

HEINÄVEDEN PIHLAJAKODIN ASUMISYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	21
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	30
7 ASIAKASTURVALLISUUS	41
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	55
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	60
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	61

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna Pihlajakodin omavalvontasuunnitelmakansiossa, joka on julkisesti nähtävillä Pihlajakodin taukokuoneen hyllyssä ja Siunsoten [www-](http://www.siunsote.fi) sivuilla sähköisenä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**Palveluntuottaja****Nimi:** Siun sote**Y-tunnus** 3221317-4**Hyvinvointialue:** Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote**Kunnan nimi:** Heinävesi**Toimintayksikkö/palvelu****Nimi:** Heinäveden Pihlajakoti**Katuosoite:** Sairaalantie 4 A**Postinumero:**79700**Postitoimipaikka:** Heinävesi**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Heinävesi**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Ikäihmisten ympärivuorokautisen/yhteisöllisen asumisen asumispalveluyksikkö, 34 paikkaa

Palveluesihenkilö: Laura Ruuskanen**Puhelin:** 013 330 6173**Sähköposti:** laura.ruuskanen@siunsote.fi

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ateriapalvelut: Polkka Oy, palveluesimies p. 050-3156544

Siivouspalvelut: Polkka Oy, palveluesimies p. 050-3116284

Vaatehuolto: Sakupe Oy, puh.044-7178087,

Lääkehuolto ja lääkkeiden annosjakelu: Heinäveden apteekki Kermantie 1, 79700 Heinävesi p.044-0561 641

Palvelusetelit: Effector, vastuuhenkilö Hannele Komu, hannele.komu@siunsote.fi

Kiinteistöhuolto: Heinäveden kunta, tekninen toimi, Päivystys 040 -555 3037

Jätehuolto: Keski-Savon jätehuolto Oy

Asukaskutsujärjestelmä: Turvapuhelinpalvelu Everon Ab, Vakiotie 9 91420 Lieto p.+358 207 920 702

Tietoturvamateriaalin huolto: Encore ympäristöpalvelut, 017-4421815

Sijaispalvelut: Tempore Oy p. 03-6213908

Sähkösätköjen huolto: Berner Oy/ Haltija

Sähkötyöt: Sähköliike T. Koponen Oy p. 0400 989 017

LVI-työt: Heinäveden Vesijohtoliike Karvinen Oy p 040 547 9735

Keittiökoneiden huolto: Teemu Lappalainen p.040-3502165

Hautauspalvelu: Kukka- ja hautauspalvelu Eronen Oy p.0400-670112

Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden

Kilpailutus; kattavat julkiset sopimukset ehtoineen. Reklamointi tarvittaessa, jolloin sopimuksen uudelleen tarkastelu mahdollista. Sopimushallinta Cludia-palvelussa, sekä Sansi-Areenassa.

Jos alihankkija tuottaa sosiaalipalveluja, niin lain mukaan yrityksellä on oltava omavalvontasuunnitelma.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

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.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön, palveluvastaavan ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat Pihlajakodissa esihenkilö, palveluvastaava ja henkilökunta.

Henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen pidetään huolta siten, että esihenkilö käy omavalvontasuunnitelman päivitystä läpi henkilöstöpalavereissa ja kannustaa henkilöstöä antamaan kehittämisehdotuksia.

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuu palveluesihenkilö, palveluvastaava ja henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa asumisyksikön palveluesihenkilö.

Omavalvontasuunnitelman tarkastaa ja hyväksyy palvelupäällikkö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palveluesihenkilö Laura Ruuskanen p. 013 3306173 laura.ruuskanen@siunsote.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Pihlajakodissa seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma **päivitetään vähintään vuosittain** ja aina, kun **toiminnassa tapahtuu muutoksia** palvelun laadussa ja asiakasturvallisuuteen liittyen tai muutoksia tehdään toiminnassa saadun palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman päivittää palveluesihenkilö. Ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisella ja toiminnan muuttuessa tehdyllä päivityksellä.

Palautetta asukkailta ja omaisilta sekä henkilökunnalta otetaan vastaan mielellään.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Pihlajakodin omaavontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti Hyvinvointialue Siun soten [www sivuilla](#) ja tulostettuna Pihlajakodin taukokuoneen hyllyssä.

Laadittu pvm. 12.3.2024 Tarkistettu pvm. 21.3.2024

Laura Ruuskanen

Palveluesihenkilö

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Pihlajakodin toiminta-ajatus

Pihlajakoti on yhdistelmäyksikkö, joka tarjoaa ympärivuorokautista ja yhteisöllistä asumista kodinomaisissa tiloissa ikäihmiselle, jotka eivät selviydy kotona kotihoidon maksimiapujen turvin tai eivät tarvitse sairaalahoidon jälkeen lääketieteellistä hoitoa, mutta tarvitsevat pitkäaikaista asumispalvelua.

Yhteisöllinen asuminen on asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä. Asumisyksikössä ikääntyneellä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän voi osallistua sosiaalista vuorovaikutusta edistävään toimintaan. Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu ikääntyneelle, jonka toimintakyky on alentunut ja hänen hoitonsa ja huolenpidon tarpeensa on kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi.

Yhteisöllistä asumista järjestetään yksilöllisen palvelun tarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman perusteella. Palvelut voivat olla esimerkiksi tukipalveluja, turvapalvelua tai kotihoidtoa. Palvelu mahdollistaa ikääntyneen asumisen ja selviytymisen mahdollisimman pitkään kodinomaisessa ympäristössä. Yhteisöllisessä asumisessa ylläpidetään ja edistetään asukkaiden päivittäistä toimintakykyä sekä turvataan laadukkaat, yksilölliset ja tarpeen mukaiset palvelut.

Ympärivuorokautinen asuminen on asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä. Ympärivuorokautista asumista järjestetään ikääntyneelle, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa. Asukkaalla on oma huone tai asunto ja lisäksi käytössä ovat yhteiset tilat. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää ateriat, siivouspalvelun, vaatehuollon, avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella, hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Palvelu mahdollistaa asiakkaan asumisen ja selviytymisen kodinomaisessa ympäristössä. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ylläpidetään ja edistetään asukkaiden päivittäistä toimintakykyä sekä turvataan laadukkaat, yksilölliset ja tarpeen mukaiset palvelut.

Tavoitteena on yksilöllinen, turvallinen ja mielekäs elämä asukasta kunnioittavalla, itseilmaisua ja voimavaroja tukevalla vuorovaikutuksella toimintakykyä ylläpitäen ja edistäen elämän loppuun saakka. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, turvallisuus huomioiden.

Asukkaat tulevat Pihlajakotiin aina Miun kotiutuminen asumisen -arviointijaksolla aloittaen, ellei kyseessä ole asukas, jonka toimintakyvyn ja kuntoutumisen mahdollisuudet ovat arvioitu siten, että muu kuin ympärivuorokautinen asuminen ei ole mahdollista. Miun kotiutumisen asumisen -arviointijakson tavoitteena on taata, että asiakas saa tarvettaan vastaavaa asumispalvelua. Jaksolla asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan/asukkaan voimavarojen ja toimintakyvyn mukaisesti ja osallisuutta ja itsenäisyyttä tukien. Asukkaan lopullinen asumispalvelumuoto määräytyy jakson perusteella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Asumisyksikössä toteutetaan Hyvinvointialue Siun soten arvoja, jotka ovat:

asiakslähtöisyys, turvallisuus, vastuullisuus, avarakatseisuus ja yhdenvertaisuus

Asiakslähtöisyys:

- Turvaamme asiakkaan arkea ja omannäköistä elämää itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Olemme asiakkaita varten.
- Asiakas on itse osallisena luomassa oman aktiivisen arkensa tarkoitusta, ratkaisuja ja toteuttamassa niitä aidosti.
- Kysymme asiakkaan tai tarvittaessa hänen edustajansa mielipiteen sekä kirjaamme mielipiteen ylös.
- Olemme aidosti läsnä kohtaamisissa - asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja asianmukainen reagointi oikea-aikaisesti yhdessä asiakkaan kanssa.
- Toteutamme asiakkaan tarvitsemat palvelut saumattomasti, joustavasti ja oikea-aikaisesti asiakkaan edun mukaisesti.
- Kehitämme ja arvioimme asiakslähtöisiä toimintatapoja.
- Asenteemme on avoin ja arvostava.

