - Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain
  - Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa
  - Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa
  - Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein
  - Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti
  - Täydennyskoulutusvelvoite
  - Laiterekisterin ylläpito
- \* Säännölliset työpaikkaselvitykset työterveyshuollon kanssa yhteistyössä

### Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Miten tämä huomioidaan:

Soitessa Laatuportti on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi. Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta [soite.fi](http://soite.fi) sivuston kautta. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään yksiköiden kokouksissa ja niihin määritellään korjaavat toimenpiteet, sekä tarvittaessa seuranta

### Ilmoitusvelvollisuus

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan:

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso Riskienhallinta).

Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia:

Kyllä

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-  
puikkeamat:

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

Laatuportti -järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään Pihlajatuvan esihenkilön toimesta. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan tapahtumat auki ja kehitetään toimintatapoja haittatapahtuman ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan Laatuportti-järjestelmään ja käydään myös läpi palavereissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatuportti -järjestelmässä.



Asukkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovi-  
taan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenette-  
lystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja mi-  
ten ne käsitellään:

Asukkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta sekä antaa palautetta  
<https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> sivuston kautta.

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään aluksi palveluesihenkilön toimesta ja sen jälkeen  
Pihlajatuvan henkilöstöpalavereissa.

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

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja rapor-  
tointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla,  
mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn  
kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu  
vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan kor-  
vausten hakemisesta. Laatuportti -järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet  
käsitellään Pihlajatuvan esihenkilön toimesta. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan auki ja kehitetään  
toimintatapoja haittatapahtuman ennalta ehkäisemiseksi. Korjaavat toimenpiteet käydään myös läpi  
palavereissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu Laatuportti -  
järjestelmässä. Laatuportti -järjestelmän läheltä piti ja turvallisuushavainto -ilmoitukset käydään myös  
läpi työyhteisöpalaverissa ja dokumentoidaan järjestelmään.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yhdessä  
henkilöstön kanssa, tapahtuneen juurisyy etsitään ja määritellään korjaavat toimenpiteet / kehittämistä  
vaativat asiat Laatuporttijärjestelmässä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilö-  
kunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Muutoksista tiedotetaan viestivihkon välityksellä ja keskustellaan henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa muiden vastuualueiden palavereissa ja kirjataan palaverimuistioihin. Tarvittaessa Laatuportti -ilmoitukset ohjataan käsiteltäväksi palvelualuejohtajalle. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

## **5. Asiakkaan asema ja oikeudet**

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään:

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asukkaan palveluntarve arvioidaan tarpeen/ palveluiden muuttuessa. Vastaava ohjaaja ottaa yhteyttä vammaispalvelutoimistoon, jonka toimesta palvelusuunnitelma päivitetään moniammatillisena yhteistyönä. Asukkaiden omaohjaajat päivittävät puolivuositain tai tarpeen mukaan asumisen toteuttamis suunnitelman yhteistyössä asukkaan, omaisten/laillisen edustajan ja muun hoitohenkilökunnan kanssa Rai-arvioita apuna käyttäen.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas on aina mukana palvelutarpeen arvioinnissa sekä omainen kutsutaan mukaan asukkaan luvalla.

Kenen vastuulla päivittäminen on:

Asukkaan omaohjaaja(-t) toteuttamissuunnitelman ja palvelusuunnitelman osalta asiakkaan oma sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja vammaispalvelusta.

Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan:

Palvelu- ja hoitosuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma tehdään sosiaali Lifecareen. Suunnitelmat ovat pohjana mm. päivittäiselle kirjaamiselle potilastietojärjestelmä Lifecareen, jolloin myös toteutumista voidaan arvioida kirjausten perusteella. Suunnitelmaa ja sen eri osa-alueita toteutetaan ja arvioidaan päivittäisen ohjaus- ja hoitotyön yhteydessä. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tai asukkaan voinnin ja tarpeiden oleellisesti muuttuessa. Oma-ohjaaja vastaa suunnitelman päivittämisestä

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään:

RAI- toimintakykyarvio, MMSE, Muistikka ja tarvittaessa muut erikoisalojen määrittämät mittarit

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen:

Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asukkaan ja/tai läheisen ja/tai hänen edustajansa kanssa ja suunnitelma annetaan asukkaalle/omaiselle luettavaksi.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:

Palvelusuunnitelman kirjaa sosiaalityö asiakkaan Sosiaali efficaan ja omaohjaajat(-t) kirjaavat toteuttamis suunnitelman asiakastietojärjestelmään sosiaali LifeCare, jossa se on työntekijöiden käytettävissä. Lisäksi suunnitelma on tulostettuna asukkaan kansiossa mm. sähkökatkojen varalta, jolloin suunnitelmasta löytyvät asukkaan tärkeimmät tiedot mm. diagnoosit sekä läheisten yhteystiedot. Sitä voidaan käyttää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tiimityö mahdollistaa asiakkaan tilanteen syvällisen huomioimisen ja tuntemisen, sekä suunnitelman mukaisen hoitamisen.

### **Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa**

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan:

-

### **Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään):

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.

Pihlajatuovalla asukas osallistuu omaan hoitoonsa ja päätöksentekoon omasta hoidostaan henkilökohtaisen terveydentilansa ja toimintakykynsä mukaan. Asukkaalle annetaan mahdollisuus tehdä valintoja esim. ruokailuissa, pukeutumisessa, osallistumisessa virike- ja/tai sosiaaliseen toimintaan, ylösnousun tai nukkumaan menon /levähtämään menon ajankohdan osalta. Hoitotilanteissa intymiteetti suojataan niin, että vain hoitoon osallistuvat ovat paikalla eikä asiakasta tarpeettomasti paljasteta. Asiakasta pyritään hoitamaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Mikäli asukkaan turvallisuuden turvaamiseksi joudutaan käyttämään rajoittamista, se tehdään lääkärin määräyksestä ja vain tarvittavan ajan. Asiakas ja/tai hänen omainen osallistuu hoidon suunnitteluun ja sitä koskevien päätösten tekoon. Kaikilla asukkailla on ajantasainen toteuttamissuunnitelma, jonka tekemisestä vastaavat omaohjaajat. Omaisia ja läheisiä sekä heidän toiveitaan kuunnellaan. Osalla asukkaista on edunvalvoja (omainen/yleinen). Omaiset voivat myös osallistua hoitoon asiakkaan ja omaisten niin halutessaan. Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu:

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. 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. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Pihlajatuvalalla on kirjallinen ohje rajoittamisen käytännöistä. Rajoitteita ja pakotteita käytetään vain, kun se on asukkaan tai toisten asukkaiden turvallisuuden turvaamiseksi välttämätöntä. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee lääkäri yhdessä moniammatillisen Imo-tiimin kanssa. Hän päättää myös siitä onko kyseessä hetkellinen tai tilapäinen rajoittamistoimenpide. Päätös, tarvittavat keinot ja päätöksen perusteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Pihlajatuvalalla ulko-ovet on lukittuina. Asukkailla on oikeus päästä ulkoilemaan ja ohjaajat avaavat heille oven pyydettyäessä, mikäli liikkumisen rajoittamista ei kyseiselle yksilölle ole tehty. Mikäli asukkaalla on liikkumisen rajoittamisen päätös, osallistuu ohjaaja yhdessä ulkoiluun ja siirtymisiin. Asukkaalla on mahdollisuus liikkua yleisissä tiloissa vapaasti. Henkilökunta on saanut koulutusta uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen.

Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä:

Riittävä, lain edellyttämä henkilöstömitoitus toteutuu. Yksilöllisyyden huomioiminen ja toteuttaminen jokaisen asukkaan ohjauksessa. Henkilökunnan täydennyskoulutus mm. itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Etsimällä keveämpiä keinoja arjesta selviytymiseen ja myös jatkuvasti arvioimalla olemassa olevien rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä:

Sängyn laitojen nostoluvat, vyölupa pyörätuolilla ulkona liikkumisen turvallisuuden varmistamiseksi, valvottu liikkuminen ja yläkaappien lukitus

Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana:

Läsnäololla ryhmässä ja havannoimalla asiakkaan vointia.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokema 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. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ei hyväksytä missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on

Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukainen velvollisuus tehdä ilmoitus viipymättä esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle, jos he tehtävissään huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Myös asukkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön esihenkilölle tai toiminnanjohtajalle, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun. Jos asukas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asia otetaan välittömästi käsittelyyn asian kuntoon saamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Jokaiselta Pihlajatuovalla työskentelevältä työntekijältä edellytetään, että hän kohtelee asukkaita arvostavasti ja ystävällisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Käytössä on palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Asukkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta ja saada niistä tarvittaessa selvitys. Palautetta voi antaa suoraan henkilökunnalle, palveluesimiehelle tai palvelualuejohtajalle suullisesti tai kirjallisesti tai Soiten <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> kautta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne:

Asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ottamalla yhteyttä ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne-Mari Furu puh. 044-723 2309. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

### **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen: Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti 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. Omaisille toteutetaan omaistyytyväisyyskysely 1x/vuosi ja tulokset käsitellään, sekä kehittämiskohteet määritellään toimeenpanoon henkilöstöpalaverissa. Asukkaille tyytyväisyyskyselyiden lisäksi järjestetään asukaspalaveri joka toinen viikko, näin heillä on mahdollisuus osallistua yhteiseen päätöksen tekoon myös yhteisönä. Asukaspalavereissa on mukana tulkki, jolloin kaikilla on mahdollisuus halutessaan saada tieto ja jakaa oma näkemyksensä ajantasaisesti. Palavereiden avulla vahvistetaan asukkaiden osallisuuden mahdollisuutta oman arjen suunnitteluun.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään:

Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute. Asiakas voi antaa palautetta <https://soite.fi/asiointiopas/palaute-soitelle/> sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esihenkilö. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa:

Asiakkailta saadut palautteet pyritään hyödyntämään tehokkaasti. Asiakaspalautteet käsittelee aluksi yksikön esihenkilö. Palautteet käsitellään palautteista sovitun menetelmän mukaisesti yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Anne-Mari Furu, sosiaali- ja potilasasiavastaava, [anne-mari.furu@soite.fi](mailto:anne-mari.furu@soite.fi), puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavan toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen,

oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasivastaava toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasivastaavana.

Sosiaaliasivastaava ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasivastaava avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliasivastaava tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asivastaava seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15) tai verkossa sivulla <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä:

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta

<https://soite.fi/asiointiopas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/>

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esihenkilöiden kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on



autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Muistutuksen saavuttua sosiaalijohtajalle, yksikön edustajat antavat asiasta oman selvityksensä ennen muistutusvastauksen antamista.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, p. 040 804 2980 t.oikarinen-nybacka@soite.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa

### **Omatyöntekijä/omaohjaaja**

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä/omaohjaaja/omahoitaja:

Kyllä on, omaohjaaja ja vara-ohjaaja lomien ajalle tai tarvittaessa työparitueksi. Sekä vammaispalvelutoimiston kautta oma sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja

## **6. Palvelun sisällön omavalvonta**

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

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä:

Asiakkaiden palvelu- ja toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja yhteiskunnalliseen osallistamiseenkin.

Pihlajatuvalle on käytössä kuntouttava työote, jolla pyritään kehittämään asiakkaan voimavaroja ja myös tukemaan asukkaan jäljellä olevia voimavaroja ja asukkaan osallisuutta jokapäiväiseen elämään.

Pihlajatuvalle asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan mm. RAI-toimintakykyarvioinnilla, joka on

toteuttamissuunnitelman pohjana. RAI-arviointi tehdään puoli vuosittain tai toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Jokaisen asukkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan yksilölliset tavoitteet ja keinot fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi.

Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta asiakkaan toimintakyvyn arvioimisesta.

Yhteistyö seurakunnan ja muiden kolmannensektorin toimijoiden kanssa on toimivaa ja yhteistyö

työtuvan kanssa on saumatonta. Useilla Pihlajatuvan asukkaista on mahdollisuus vapaa-ajanavustajan palveluiden käyttöön palvelusetelillä tai Soiten omana toimintana. Avustajien käyttöön asukkaat saavat tuen omaohjaajilta ja vuorossa olevilta ohjaajilta. Asukkailla on mahdollisuus ulkoiluun ympäri vuoden.

Pihlajatuvalle tehdään työtoiminnan kanssa yhteistyössä retkiä ja osallistutaan eri tapahtumiin talon

sisällä ja myös ulkopuolella mahdollisuuksien ja asukkaan voinnin mukaan. Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita Pihlajatuvalle, eikä erityisiä vierailuaikoja ole.