Turvallisuus:

- Luomme ja ylläpidämme turvallisuutta ja hyvää elämää.
- Varmistamme, että asiakas- ja työturvallisuus toteutuvat.
- Meillä on osaava ja moniammatillinen henkilöstö.
- Panostamme turvalliseen ilmapiiriin.
- Arvostamme ja luotamme toisiimme.
- Olemme luotettavia asiakastyössä ja tehtävässä, palvelumme ovat saavutettavia.
- Edistämme asiakkaiden sekä henkilöstön hyvinvointia ja terveyttä.
- Meillä on yhteiset toimintamallit

Vastuullisuus:

- Noudatamme ohjeita, ylläpidämme ammattitaitoa ja toimimme kollegiaalisesti.
- Vastaamme asiakkaan palvelusta yhteistyössä yli sektorirajojen.
- Huolehdimme tiedonkulusta.
- Palvelumme ovat vaikuttavia, seuraamme ja arvioimme toimintamme tavoitteiden toteutumista
- Huolehdimme vastuullisesta taloudellisesta toiminnasta ja riittävästä resursseista.
- Olemme sitoutuneet toimintamallien ja –tapojen kehittämiseen ja uudistamiseen

Avarakatseisuus:

- Toimintakulttuurimme on avoin, muutoksiin valmis ja ennakkoluuloton.
- Keskustelemme asioista, kuulemme erilaisia näkökulmia, olemme uteliaita uusille asioille.
- Uskallamme kokeilla erilaisia toimintatapoja ja otamme parhaat toimintatavat käyttöömme.
- Hyväksymme erilaisuuden, niin asiakkaissa kuin työkavereissa - arvostamme jokaista.
- Asenteemme on positiivinen.

Yhdenvertaisuus:

- Palvelumme perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja lainsäädäntöön
- pohjautuviin palvelujen myöntämisen perusteisiin.
- Huomioimme henkilöstön erilaiset tarpeet työuran eri vaiheissa.
- Kohtelemme asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä syrjimättömästi.
- Päätöksentekoamme ohjaa yhdenvertaisuuden periaatteet asiakas- ja henkilöstö- ja talousasioissa.
- Edistämme yhdenvertaisuutta avoimella vuorovaikutuksella ja epäkohtien esiintuomisella sekä niiden asianmukaisella käsittelyllä.

Palvelujen yleiset periaatteet:

- kodikas ja asukkaan henkilökohtaisia tarpeita vastaava asuminen tukipalveluineen
- toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä, muuttuviin tarpeisiin vastaava hoiva asukkaan voimavarat huomioiden: fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin sekä kuntoutumisen mahdollistuminen asiakasta aktivoiden ja kannustaen omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen
- asukkaan turvallinen, omatoiminen ja arvokas elämä
- asukaslähtöisyys, asukkaan oikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- asukkaalla on mahdollisuus osallistua häntä koskevan palvelun suunnitteluun ja tulla kuulluksi häntä itseään koskevassa päätöksenteossa.
- asukkaalla on mahdollisuus asua toimintayksikössä elämänsä loppuun saakka
- yksikössä on käytössä elämää rytmittävä virkistyspalveluiden suunnitelma: asukkaille järjestetään säännöllisesti suunniteltua ja ohjattua toimintaa
- ulkoilu asukkaan voinnin mukaan
- yksiköllä on ajantasainen omavalvontasuunnitelma
- asukkaiden hoivan ja hoidon toteuttamisen näkökulmasta tärkeitä periaatteita ovat yksilöllisyys, jatkuvuus, turvallisuus, luottamus, kohtaaminen ja henkilöstön ammattitaito

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Mahdolliset riskit palvelun tuotannossa:

- Henkilöriskejä voivat aiheuttaa henkilöstön määrän ja osaamisen vajeet sekä toimintatavat, jotka eivät ole ohjeistusten mukaisia.

- Poikkeustilanneriskejä voivat olla sähkön ja vedenjakeluun, maalämpöjärjestelmään, viemärintiin, ilmastointiin, palotilanteeseen, lääkkeiden saantiin ja asukkaan tai omaisen häiriökäyttäytymiseen liittyvät riskit.
- Sopimus- ja vastuuriskit liittyvät alihankintana ostettujen palveluiden saatavuuteen: siivouspalvelut, kiinteistönhoito-, omistus- ja isännöintitehtävät, hoitajakutsujärjestelmä, lukitus- ja kulunvalvonta, ateriapalvelut, lääkkeiden annosjakelu, vaatehuolto, jätteiden kuljetus.

Riskien minimoimiseksi työyhteisössä huolehditaan seuraavista asioista:

- Henkilöstön osaamisesta huolehditaan ja henkilöstön poissaoloihin haetaan sijaiset
- Yksikössä käytävätilat ovat esteettömät; turhat tavarat on poistettu käytäviltä
- Asukashuoneissa ei pääsääntöisesti pidetä mattoja lattialla ja kalustus on minimoitu niin, että liikkumiselle on käytössä mahdollisimman esteettömät tilat
- Yksikössä on käytössä Everon- hoitajakutsu hälytysjärjestelmä
- Lääkäripalvelut ovat saatavilla Mehiläisen vastuulääkärimallin mukaisesti sekä etäpalveluna että lähipalveluna
- Asukkaiden käytössä on säädettävät sairaalasängyt, näin pystytään työskentelemään ergonomisesti oikein ja välttämään liiallista fyysistä kuormittumista
- Yksikköömme on nimetty työsuojeluvastaava
- Riskiarviointi tehdään vuosittain ja toimenpiteitä tehdään riskien poistamiseksi

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hyvinvointialue Siun sotessa on riskien hallintaa varten ATK-pohjaisia seurantajärjestelmiä, verkkopohjaisia koulutuksia ja toimintatapoja

Asukkaan näkökulmasta:

- Patu (asiakas turvallisuus vaaratilanneilmoitus): asukkaan/omaisen tekemä vaaratilanne -ilmoitus ja käsittelyohjelma
- Asukkaan/omaisen antama suullinen ja kirjallinen palaute
- Asukkailta kerätään joka kuukausi asukkaille tarkoitettu Roidu- palaute. Järjestelmän avulla kerätään ja raportoidaan asukkaiden antamaa palautetta palveluiden omien suunnitelmien mukaisesti. Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa ja palautteiden pohjalta kehitämme toimintaamme
- Lääkehoitosuunnitelma
- Painehaavariskin tunnistaminen RAI:n PURS-mittarilla
- Vajaa- ja virheravitsemus arviointi RAI:n BMI-painoindexmittarilla ja Aliravitsemuksen herätteellä (NUTR), vajaanavitsemuksen ehkäisyyn ja hoidon toimintamalli
- RAI:n FALLS-kaatumisriski-mittari

- Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset
- Omavalvontasuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Ohje sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä ja säilyttämisestä

Toiminnan näkökulmasta:

- Työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri: henkilöstö ja asukkaat/heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia
- Patu – vaaratilanneilmoitusjärjestelmä (läheltä piti – ja asukkaalle saakka edenneiden haattatapahtumien ilmoitus ja seurantajärjestelmä), käytetään myös työturvallisuusriskien selvittämiseen ja arviointiin
- MSK – (Mitä sinulle kuuluu) työtyytyväisyyskysely vuosittain henkilöstölle -> tavoitteet, suunnitelmat, toteutus ja seuranta yhdessä henkilöstön kanssa
- UDP, Qlick - henkilöstön, toiminnan ja talouden seurantaan (mm. sairauspoissaolot ja niiden kehittyminen)
- Turvallisuuskierto 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy)
- Riskien arviointi vuosittain/tarvittaessa/toiminnan muuttuessa
- Palo- ja pelastusohjeistus
- Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä: Käytön turvallisuuden varmistaminen, uusien laitteiden vastaanottaminen, alkutarkastus, käyttöön perehdyttäminen ja käyttöohjeiden säilyttäminen
- Henkilöturvaohje

Henkilöstön näkökulmasta/työturvallisuus:

- Patu – vaara- ja haattatapahtumien ilmoitusjärjestelmä (läheltä piti – ja asukkaalle saakka edenneiden haattatapahtumien ilmoitus ja seurantajärjestelmä), käytetään myös työturvallisuusriskien selvittämiseen ja arviointiin
- MSK – (Mitä Sinulle kuuluu) työtyytyväisyyskysely vuosittain henkilöstölle -> tavoitteet, suunnitelmat, toteutus ja seuranta yhdessä henkilöstön kanssa
- Qlik - henkilöstön, toiminnan ja talouden seurantaan (mm. sairauspoissaolot ja niiden kehittyminen)
- Turvallisuuskierto 2 kertaa vuodessa (kevät ja syksy)
- Riskien arviointi vuosittain ja tarvittaessa
- HAVAHU- varhaisen puuttumisen toimintamalli: käytössä puuttumisen hälytysrajat
- Onni-HR: koulutukset ja toteutuneiden koulutusten seuranta
- Henkilöstöriskien seuranta: Numeron työvuorosunnitteluohjelma, henkilöstön määrän ja osaamisen varmistaminen vuorottain

- Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä: Käytön turvallisuuden varmistaminen, uusien laitteiden vastaanottaminen, alkutarkastus, käyttöön perehdyttäminen ja käyttöohjeiden säilyttäminen
- Laatuportin laitepassi, jossa henkilöstö suorittaa vaadittavat koulutukset lääkintälaitteista
- HAVAHU- varhaisen puuttumisen toimintamalli: käytössä puuttumisen hälytysrajat
- Onni-HR: koulutukset ja toteutuneiden koulutusten seuranta

Pihlajakodilla tehdään työpaikan riskien arviointi kerran vuodessa. Turvallisuuskierro toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Työntekijät osallistuvat (erityisesti vastuuhenkilöt) turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Arvioinnin ja turvallisuuskierro tulokset välitetään koko henkilökunnalle tiedoksi tiimeissä ja sähköpostin välityksellä. Asiakirjoihin perehtyminen todennetaan työntekijöiden lukukuittauksella.

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

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistus:

- Ajantasainen yksikön turvallisuuskansio, palo- ja pelastusohjeistus, pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma
- Perehdytyskansio ohjeineen
- Yksikkökohtainen lääkehoidon suunnitelma
- Lääkekaapin/-huoneen omavalvonta
- Siun soten henkilöturvaohje
- Ohje sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä
- Sisäinen työvuorojen tarkastus (joka 3. lista)
- Työsuojelun ohjeet: sisäilmaongelman ratkaiseminen, työpaikkakiusaaminen, työyhteisö sovittelu
- Työterveyden ohjeet: työterveysneuvottelu, työnohjauksen ohjeet
- Siun Soten tietoturva ja -suojaohjeistus
- Henkilöstöstrategia: Ikäihmisten toimialueen henkilöstöstrategia 2022–2025
- SISU-työn toimintamalli
- Syrjimätön SiunSote
- Siun soten infektio- ja hygieniaohjeet

Keskeiset lait:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Vanhuspalvelulaki (980/2012)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta (565/2020)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki omaishoidon tuesta (973/2012)

Laki sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (559/1994)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Laki toimeentulotuesta (1412/1887)

Tartuntatautilaki 2016/1227

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Lakeja täydentävät asetukset sekä toimeenpanosta annetut ohjeet mm. STM, THL, Valvira, aluehallintovirasto

Suunnitelma ikääntyneiden toimintakyvyn edistämiseksi vuosille 2023–2026, Siun sote

Riskienhallintaa parannetaan:

- Riskien hallinnan lähtökohta on olemassa olevien ohjeiden ja toimintatapojen noudattaminen
- Riskienhallinnan parantaminen on jatkuvaa
- Riskienhallintaa parannetaan saadun tiedon ja palautteen perusteella: asiakaspalautteet, Patu-ilmoitukset, riskikartoitukset, valvontakäynnit, havaitut ja esille tuodut epäkohdat

Haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Työntekijä kirjaa tapahtuman Patu-ohjelmaan. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen tekemällä riskiarvioinnin. Toimenpiteet sovitaan yhdessä tai esihenkilön määräyksellä. Haittatapahtumat käsitellään tiimipalaverissa ja yksikössä työn ohessa. Puolivuosittain käydään läpi kooste tapahtuneista haittatapahtumista.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan seuranta on lähiesihenkilön vastuulla. Hän tekee arviointia jatkuvasti. Henkilökunnalta odotetaan sitoutumista jatkuvaan mahdollisten riskien aktiiviseen seurantaan työpaikalla ja informoimaan lähiesihenkilön ja muita työntekijöitä havainnoistaan. Keskeisten

riskien ilmenemisestä raportoidaan työsuojeluvaltuutetulle tai työhyvinvointipäällikölle. Työsuojeluvaltuutettu osaltaan seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Riskienhallinnassa palveluesihenkilön vastuu:

- Riskienhallinta kokonaisuudessaan omassa yksikössä: seuranta, riskien vähentäminen/ poistaminen
- Omavalvontasuunnitelman ohjeistaminen ja järjestäminen, ylläpito ja suunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi
- Patu -ilmoitusten käsittely yhdessä henkilöstön kanssa ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen johtaminen
- Patu -ilmoitusten määrän ja käsiteltyjen ilmoitusten määrän seuranta kuukausittain, sisällön ja toimenpiteiden seuranta osavuosikatsauksittain
- Turvallisuuskierrojen järjestäminen kaksi kertaa vuodessa omassa yksikössä yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa
- Keskeisten työturvallisuusriskien ilmenemisen raportointi työsuojeluvaltuutetulle tai työhyvinvointipäällikölle
- Hoitoon käytettävien laitteiden riskeistä ilmoittaminen viipymättä palveluntuottajille ja Valviralle
- Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen
- Henkilökunnan osaamisen seuranta: pakollisten koulutusten suorittamisen seuraaminen, lääkehoidon lupien voimassaolon seuraaminen
- Henkilökunnan määrän ja osaamisen varmistaminen talouden puitteissa työvuoroittain
- Varmistaa, että henkilökunta tietää riskien hallintamenetelmät, toimintatavat ja menettelytavat riski/vaara/poikkeustilanteissa asukkaiden, omaisten, itsensä sekä toiminnan ja laitteiden osalta
- Tiedottamisesta lääkehoidon palveluja tuottavaan apteekkiin lääkkeisiin, lääkkeiden kuljetukseen ja toimitukseen liittyvistä riskeistä
- Varmistaa, että jokainen työntekijä tietää riskien ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä
- Myönteisen asenneympäristön luominen epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelemiseksi

Riskienhallinnassa työntekijöiden vastuu:

- Huomioi asukkaan turvallisuuden päivittäisessä hoitotyössä noudattamalla hyviä käytäntöjä, Käypä-hoito suosituksia, hyvää ja turvallista ergonomiaa, hoitolaitteiden käyttöohjeita, asukkaiden- ja omaisten kanssa tehtyjä hoito- ja palvelusuunnitelmia sekä lääkärin kanssa tehtyä terveyst- ja hoitosuunnitelmaa
- Patu -ilmoitusten tekeminen

- Ympäristö-, lääke-, hoito-, asukas- ja henkilöstöriskien aktiivinen seuranta ja informointi lähiesihenkilölle ja toisilleen sekä palvelujen tuottajille
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Lukee päivitetyn omavalvontasuunnitelman, päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstöpalaverissa vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa osittain useamminkin
- Havaittuaan riskin poistaa sen viipymättä osaamisensa rajoissa
- Ottaa vastaan asukkaiden, omaisten ja vieraiden esille tuomat riskit ja vie ne viiveettä tiedoksi palveluesihenkilölle
- Ylläpitää omaa osaamistaan: pakollisten koulutusten suorittaminen, lääkehoidon lupien ajan tasalla pitäminen, toiminta vaara/poikkeustapauksissa
- Vuorossa ollessaan osallistuu yksikön turvallisuuskierrolle
- Kirjaa hoitamaansa asukkaaseen liittyvät riskit potilas-/asiakastietojärjestelmään ja raportoi suullisesti seuraavalle vuorolle
- Ilmoittaa ympäristöön ja hoitoon käytettävien laitteisiin liittyvistä riskeistä palveluesihenkilölle ja niistä vastaaville palveluntuottajille
- Raportoi keskeisten työturvallisuusriskien ilmenemisestä palveluesihenkilölle sekä työsuojeluvaltuutetulle ja/tai työsuojelupäällikölle
- Sitoutuu osaltaan tekemään työstään ja työympäristöstään turvallisemman päivittäisillä toimilla
- Vastaa osaltaan perehtymisestään työsuhteen alussa työhönsä ja työympäristöönsä sekä perehdyttämään uutta työntekijää tai opiskelijaharjoittelijaa
- Perehtyy palo- ja pelastussuunnitelmaan

Kaikilla asukkailla on nimetty omahoitaja, jonka työparina toimivat Pihlajakodin sairaanhoitajat ja sosiaalihoaja.