Pihlajatuvalle eletään normaalia arkea. Arki-aamut käynnistyvät aamupalalla ja töihin/päivätoimintaan lähtijöiden valmisteluilla. Kotiin jäävät asukkaat heräilevät uuteen aamuun omatahtisesti. Asukkaiden pesu-/saunapäivät on jaettu pitkin viikkoa. Saunaan pääsee myös muulloin, jos asukas niin haluaa. Ulkoilua ja muuta viriketoimintaa järjestetään pitkin viikkoa henkilökunnan toimesta ja myös henkilökohtaisten avustajien, että kolmannen sektorin toimijoiden kanssa yhteistyössä. Jokainen halukas saa viikon kuluessa mm. käydä kaupassa pikkuasioilla, mikäli vointi sen sallii. Jokaiselle asukkaalle on myös tehty Palvelusuunnitelma, joka määrittää mahdollisuuden käydä työ/päivätoiminnassa tai kodin ulkopuolella avotyössä tai Greencaressa. Arjen rutiineissa toteutetaan jonkin verran "pääty työskentelyä" arjen toimien sujuvoittamiseksi. Päivä kääntyy iltaan iltapalan- ja yhteisen tuokion merkeissä kodin oleskelutilassa. Jokainen asukas saa iltatoimiin oman tarpeensa mukaista apua.

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

Asukkaiden kanssa osallistutaan eri toimintoihin heidän terveydentila huomioiden. Ulkoilua ja yhdessäoloa järjestetään ohjaajien toimesta ja henkilökohtaisten avustajien avulla. Lähiseudun tapahtumiin osallistutaan yksilöllisten kiinnostuksen mukaisesti. Pihlajatuvalle käy myös esiintyjä ja esiintyjäryhmiä esiintymässä asukkaille.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

RAI-toimintakykyarviointi on palvelu- ja asumisen toteuttamissuunnitelman pohjana. Rai-arviointi ja toteuttamissuunnitelma tehdään puolivuositain ja tarvittaessa. Päivittäistä toimintakykyä ja tilaa kirjataan ja seurataan Lifecareen tehtävien kirjausten ja huomioiden perusteella. Ohjaajat kirjaavat huomionsa jokaisessa vuorossa, jokaisesta asukkaasta. Fysiologiset mittaukset toteutetaan ja dokumentoidaan säännöllisesti jokaisen asukkaan kohdalla ja mikäli niissä havaitaan huomionarvoisia muutoksia, konsultoidaan niistä yksikön lääkäriä.

### **Ravitsemus**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

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. Pihlajatuvalalla on oma keittiö ja ruokahuollosta vastaa Soiten Kannelman keittiö. Lounas ja päivällinen tulevat Kannelman keittiöltä. Aamupalan valmistaa yövuorolainen. Iltapala tehdään yhdessä asukkaiden kanssa. Isompi töiset iltapalat esim. puurot ja piirakat valmistaa yövuorolainen.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden ja mieltymysten lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka myös tarvittaessa huomioidaan Pihlajatuvalalla.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan:

Ravitsemustilaa seurataan RAI :ssa MNA –arvioinnilla (+BMI), laboratoriotarkastuksella (esim. nestetasapaino ja vitamiinien imeytyminen) ja painon säännöllisellä seurannalla. Vajaa- ja virheravitsemuksesta kärsiviä asukkaita tuetaan yksilöllisesti mm. tarjoamalla tarvittaessa lisäravinteita. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus konsultoida ravitsemusasiantuntijaa. Kannelman keittiöltä voi tilata ruuan myös sosemaisena tai allergisille sopivana ruokana. Asukkaille on tehty listaus allergioista ja erityisruokavaloista, joka löytyy keittiönkaapin oven sisäpuolelta. Ateriointi tapahtuu ruokasalissa, jossa on mahdollista tarkkailla asukkaiden ruokailua ja siinä on mahdollista huomioida ravinnon saannissa tapahtuvia muutoksia. Tukiasuntolaiset ruokailevat omissa päädyissään, mutta hakevat ruuan yhteisestä keittiöstä, jolloin heidänkin ravinnonsaantia saadaan seurattua ja tuettua.

## **Hygieniaikäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtaus- ja siivousohjeita:

Yksikön hygienia- ja puhtaus- ja siivousohjeille 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.

Miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti:

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Kaikille asukkaille tarjotaan päivittäisten pesujen lisäksi sauna kerran viikossa tai asukkaan niin halutessa.

Hygieniasta huolehtiminen ja siinä avustaminen kirjataan potilastietojärjestelmään.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty:

Pihlajatuvalle siivouksesta vastaa SOL. Asukashuoneet joita SOL ei siivoa, siivotaan yhdessä ohjaajan ja asukkaan kanssa, asukasta ohjaten.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty:

Pihlajatuvalle yleisten tilojen siivouksesta vastaa SOL. Jätteet lajitellaan paikallisen jäteyhtiön ohjeistuksen mukaisesti energia- ja biojätteeseen sekä kierrätettävään jätteeseen. Lääkejäte toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi. Jäteastiat sijaitsevat kiinteistön pihalla, parkkipaikan päädyssä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty:

Ohjaajat yhdessä asukkaiden kanssa

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Hygieniahoitaja, infektioiden torjuntayksikkö p. 040 804 2150

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet normaaliajan tilanteiden lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. Ohjeet löytyvät Soitenetistä. Ohjeissa on selitetty yksityiskohtaisesti, kuinka silloin toimitaan.

Käsihygienia on tärkeä osa hoitotyötä. Sormusten ja rannekorujen käyttö asiakastyössä on kiellettyä.

Kädet pestään ja/tai desinfioidaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktia. Kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, käytetään myös suojahanskoja ja tarvittaessa esiliinaa. Pihlajatuvalle on valittu oma hygieniavastuuhenkilö.

Hänen tehtävänkuvansa on kirjallisesti määritelty. Hygieniavastuuhenkilö

osallistuu alan koulutuksiin ja yhteistapaamisiin, sekä seuraa osaltaan asianmukaisten

hygieniakäytäntöjen toteutumista Pihlajatuvalle. Organisaation hygieniavoimat ovat käytössä ja

organisaation taholta tehdään säännöllisesti valvontakäyntejä ja järjestetään koulutusta.

Konsultaatioapua saa hygieniahoitajalta tai infektiolääkäriltä.

Henkilökunta on omalta osaltaan vastuussa yksikön siisteydestä sekä on perehdytetty

eritesivouskäytäntöihin. Yksityiskohtainen siivoussuunnitelma ja eritesivousohje on laadittu

siivouspalvelun toteuttajan toimesta.

Mikäli asukkaalla epäillään tarttuvaa suolistoinfektiota tai muuta epidemian aiheuttavaa tautia, otetaan tarvittavat näytteet nopeasti ja aloitetaan asiaankuuluva eristys. Mahdollisessa epidemiatilanteessa

jaetaan henkilöstöä niin, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektiopotilaita. Tiivis yhteistyö siivouksen kanssa tukee hyvää hygieniää. Myös vierailijoita ohjataan käsihuuhteen käyttöön ja käsienpesuun. Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Haittaeläinten torjunta on myös osa hygieniakäytänteitä. Silloin otetaan yhteys kiinteistönhuoltoon.

Pihlajatuovalla jokainen uusi työntekijä perehdytetään siivous- ja hygieniakäytäntöihin. Henkilökunnalta, joka osallistuu elintarvikkeiden käsittelyyn, vaaditaan hygieniapassikoulutus.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen:

Suunhoidon ohjauksesta vastaa ohjaajat. Kun vaaditaan hammaslääkärin tai hammashygienistin käyntiä, niin ohjaajat varaavat ajan Tunkkarin hammashoitolaan. Äkillisissä tilanteissa otetaan yhteys hammaspäivystykseen. Asukkaat voivat käyttää myös yksityisiä palveluita niin halutessaan.

Pihlajatuovan terveydenhuollon palveluista vastaa Pihlajalinnan lääkäripalvelut. Yksikköön on nimetty oma vastuulääkäri. Lääkäri käy toimintayksikössä säännöllisesti kahdesti vuodessa. Lisäksi omaan vastuulääkäriin saa virka-aikana yhteyden puhelimitse. Mikäli oma vastuulääkäri ei ole tavoitettavissa, otetaan yhteys yhteispäivystykseen 24/7.

Hätätilanteissa 112.