Työvuorosuunnitelmaan on nimetty jokaiseen vuoroon vuorovastaava. Vuorovastaava on opiskelijan ohjaaja tai sopii työvuoron alussa työvuorokohtaisen opiskelijan ohjaajaksi työvuorossa olevan työntekijän, jos opiskelijan ns. henkilökohtainen ohjaaja ei ole työvuorossa.

Asumisyksikön työntekijöille on jaettu vastuualueita ja määritelty tehtävien sisältöä. Omahoitajan tehtävät on yksikössä määritelty.

Omavalvontaan osallistujat ja heidän vastuunsa

Palveluesihenkilö: osallistuu omavalvonnan suunnittelemiseen ja valvoo, että omavalvonta toteutuu ja puuttuu epäkohtiin tai korjaa ne. Esihenkilön vastuulla on yksikön toiminnan ohjeistaminen ja toteutumisen valvonta.

Sairaanhoitajat: perehdyttävät uudet työntekijät omavalvontasuunnitelman käytänteisiin. Valvovat, että dokumentoidaan sovituksi esim. lämpötilat, laitteiden testaukset.

Sosiaaliohjaaja/Lähihoitajat/hoiva-avustajat/viriketyöntekijä: toteuttavat sovitusti oma-valvontaa dokumentoiden ja käytännössä sovittuina ajankohtina.

Asukkaat ja omaiset: antavat palautetta ja kertovat havaitsemansa epäkohdat viiveettä palveluesihenkilölle tai henkilöstölle ja osallistuvat mahdollisuuksiensa mukaan kehittämistyöhön

Riskien tunnistaminen

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

Toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja havaitut epäkohdat ja laatu-poikkeamat tuodaan esille:

Toimintatavat	Oma-valvonta
Patu-ilmoitukset	Välitön puuttuminen: havainnon tekijä toteuttaa korjaavan tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen. Tieto tapahtumasta välittyy esihenkilölle, joka käy yhdessä työyhteisön kanssa tapahtuman läpi jälkikäteen ja pohditaan kehittämistoimenpide vastaavan tilanteen ennakkoimiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi jatkossa
Riskikartoitukset	Esihenkilö ja turvallisuusvastaavat arvioivat Pihlajakodin riskikartoitukset määräajoin, vähintään vuosittain ja tarvittaessa. Riskikartoituksista tiedotetaan koko työyhteisöä. Riskikartoituksella pyritään ennalta varautumaan Pihlajakodissa oleviin riskeihin ja ennaltaehkäisemään vaaratapahtumia.
Turvallisuuskävelyt	2/vuosi ja perehdytyksessä. Esihenkilö ja turvallisuusvastaavat järjestävät. Tiedotetaan sähköpostilla tulevasta turvallisuuskävelystä, tehdyistä havainnoista ja korjaustoimenpiteistä. Turvallisuuskävelyllä sovitaan korjaavien toimenpiteiden toteutus ja seuranta.
Asukkailta/omaisilta saatu palaute	Käsitellään esihenkilön johdolla työyhteisössä keskustellen. Pyydetään henkilöstöltä kehittämissideoita. Palautteen mukaisesti toiminnan kehittäminen. Esihenkilö antaa vastauksen palautteeseen, mikäli palautteen antaja sitä toivoo (jättänyt yhteystiedot). Roidu palautteiden raportit käydään kuukausittain läpi henkilöstöpalaverissa ja tehdään tarvittavat korjaukset ja kehittämiset.
MSK-kysely	Koko henkilöstö osallistuu vastaamalla kyselyyn ja vaikuttamismahdollisuus kaikilla yksikön työntekijöillä. Esihenkilön johdolla vastauksien tarkastelu koko työyhteisön kanssa ja työyhteisöltä nousseiden kehittämisehdotuksien mukaisesti kehittämistoimenpiteet vahvistamaan työhyvinvointia Pihlajakodissa.
Työterveystarkastukset	Perustyöpaikkaselvitys ja työterveystarkastukset määräajoin työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti. Pihlajakodin työterveydestä huolehtii Pihlajalinna, jossa yksiköllä on nimetty työterveyshoitaja.

Sairauslomien määrä ja kehityssuunta	Kuukausittain esihenkilö tarkastaa ja raportoi johdolle. HAVAHU-toimintamalli käytössä. Osavuosikatsauksittain poissaolojen kokonaismäärän tarkastelu työyhteisön kanssa ja keskustelua, millä keinoin kehityssuuntaan voidaan vaikuttaa.
Henkilöstön havainnot riskit/epäkohdat	Välitön puuttuminen ja epäkohdan poistaminen, jos mahdollista. Asian käsittely asianosaisten kesken ja tarvittaessa mukana esihenkilö. Tarvittaessa järjestetään henkilökohtainen keskustelu epäkohdan korjaamiseksi. Riskeistä tiedotetaan turvallisuusvastaavia ja mahdollisesti työterveyshuoltoa, joiden kanssa suunnitellaan korjaustoimenpiteet. Riskeistä ja epäkohdista keskustellaan esihenkilön ja työyhteisön välisesti ja yhteisesti sovitaan, kuinka toimintatavat saadaan vastaamaan omavalvontasuunnitelman mukaista.
Muistutukset ja kantelut	Esihenkilö antaa vastineen mahdollisimman nopeasti, viimeistään 30-vrk kuluessa. Käsitellään Pihlajakodin henkilöstön kanssa toiminnan kehittämiseksi ja laadun parantamiseksi. Kehittämisideat ja toiminnan muutokset tiedotetaan koko henkilöstölle. Sovitut toimenpiteet otetaan käyttöön mahdollisimman nopeasti.
AVI:n ilmoitukset, tarkastuskäynnit	Ilmoituksista ja tarkastuskäynneistä tiedotetaan henkilöstöä. Esihenkilö miettii henkilöstön kanssa kehittämis- ja muutostoimenpiteet vastaten ilmoitukseen/tarkastukseen ja tiedottaa muutoksista henkilöstöä. Vastuualueita hyödynnetään muutostoimenpiteissä. Esihenkilö ja palveluvastaava valvovat muutoksien toimeenpanoa ja toteutumista.
Henkilöstön määrä ja osaaminen (Numeron työvuoro-ohjelma): suunnittelu ja toteutuminen	Esihenkilö valvoo henkilöstön määrän ja osaamisen riittävyttä ja raportoi tästä kuukausittain johdolle. Henkilöstön määrä ja osaaminen suhteessa asukkaiden palvelutarpeeseen huomioidaan. Esihenkilö, palveluvastaava ja resurssisuunnittelija tekevät tiivistä yhteistyötä, jotta Pihlajakodissa on asukkaiden palvelutarpeen kannalta oikeat henkilöt, oikea-aikaisesti töissä.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit:

Jokainen työntekijä kirjaa haittatapahtumat tai läheltä piti –tilanteen Patu -vaaratilanne- ilmoitusjärjestelmään tai ilmoittaa tapahtumasta ja riskistä ja riskin mahdollisuudesta viipymättä esihenkilölle ja hänen poissa ollessaan palveluvastaavalle tai työvuorossa olevalle vuorovastaavalle, mikäli ilmoitus edellyttää välitöntä puuttumista riskiin ja sen aiheuttajaan tai riskin uhkaan, sekä työsuojeluvastaavalle.