Pihlajatuovan tietopakissa (fläppitaulu kansliassa) on toimintaohje asukkaan kuoleman toteamisesta ja siihen liittyvistä asioista.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Sairaanhoitajalla on vastuu ottaa asiat esille lääkärinkierrolla oman vastuulääkärin kanssa, vuoroissa olevilla ohjaajilla on vastuu informoida huomioistaan sairaanhoitajaa kirjallisesti lääkärinkiertovihkoon. Akuuteissa asioissa vastuu on aina vuorossa olevalle hoitajalla. Lääkärin puhelinkierrot ovat kerran viikossa ja lähikierrot n. 6kk:n välein sovitusti. Sairaanhoitaja toimii asiakkaan hoidon koordinoijana ja vastaa yhdessä ohjaajien kanssa hoidon suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Sairaanhoitaja vastaa lääkärin määräysten toteuttamisesta, tarkistaa laboratoriotutkimusten tulokset ja huolehtii asianmukaisista jatkotoimenpiteistä.

Uuden asukkaan tullessa taloon, järjestetään hänelle lääkärin ensitarkastus puhelimen välityksellä, mikäli lääkäri ei ole pian tulossa lähikierrolle. Tavoitteena on asiakkaaseen tutustuminen, lääkityksen tarkistaminen, hoitosuunnitelman päivittäminen ja asiakkaan hoitotahdon kartoittaminen. Kaikille

asukkaille tehdään vuosittain laajempi terveystarkastus. Asukkaiden lääkitys tarkistetaan vähintään kerran vuodessa terveystarkastuksen yhteydessä ja aina, kun asukas on lääkärinkierrolla. Omaisilla on mahdollisuus osallistua puhelinkierrolla tai lähikierrolle tarpeen mukaan. Toimintayksikön sairaanhoitajilla on sairaanhoidollinen vastuu asukkaista. Tähän sisältyy myös verinäytteiden ja sovittujen kontrollien ottaminen sekä yleinen terveydentilan seuranta. Asukkailta seurataan yksilöllisesti sairaudet, lääkitykset ja vointi huomioiden verenpainetta, verensokeria ja painoa. Jokaiselle tarvittavat kontrollit on ohjelmoitu Lifecare-kirjauksessa päivittäisen hoitotyön suunnitelmaan. Puolivuosittain RAI-arvion yhteydessä jokaiselle tehdään tarkempi toimintakykykartoitus. Tästä vastaa omaohjaaja(-t).

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Päävastuu terveyden- ja sairaanhoidosta kuuluu Pihlajalinnan lääkärille. Yksikön sairaanhoitaja toteuttaa lääkärin määräyksiä yhdessä muun hoitohenkilökunnan kanssa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaassa linjataan mm. lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Tämä koskee sekä yksityisiä, että julkisia palveluntarjoajia. Pihlajatuvan turvallinen lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota tarkastetaan ja päivitetään vuosittain. Tarkistamisesta vastaa Pihlajatuvan esihenkilö ja sairaanhoitaja yhteistyössä Soiten vastuulääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta:

Läkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaa toimintayksikön johto sekä lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri yhteistyössä palveluesihenkilön ja yksikön sairaanhoitajan kanssa.

Läkehoidon vastuuhenkilö on sairaanhoitaja. Päivittäisestä läkehoidosta ja –turvallisuudesta huolehtii vuoron ohjaajat. Lääkevastuuohjaaja on aina sairaanhoitaja tai lähihoitaja, jolla on voimassa olevat lääkeluvat. Informaation jakaminen, läkehoidon seuranta, asiakkaiden läkehoidon vaikutusten havainnointi ja tarkkailu kuuluvat kaikkien ohjaukseen osallistuvien toimenkuvaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi. Esihenkilö ohjaa ja valvoo turvallisen läkehoidon toteuttamista yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan.

### **Rajattu lääkevarasto**

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan tehty ilmoitus. Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan:

### **Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty:

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty tarvittaessa yhteisten palaverien kautta. Henkilökunta seuraa laadun toteutumista eri yhteistyötahojen kanssa toimiessaan lakien, asetusten ja omavalvonnan kautta. Asiakkailta ja omaisilta saadaan myös palautetta.

## **7. Asiakasturvallisuus**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Palo- ja pelastusviranomaisen asettamat velvoitteet (esim. poistumisturvallisuussuunnitelma):

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Yksikköön on laadittu turvallisuussuunnitelma, joka sisältää mm. poistumisturvallisuusselvityksen, riskinarvioinnin, pelastusharjoitusten toteumatiedot, turvallisuuskävelyiden toteumatiedot. Henkilökunnalla on ajantasainen koulutus (esim. ensiapu, tietoturvallisuus-, lääkekoulutus) ja ammatillinen osaaminen (lääkeluvat). Säännölliset palotarkastukset sekä pelastamis- ja alkusammutusharjoitukset kuuluvat asukasturvallisuuden ylläpitämiseen. Laatuportti -järjestelmään kirjataan kaikki asukkaita koskevat läheltä piti- ja vahinkotapahtumat ja niitä käytetään turvallisuussuunnittelun pohjana.

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan:

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

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Soiten sisällä yhteistyötä tehdään jatkuvasti mm. infektioiden torjuntayksikön sekä laadusta ja turvallisuudesta vastaavien tahojen kanssa, Halsuan kunta - kiinteistön osalta, potilasasiavastaava ja potilasvaikutuskeskus asiakastyön osalta.

### **Henkilöstö**

Henkilökunnan määrä, henkilöstörakenne (henkilöstömitoitus, koulutus ja työtehtävät):

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö.

Pihlajatuovalla työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta, johon kuuluu 0,5 palveluesihenkilö, yhteinen Kannelman kanssa, vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja ja seitsemän ohjaajaa. Henkilökuntaa on aamuvuoroissa 2, iltavuoroissa 2 paitsi tiistai-, keskiviikko- ja torstai-iltaisina 3 työntekijää sekä yövuorossa yksi työntekijä. Yövuorossa apua saa tarvittaessa Kannelman yöhoitajalta.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin: Asukkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Lääkeluvallisia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattinimikkeiden omaavia työntekijöitä täytyy olla jokaisessa työvuorossa vähintään yksi.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Henkilöstövoimavarojen riittävyys turvataan ennakoimalla työvoimatarpeet ja panostamalla työhyvinvointiin ja sitä kautta työssä jaksamiseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus työterveyspalveluihin Työplussassa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten rekrytointi tapahtuu organisaation ohjeiden mukaisesti. Ohjaajat suunnittelevat työvuorot itse työyhteisönä, tilaamalla työvuorosuunnitteluohjelmaa apuna käyttäen. Lähiesihenkilö vastaa työvuorosuunnittelun vahvistamisesta ja siitä, että jokaisessa vuorossa on riittävä määrä ammattitaitoisia, asianmukaiset luvat omaavia työntekijöitä. Suurin osa sijaisista on toistuvissa työsuhteissa ja asukkaille tuttuja. Äkillisiä sijaisuuksia varten tehdään yhteistyötä resurssikeskuksen kanssa, josta voidaan varata sijaisia poissaoloihin Moveon-järjestelmän kautta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa:



Itse- ja yhteisöohjautuvuuden keinoin työyhteisö toimii melko itsenäisesti. Tämä antaa henkilökunnalle hyvät mahdollisuudet oman työn suunnitteluun ja organisointiin. Tällä myös mahdollistetaan lähiesimiestyöhön aikaa kehittämiseksi, osaamisen varmistamiselle ja laadun valvonnalle. Sovittujen rajojen sisällä tehtäviä voidaan delegoida vastuuhenkilöille arjen sujumisen varmistamiseksi. Apuna on myös autonominen työvuorosunnittelu, toimenkuvat ja tehtävänjako.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon:

Työhaastattelutilanteessa esihenkilö arvioi kielitaidon riittävyyden suhteessa tehtävänkuvaan.

Viittomakielen osaamista on vahvistettu henkilökuntaa kouluttamalla.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä:

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista / JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain määräaikaisen 48a§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk.

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

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Pihlajatuvan ohjaajat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytyskorttien avulla. Perehdytyksen materiaali on koottu Pihlajatuvan perehdytyskansioon. Uudelle työntekijälle järjestetään alkuun vähintään 2-3 perehdytysvuoroa, jolloin hän kulkee perehdyttäjän mukana tutustuen ja perehtyen uuteen työhön.