Asukkaille tai työntekijöille sattuneista haittatapahtumista, lääkepoikkeamista ja tapaturmista raportoidaan esihenkilölle ja havainnon tehnyt hoitaja tekee ilmoituksen Haittatapahtuma-ohjelmaan. Asukkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta

asianosainen hoitaja ilmoittaa välittömästi asukkaalle tai hänen omaiselleen ja palveluesihenkilölle. Myös asukkaan omaiset voivat tehdä Patu -ilmoituksia tarvittaessa.

Työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan epäkohdasta palveluesihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluesihenkilö ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

Menettelytapaohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta:

Jokainen työntekijä kirjaa haattatapahtumista kaatumiset ja putoamiset asukkaan Mediatriin ja muut haattatapahtumat ja läheltä piti –tilanteen Patu-vaaratilanne ilmoitusjärjestelmään tai ilmoittaa tapahtumasta ja riskistä ja riskin mahdollisuudesta viipymättä esihenkilölle ja hänen poissa ollessaan palveluvastaavalle tai vuorovastaavalle, mikäli ilmoitus edellyttää välitöntä puuttumista riskiin ja sen aiheuttajaan tai riskin uhkaan, sekä työsuojeluvastavalle.

Asukkaille tai työntekijöille sattuneista haattatapahtumista, lääkepoikkeamista ja tapaturmista raportoidaan esihenkilölle ja havainnon tehnyt hoitaja tekee ilmoituksen Patu-ohjelmaan. Asukkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haattatapahtumasta asianosainen hoitaja ilmoittaa välittömästi asukkaalle tai hänen omaiselleen ja palveluesihenkilölle. Myös asukkaan omaiset voivat tehdä Patu vaaratilanneilmoituksia tarvittaessa.

Työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan epäkohdasta palveluesihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluesihenkilö ilmoittaa asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Sosiaalihuollon henkilöstön on **ilmoitettava viipymättä** toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. ilmoitus tehdään aina asukkaan palvelun toteutumisessa ja asukasturvallisuudessa todetusta epäkohdasta ja niiden uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä kuormitustilanteista.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön **tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi** ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämistä vastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Palveluesihenkilö ottaa yhteyttä em. tahoon. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. **Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.**

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina asukkaan palvelun toteutumisessa ja asukasturvallisuudessa todetusta epäkohdasta ja niiden uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä kuormitustilanteista.

Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen **työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä**. Ilmoitus voi olla vapaamuotoinen tai ilmoittamiseen voi käyttää lomaketta, joka löytyy Hyvinvointialueen intrasta ja omavalvontasuunnitelma kansioista tulostettuna.

Epäkohtien ja riskien tunnistamisessa ja määrittämisessä voidaan soveltuvin osin hyödyntää Hyvinvointialueen Siun soten työsuojeluviranomaisten laatimaa ohjeistusta vaarojen tunnistamiseen ja riskienarviointiin. Epäkohtailmoitusten käsittelystä ja korjaavista toimenpiteistä palveluesimies tiedottaa henkilöstöä henkilöstöpalavereissa.

Mikäli havaitaan ilmeinen **palovaaran tai muu onnettomuusriski**, ilmoitetaan siitä mahdollisten salassapitosäännösten estämättä alueen pelastusviranomaiselle (Pelastuslaki 42§)

Turvallisuuskävelyt tehdään kahdesti vuodessa sekä uusien työntekijöiden aloittaessa yksikössä. Asioista tiedotetaan koko henkilöstöä.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja ne käsitellään:

Havainnot epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä toivotaan tiedoksi mahdollisimman nopeasti Pihlajakodin palveluesihenkilölle tai palveluvastaavalle, jotta pystytään aloittamaan tarvittavat korjaustoimenpiteet ja mahdollisesti suunnittelemaan henkilöstön kanssa ennakoivia toimintoja epäkohdan, poikkeaman tai riskin ennaltaehkäisyyn. Havainnoista voi jättää tiedot **vapaamuotoisena tekstinä sähköisesti sähköpostilla palveluesihenkilölle tai palveluvastaavalle** Siun Soten verkkoselaimella olevan **palautelomakkeen kautta, soittamalla** asiasta palveluesihenkilölle tai palveluvastaavalle, Asukkaat ja omaiset voivat myös antaa tietoja havainnoistaan **suullisesti tai kirjallisesti Pihlajakodin henkilökunnalle**, joka välittää tiedot eteenpäin palveluesihenkilölle tai palveluvastaavalle seuraavana arkipäivänä. Mikäli tiedot epäkohdasta, poikkeamasta tai riskistä aiheuttaa välitöntä vaaraa asukkaille, tulee tiedon vastaanottaneen työntekijän toimia aiemmin esitettyjen ohjeiden mukaisesti ja selvittää asia välittömästi toisen viranomaistahon kanssa.

Palveluesihenkilö tai palveluvastaava käsittelee asukkailta ja omaisilta tulleet tiedot henkilöstön kanssa. Asiasta keskustellaan kaikkien asianosaisten kanssa ja mahdollisesti myös asukas ja omainen pyydetään keskusteluun mukaan. Yhteisessä keskustelussa henkilökunnan kanssa halutaan löytää ratkaisuja, joilla epäkohta, poikkeama tai riski tunnistetaan jatkossa aiemmin ja henkilökunta osaa ennakoida vastaavia tilanteita. Tiedoksi tulleen asiaan pyritään henkilökunnan kanssa löytämään **korjaava toimenpide, josta**

tiedotetaan asukasta ja/tai omaista, mikäli he ovat toivoneet saavansa palautteen asian hoitamisesta. Tiedot kirjataan ja mikäli sovitaan uusia käytänteitä, niistä **tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti** henkilökuntaa siltä osin, ketä asia koskettaa. Mikäli asiaa ei saada ratkaistua yksikössä palveluesihenkilön tai palveluvastaavan toimesta, voidaan asian käsittely siirtää yksikön ulkopuolelle päällikkötasolla käsiteltäväksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

Esihenkilö käy ilmoitetun tapahtuman/epäkohdan henkilöstöpalaverissa, käydään keskustelua sekä työn ohessa että palavereissa. Toimintatapojen muuttamista koskevat asiat kirjataan kokousmuistioon, josta ne ovat kaikkien työyhteisön jäsenten luettavissa ja käyttöön otettavissa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteiden käsittely työpaikkakokouksessa tähtää epäkohtia, laatupoikkeamia ym. aikaansaavien toimintatapojen ennaltaehkäisemiseen, muuttamiseen ja korjaamiseen. Tarkoitus on, että työyhteisönä kehitetään toiminnasta entistä turvallisempaa ja laadukkaampaa, ketään syyllistämättä tapahtuneesta.

Asukkaalle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta ja sen aiheuttamista seurauksista asukkaalle ja korjaavista toimenpiteistä keskustellaan asukkaan ja hänen omaisensa kanssa. Haittatapahtumat kirjataan myös Mediatriin asukkaan tietoihin; kotihoitokeromukseen.

Lääkehoidossa tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa välittömästi tapahtuman luonteen mukaan asukasta hoitavalla lääkärille hoito-ohjeiden saamiseksi tai otetaan yhteys lääkäriin hoito-ohjeiden saamiseksi. Lisäksi tapahtuma ilmoitetaan muille asukasta hoitaville hoitajille ja palveluesihenkilölle sekä omaisille. **Asukkaalle tapahtuneesta lääkehoidon virheellisestä toteutuksesta** ilmoitetaan aina viiveettä myös asukkaalle itselleen.

Henkilöstölle tapahtunut läheltä piti tai haittatapahtuma viedään Patu vaaratilanne - ilmoituksen lisäksi myös lähiesihenkilön tietoon.

Mikäli tapahtuman luonne ei edellytä välitöntä puuttumista, palveluesihenkilö käsittelee Patu-ilmoitukset henkilöstöpalaverissa, pohditaan haittatapahtumien syntyyn vaikuttavia tekijöitä, estäviä toimenpiteitä ja päätetään korjaavat toimenpiteet.

Riskikartoitusten tulokset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja keskustellaan ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.

Aluehallintoviranomaisen tarkastuskäyntien pöytäkirjat tuodaan henkilöstön tietoon henkilöstöpalaverissa. Palveluesihenkilö säilyttää asiakirjat työhuoneessaan.

Palveluesihenkilö esittää **turvallisuuskierrojen tulokset** henkilöstöpalaverissa ja päättää yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet ja vastuut niiden toteuttamisessa. Turvallisuuskierrojen **muistiot säilytetään** esihenkilön työhuoneessa sekä tulosteena henkilöstöpalaverin liitteenä.

Korjaavat toimenpiteet

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

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien **korjaavia toimenpiteitä ja kehittämistä seurataan ja kirjataan** Patu -vaaratilanneilmoitus ohjelmaan esihenkilön toimesta.

Jokainen työntekijä kirjaa haittatapahtumat tai läheltä piti –tilanteen Patu -ilmoitusjärjestelmään tai **ilmoittaa tapahtumasta esihenkilölle**. Esihenkilö seuraa haittatapahtumien määrää, syitä ja myötävaikuttavia tekijöitä kuukausi- ja vuositasolla. Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Korjaavat toimenpiteet ja toimintatapojen muuttaminen haittatapahtumien estämiseksi **kirjataan kokousmuistioon**. Muistio on henkilöstön luettavissa yksikön Teams-tiedostossa.

Asukkaalle tapahtuneesta lääkehoidon haittatapahtumaan suunnitellaan aina korjaava toimenpide tapahtuman toistumisen estymiseksi. Toimenpiteet mahdollisimman pian tapahtuman toistumisen estymiseksi.

Henkilöstölle tapahtuneesta läheltä piti tai haittatapahtumasta lähiesihenkilö keskusteleo asianosaisien työntekijän kanssa ja päättää korjaavat toimenpiteet, jotka toteutetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa avuksi palvelupäällikkö ja/tai työsuojelun henkilö.

Riskikartoitusten, aluehallintoviranomaisen tarkastuskäyntien ja turvallisuuskierrojen tuloksena esille tulleet korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman pian. Tulokset säilytetään esihenkilön työhuoneessa.

Henkilökunta saa koulutusta mm. ergonomiaan liittyvissä asioissa. Työntekijät tekevät teoriaosuuden verkkarit.fi-oppimisympäristössä ja sen jälkeen pidetään käytännön harjoitukset (jalkautuva ergonomiakoulutus).

Riittäväällä henkilöstömitoituksella minimoidaan työstä aiheutuva fyysinen kuormitus.

Palotarkastaja tekee palotarkastuksen säännöllisen väliajoin.

Turvallisuuskävelyissä ilmenneet epäkohdat poistetaan, jos niitä tulee esille tarkastuksen yhteydessä. Asioista tiedotetaan koko henkilöstöä.

Turvallisuuskävelyjen tulosten perusteella päätetään yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet ja vastuut niiden toteuttamisessa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman pian sen jälkeen, kun korjaavista toimenpiteistä on päätetty.

Palveluesihenkilö tiedottaa työyhteisöä todetuista riskeistä, korjaavista toimenpiteistä, epäkohtien poistamisesta, muutoksista työskentelyssä, ohjeistaa ja tiedottaa toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista **henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille sähköisesti/ tai yhteisessä henkilöstöpalaverissa, ja tiedot kirjataan muistioon. Muistio lähetetään henkilökunnalle sähköisesti ja on luettavissa tulosteena Pihlajakodin henkilöstöpalaverimuistiot kansiossa.**

Palveluesihenkilö tiedottaa korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen liittyviä yhteistyöta-
hoja heitä koskevissa asioissa ottamalla yhteyttä **puhelimitse tai sähköisesti.**

Puutteet, rikkonaiset tilat tai hoivalaitteet korjataan heti. Rikkonaiset hoitolaitteet ja välineet sekä apuvälineet poistetaan heti käytöstä, korjataan tai tilalle hankitaan uusi.

Tarvittaessa järjestetään koulutuksia osaamisvajeiden poistamiseksi

Tarvittaessa arvioidaan henkilöstön määrää, ammattirakennetta sekä työvuorosuunnitel-
lua, mikäli siten on mahdollista ennaltaehkäistä ja minimoida riskejä.

Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma/toteuttamissuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuk-
sista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen,
päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asi-
akkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Keskeinen omavalvonnan toi-
meenpanossa sovittava asia on, miten **varmistetaan palvelusuunnitelman toteutumi-
nen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa/asukkaan arkielämän tukemi-
sessa.**

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntou-
tumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, jo-
ka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun
järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan/toteuttamissuunnitelmaan (HOPASU) kirjataan asuk-
kaan tarvitsemat avut, hoidon ja palvelun tarve, päivittäisissä toimissa voimavarat huomioiden
ja hänen toiveensa arjen mielekkääksi tekemisessä. Asukkaan **kaikki toimintakyvyn
ulottuvuudet** (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen) huomioidaan ja tavoite
on pitää yllä toimintakykyä näillä alueilla. Yhteisöllisen asumisen asukkaille palvelu- ja hoi-
tosuunnitelmaan kirjataan asukkaiden palvelutunnit/kuukaudessa.

**Toteuttamissuunnitelman arviointiosaan kirjataan huomiot toimintakyvyn heikkene-
misestä, terveydentilasta, ravitsemustilasta, mahdollisesta kivusta ja turvattomuus-
desta, ennakoiden toiveet hyvästä saattohoidosta, kivun- ja ravitsemuksen hoidosta
ja kuolemasta. Suunnitelma päivitetään aina asukkaan tilanteen muuttuessa tai vähin-
tään 6 kuukauden välein. Toteuttamissuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asukkaan
tultua asumisyksikköön, Miun kotiutuminen -asumisen arviointijakson aikana.**

**Suunnitelman toteutumista seurataan kirjaamalla hoitotyön yhteenveto kolmen kuu-
kauden välein.**

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan asukkaan näkemykset vaihtoehtoista kirjataan toteutta-
missuunnitelmaan mahdollisimman pian asian esittämisestä.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan palliatiivisen hoidon päätös ja sisältö sekä saattohoi-
don päätös. Päätökseen kirjataan sen tekijä(t), lääketieteelliset perusteet sekä kuolevan
ja/tai omaisen kanssa asiasta käyty keskustelu ja heidän kantansa päätökseen.

Asiakkaan saama riittävä tieto hoidon ja hoivan eri vaihtoehtoista ja kuulluksi tuleminen
varmistetaan kirjatulla hoitotahdolla, keskustelemalla asukkaan ja omaisten/ edustajien
kanssa, sekä tarkalla kirjaamisella.

Se, että henkilöstö tuntee toteuttamissuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti,
varmistetaan siten, että asukkaan omahoitaja tai omatyöntekijä tiedottaa palvelu- ja hoito-
suunnitelman päivittämisestä ja hän tiedottaa asukasta hoitavalle tiimille palvelu- ja hoito-
suunnitelman tärkeimmistä kohdista.

Toteuttamissuunnitelman tekemisen, seurannan ja päivittämisen perehdyttää uudelle työn-
tekijälle nimetty perehdyttäjä. Sijaistavat hoitajat perehdytetään toteuttamissuunnitelman
lukemiseen päivittämiseen ja arviointiin.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään
henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee
säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

lääkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään mittareina:

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan Pihlajakodissa InterRAI- LTCF- (ympä-
rivuorokautinen asuminen) tai InterRAI-HC (yhteisöllinen asuminen) - arvioinneilla. Asu-
mispalveluyksikössä hyödynnetään RAI- arvioinnista saatavaa tietoa, joka kuvaa asiak-
kaan palvelutarvetta ja toimintakykyä. Tarvittaessa myös muita mittareita käytetään yksilöl-
lisen tarpeen mukaan.

RAI- arviointi tehdään asukkaan Miun kotiutuminen -arviointijakson aikana ja puolivuosit-
tain ja asiakkaan tilanteen muuttuessa oleellisesti.

RAI- arvioinnissa asiakas ja/ tai hänen läheisensä osallistuvat arviointiin. RAI:n käytön pe-
rusperiaatteisiin kuuluu myös asiakkaan ja/tai läheisen informointi RAI- arvioinnista ja sen
ajankohdasta. Arvioinnin valmistuttua asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma,
jossa hyödynnetään RAI- arvioinnista saatua tietoa. RAI- arvioinnilla saadaan tietoa

asiakkaat tarpeista, voimavaroista ja riskitekijöistä. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja. RAI- arviointi tehdään 6 kk välein tai tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa.