Hyvinvointialueella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Sama koskee myös Pihlajatuovalla työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään:

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Täydennyskoulutuksen toteutumista seuraa lähiesihenkilö. Palvelualueelle on laadittu koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan myös Pihlajatuovan osaamistarpeet. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Lääkeluvat on päivitettävä 5 v. välein ja osaaminen varmistetaan kaikilta uusilta työntekijöiltä organisaation ohjeen mukaisesti.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet:

Asukashuoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on omat wc- ja suihkutilat. Tukiasuntopuolella huoneistoissa on lisäksi pieni keittiö, oma ulko-ovi ja eteinen. Asiakkaan kanssa tehdään vuokrasopimus tilasta, huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessa. Asukas sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla, kuitenkin siten, että tila on turvallinen. Talossa on myös yhteiskäytössä olevia tiloja; tupakeittiö, punainen - ja sininen tupa, saunatilat, pyykkitupa, kuivaushuone ja eteistilat. Tilat ovat esteettömät ja kaikkien käytössä. Henkilökunnalla on käytössään pukutila, wc, suihku ja yhteis- wc vierailijoiden kanssa. Yhteis wc sijaitsee Pihlajatuovan eteistilojen läheisyydessä.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä:

Pihlajatuovalla ei ole valvontakameroita, eikä kulunvalvontajärjestelmää. Asukkailla on huoneissaan ja wc-tiloissa hoitajakutsut ja liikuntarajoitteisilla ne on rannekkeena. Ulko-ovet on lukittuina ja ohjaajat avaavat ovet aina pyydettyäessä. Pesu- ja huoltotiloihin johtavat ovet pidetään aina myös lukittuina.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia):

Asukkailla on hoitajakutsu huoneessaan tai hälytysrannekkeet, joista tulee hälytys ohjaajien kansliaan. Yhdellä asukkaalla on käytössään hälytyspatja, joka on yhdistettynä huoneen hoitajakutsuun.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan:

Asukkailla on joko hälytysrannekkeet tai hoitajakutsu huoneessaan, joista tulee hälytys ohjaajien kansliaan. Hälytys kuitataan vastaanotetuksi kansliassa sijaitsevasta taulusta. Hälytyslaitteiden toimivuus testatetaan säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Teija Hietala palveluesihenkilö p. 040 804 5550

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen:

Oma-ohjaajat huolehtivat asukaskohtaisten apuvälineiden hankinnasta ja apuväline vastaava huolehtii talon apuvälineistä, sekä niiden lainausten/huoltoon luodusta tieto järjestelmästä. Ohjaustyö kuuluu vuorossa oleville ohjaajille ja alkuopastus hankinnassa mukana olleelle ohjaajalle.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset:

Tarvittaessa tehdään asianmukainen vaaratilanneilmoitus.

Jos laitteella tapahtuu vaaratilanne, tehdään siitä ilmoitus Laatuportti järjestelmään. Sitä kautta tulee myös ilmoitus esihenkilölle, joka huolehtii vaaratilanneilmoituksen tekemisen eteenpäin. Vakavan vaaratilanteen sattuessa henkilökunta välittää tiedon tapahtumasta heti esimiehelle esim. puhelimitse.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluesihenkilö Teija Hietala, p.040804 5550.

## **8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Jokainen ohjaaja kirjaa työvuoron aikana suorittamansa ohjaus- ja hoitotyön asukkaan tietoihin Lifecare potilastietojärjestelmään.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista. Asia on esillä säännöllisesti mm. yksikön palaverissa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta:

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Esihenkilö on vastuussa uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Satu Tikkanen satu.tikkanen@soite.fi puhelin 044-7232343

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

kyllä  ei

## 9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Kehittämistarpeita ja suosituksia tulee useilta eri tahoilta mm. itsearviointin, sisäisen auditoinnin, riskienarviointin, työhyvinvointikyselyn, asukkailta ja/tai omaisilta tai muilta tahoilta tulleiden palautteiden kautta. Pihlajatuvalla kaikki kehittämiskohteet käydään säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Havaitut epäkohdat ja riskit poistetaan ja/tai minimoidaan.



## **10.Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Halsua 27.2.2024

Paikka ja päiväys

Teija Hietala

Allekirjoitus ja nimenselvennys