PAINAD - mittari (Pain Assessment in Advanced Dementia Scale): kivun aiheuttamien käyttäytymisen muutosten havainnointi (hengitys, ääntely, ilmeet, kehon kieli sekä lohduttaminen, PAIN-kipumittarit (2) ja PAIN-heräte.

Lisäksi arvioinnissa käytetään lääkärinlausuntoja sekä muita asiantuntijalausuntoja asukkaan toimintakyvystä ja palveluntarpeesta.

Arvioinnin ja mittaamisen tulokset kirjataan Mediatriin SOS-kantaan ja tuloksia seurataan suunnitellusti vuosikalenterin mukaan.

Asukkaan terveydentilan muutokset huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa päivittämällä tiedot hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja terveys- ja hoitosuunnitelmaan.

Asukkaiden apuvälineiden tarpeen arviointia tekee hoitoon osallistuvat päivittäin. Fysioterapeutti arvioi aina apuväline tarpeen asukkaan saapuessa yksikköön ja tarvittaessa. Fysioterapeutti tilaa asukkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tarvitsemat apuvälineet apuvälineyksikön kautta

Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen:

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arviointi tehdään kasvokkain asukkaan saavuttua asumisyksikköön, Miun koituminen - arviointijakson aikana ja siitä aina 6 kuukauden välein ja lisäksi tarvittaessa.

Teknologiaa hyödynnetään palvelutarpeen arvioinnissa ja sosiaalisten kontaktien ylläpitämisessä siten, että asukkailla on käytössään asukaskutsuranneke, tarvittaessa yhteys omaisiin ja hoitavaan lääkäriin voidaan järjestää puhelimitse tai Teams-yhteydellä.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön **oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta, asiakkaan omat tavoitteet:** toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa huomioidaan mahdolliset toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveyshaasteet, heikentynyt ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

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.

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.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Pihlajakodissa

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan seuraavasti:

- Jokaista asukasta kohdellaan inhimillisesti ja tasavertaisesti ja hänen asioitaan käsitellään hienotunteisesti ja luottamuksellisesti.
Jokaisella asukkaalla on oikeus vapauteen, yksityisyyteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen. Asukkaan huoneeseen mentäessä oveen koputetaan. Rajoitustoimia käytetään ainoastaan lähtien asukkaan omista tarpeista ja vain lääkärin määräyksellä (esim. laidat, turvavyö, hygieniahaalari).
- Jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen mielipiteeseen ja mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa ja saamiinsa palveluihin (asukkaat ja omaiset ovat mukana hoivan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa).
- Jokaisella on oikeus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan, tavoistaan ja tottumuksistaan (esim. heräämisaika, vakaumus/uskonto, nautintoaineet).
- Jokaisen asukkaan yksityiselämään suhtaudutaan kunnioituksella.

Mikäli asumisyksikön työntekijä kohtelee asukasta epäasiallisesti ja toinen työntekijä havaitsee tilanteen, on hän velvollinen puuttumaan tilanteeseen välittömästi

Esihenkilö puuttuu aina asiakkaan epäasialliseen kohteluun ja tarvittaessa ryhtyy työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Asia tuodaan myös omaiselle tiedoksi ja käydään keskustelu tapahtuneesta. Hoitaja kirjaa keskustelun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. 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. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevista periaatteista on sovittu ja ohjeistettu:

- Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua
- Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.
- Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoituspäätös on lääkärin tekemä, perusteltu ja määräaikainen (max.3kk) ja toimien tarvetta arvioidaan jatkuvasti.
- Itsemääräämistä rajoittava päätös, rajoittamisen käytännöt ja välineet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittavina välineinä käytetään ulko-oven lukitusta ja lääkärin määräyksellä sängynlaitoja, pyörätuolin turva- ja haaravöitä tai hygieniahaalareita.
- Vierihoidon ja sen tarve arvioidaan asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen

Rajoitustoimien käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään:

Ennaltaehkäisevänä toimintona selvitetään, mikä asukkaan olotilaan vaikuttaa ja miksi asukas on rauhaton tai levoton. Ensin selvitetään poikkeavan käytöksen syy ja moniammatillisesti arvioidaan, voidaanko ongelman aiheuttajaan vaikuttaa ilman rajoitustoimia. Mikäli itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, tulee ennaltaehkäisevänä tekijänä huomioida, voiko asukkaan antaa vapaasti liikkua, jos ympäristöstä tehdään turvallinen.

Ennaltaehkäisevänä tekijänä käytetään päivärytmissä tukemista, tarjoamalla asukkaalle mielekästä toimintaa päiväaikaan, ulkoilua ja saunomista. Teknologiaratkaisuja käytetään apuna: musiikki, virtuaaliohjelmat, hoitajakutsujärjestelmä, ja liiketunnistimella oleva valaistus.

Rajoittamistoimenpiteet, jos asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä

Pihlajakodissa kaikkien asukkaiden itsemääräämisoikeutta joudutaan turvallisuussyistä rajoittamaan siten, että yksikössä on lukitut ulko-ovet. Asukaskohtaisesti arvioidaan muiden rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä tulee aina harkita tapauskohtaisesti, tarvitaanko sen hetkisessä tilanteessa rajoittamista vai ei. Mikäli asukas tarvitsee rajoitustoimenpiteitä, niistä keskustellaan moniammatillisesti ja harkitaan vaihtoehtoja. Tavoitteena on valita **pienin mahdollinen rajoitustoimenpide**, jolla saadaan riittävä turvallisuus varmistettua asukkaalle ja muille henkilöille. Keskusteluun otetaan mukaan asukkaan lisäksi yksikön hoidosta vastaava lääkäri ja tarvittaessa asukkaan lähiomainen.

Rajoitustoimenpiteitä, joita Pihlajakodissa voidaan käyttää tarvittaessa lääkärin määräaikaisella luvalla: hygieniahaalari, pyörätuolissa vyö (turvavyö /haaravyö), sängynlaitojen nostaminen, erillinen kulunvalvonta, magneettivyöt, vierihoito. Rajoitustoimenpiteet kirjataan tarkasti päivittäiskirjaamisessa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan siten että asukkaita ja omaisia kohdellaan lätkökohtaisesti asiallisesti. Yksikön esihenkilö ja hoitajat valvovat yksikössä asiakastyön toteuttamista ja jokaisella työntekijällä on vastuu tuoda epäasiallinen toiminta esille ja esihenkilölle käsiteltäväksi.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, havaittuun epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja toimitaan Hyvinvointialueen Siun soten työohjeen mukaisesti.

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa:

Asia käsitellään asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Keskusteluun osallistuu aina palveluesihenkilö tai palveluvastaava asianosaisten lisäksi. Mikäli asianosaista ei saada Pihlajakodissa keskusteluun, voidaan asia hoitaa puhelinkeskustelulla, jossa palveluesihenkilö tai palveluvastaava soittaa tai selvittää tilannetta sähköpostiviestein.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä Pihlajakodissa

Asukkaat ja heidän läheisensä osallistuvat asumisyksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta suullisesti kasvokkain tai puhelimesta, sekä kirjallisesti ja osallistumalla **vuosittain asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyyn**. Asumisyksikössä on käytössä Roidu -palautejärjestelmä. Järjestelmän avulla kerätään ja raportoidaan asiakkaiden, potilaiden sekä asukkaiden antamaa palautetta palveluiden omien suunnitelmien mukaisesti kerran kuukaudessa matkapuhelin sovelluksen avulla.

Palautetta ja kehittämis ehdotuksia saadaan myös suullisesti sähköpostitse, muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten kautta.

Asukkaat ja omaiset voivat antaa palautetta jatkuvasti.

Asukkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjauksissa

Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja ja lisäämällä avoimuutta.

Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään palveluesihenkilöiden johdolla henkilöstöpalaverissa säännöllisesti.

Laadun ja toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen liittyvät **toimenpiteet on dokumentoitu** henkilöstöpalaverimuistioihin.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja on palvelujohtaja, jonka yhteystiedot ovat:

Tuija Jussila, palvelujohtaja
Ikäihmisten palvelualue, läntinen ja pohjoinen
Käsämäntie 111C
83100 Liperi
p.013-3303203
tuija.jussila@siunsote.fi

Muistutus lähetetään Siun soten kirjaamoon, josta se toimitetaan palvelujohtajalle selvityksen antamista varten.

Kirjaamon yhteystiedot:

Tikkamäentie 16, M-talo, 3.krs

80210 Joensuu

p. 013 3308285, puhelinpalvelu ti, ke ja to klo 10.00–14.30

sähköposti: kirjaamo@siunsote.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. He avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat vuosittain selvityksen kunnanhallituksille sekä Siun Soten hallitukselle asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä hyvinvointialueen toiminta-alueella.

Pihlajakodin Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Ma klo: 8.30–11.30

Ti- To klo: 9.00–11.00

Kati Saurula puh: 013 330 8268

Hanna Mäkijärvi puh: 013 330 8265

Käyntiosoite: Torikatu 18 A 3. kerros, 80100 Joensuu

Sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat nähtävillä Pihlajakodin A- ja B- puolen aulojen ilmoitustaululla. Siun Soten nettisivuilla on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Tarvittaessa annetaan apua ja selvityksiä sen tekemiseen.

Kuluttajaneuvonta (www.kuluttajaneuvonta.fi) on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvontaan voi olla yhteydessä puhelimitse p 09 5110 1200. Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15 tai sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saa puhelimitse

Muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan kirjallisesti tavoiteajan puitteissa. Vastineen kirjaavat asumisyksikön esihenkilö, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja, joka lähettää allekirjoitetun

vastineen kirjaamoon edelleen asukkaalle/omaiselle lähetettäväksi. Toimintaa koskevat **muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään** myös työpaikkakokouksissa ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Muistutusten ja kanteluiden päätöksissä sekä valvontapäätöksissä esille tuodut puutteet korjataan vähintään ilmoitetussa tavoiteajassa korjattavan asian mukaan, mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman nopeasti yksikössä. Kirjaamo arkistoi asiakirjat.

Asiakkaan omaisuutta käsitellään asianmukaisesti. Asukkaalla ja tämän omaisella on mahdollista hakea vahingonkorvausta tilanteissa, jossa voidaan vahingon johtuneen asumisyksikön henkilökunnan tai toisen asukkaan toiminnasta. (Tällaisia on esimerkiksi proteesien tai silmälasien särkyminen hoitajan käsittelyssä) Asukkaan rahavarojen ja arvotavaroiden säilytys toteutetaan Siun soten erillisen ohjeen mukaisesti. Asukkaiden yksityisvarojen säilytyksestä sovitaan kunkin asukkaan ja omaisen kanssa. Asukkaiden rahavarat säilytetään Pihlajakodissa lukitussa lääkehuoneessa.

Muistutukset käsitellään **tavoiteajan (30vrk) kuluessa**. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus.

Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot omista asiakirjoistaan kerran vuodessa. Seuraavista kopioinneista peritään maksu Siun soten määrittelemien maksuperusteiden mukaisesti.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Omatyöntekijänä työskentelee asumisyksikön työntekijä, jolla on asukkaan palvelukokonaisuuden jatkuvuuden hallinnan kannalta tarvittava osaaminen.

Asukkaat voivat halutessaan tehdä hoitotahton ja edunvalvontavaltuutuksen. Hoitotahto otetaan puheeksi toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Edunvalvontavaltuutusta voi pyytää asukas itse, omainen tai tarvittaessa henkilökunta. Asukasta autetaan tarvittaessa hoitotahton ja edunvalvontavaltuutuksen tekemiseen.

Ellei asukas kykene hoitotahtoa tekemään, pyritään selvittämään hänen oletettu tahtonsa hoivaan ja hoitoon mm. elämänhistorian avulla tai hänen läheistensä kanssa muistaen, että kyseessä on asukkaan tahdon selvittäminen, ei läheisten.

Elämänhistoria kirjataan Elämänpuu -lomakkeelle Miun kotiutuminen asumisen -arvioitajakson aikana. Mukana on asukkaan läheinen. Asukasta ja hänen läheisiään pyydetään kertomaan elämän tapahtumista, mieltymyksistä, harrastuksista, mahdollisesta erityisosaamisesta ja kyvyistä sekä elintavoista. Asukkaan elämän muuttuessa toiveita ja ajatuksia päivitetään.

Erilaiset luvat on kirjattu selkeästi hoito- ja palvelusuunnitelmiin. On myös hyvä, jos asukas on kirjannut hoitotahtoon esim. toiveensa apuvälineiden käytöstä ja että tämä tieto löytyy hänen suunnitelmistaan.

Kaikilla asukkailla on määritelty omatyöntekijä, joka on Pihlajakodissa yksikön sosiaaliohjaaja. Hän vastaa asukkaan asiakassuunnitelman ajantasaisuudesta. Jokaisen hoitajan velvollisuus on perehtyä hoitamiensa asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin ja tarvittaessa ilmoittaa asukkaan omahoitajalle havaitsemistaan muutostarpeista palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisen, seurannan ja päivittämisen perehdyttäminen kuuluu kaikille yksikön hoitajille.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistään:

Arjen toimintojen, hoivan ja hoidon lähtökohta on toimintakyvyn edistäminen ja ylläpysyminen: asukasta tuetaan, ohjataan ja kannustetaan suoriutumaan asioista voimavarojen mukaan joko itsenäisesti tai tuettuna.

Fyysinen toimintakyky on kyky selviytyä henkilö- kohtaisista päivittäisistä perustoiminnoista sekä arjen askareista ja asioinnista.

Kognitiiviseen eli tiedonkäsittelykykyyn sisältyvät muun muassa muisti, oppiminen, kielelliset toiminnot, keskittyminen, orientaatio, tarkkaavuus, hahmottaminen ongelman- ratkaisu ja toiminnanohjaus. Kognitiivisia taitoja harjoitetaan päivittäin arjen toiminnoissa ja virkistyshetkissä.

Psyykkiseen toimintakykyyn sisältyy muun muassa kokemus elämänhallinnasta ja tyytyväisyydestä, itseluottamus ja arvostus, mieliala, henkiset voimavarat ja haasteista selviäminen. Asukkaille annetaan mahdollisuus jakaa asioitaan ja ilmaista tunteitaan. Turvalliseen hoitoympäristöön panostetaan. Asukkaiden vuorokausirytmistä huolehditaan. Tarvittaessa otetaan yhteys lääkäriin.

Sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluu kyky toimia ja ilmaista itseään, osallistua sekä olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten kanssa. Sen ilmenemismuotoja ovat läheisyys, yhteisöllisyys, itsestä huolehtiminen, tarpeellisuuden kokemus ja elämän mielekkyys. Läheisten yhteydenpitoa tuetaan ja asukkaita kannustetaan sosiaalisiin tilanteisiin muiden kanssa ja mahdollistetaan tarvittaessa oma rauha. Asukkaat voivat itse vaikuttaa siihen, miten haluavat toimia. Työntekijät ovat läsnä ja huomioivat kunkin asukkaan tarpeet yksilöllisesti. Asukkaita ja omaisia tuetaan pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Sukulaiset ja ystävät, myös eläinystävät, ovat tervetulleita.

Asumisyksikössä käytetään omia vaatteita ja asusteita. Asunnot sisustetaan itse omilla tavaroilla. Asukkaiden kodit ovat heidän yksityisaluettaan. Asukas ottaa itse kotivakuutuksen.

Asukkaiden toimintakykyä ylläpidetään terveydentilaa, ravitsemustilaa seuraamalla sekä mahdollisemman hyvällä perussairauksien hoidolla.

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

Asukkaan liikkumista ja toimintakykyä tuetaan tarvittaessa hankkimalla sopivia apuvälineitä (mm. liikkumisen ja aistitoimintojen apuvälineet) sekä opastamalla niiden käytössä. Tarvittaessa konsultoidaan fysioterapeuttia tai lääkäriä.

Asukkaille järjestetään päivittäin ja viikoittain osallistavia toimintahetkiä. Yksikön viriketyöntekijä vastaa viriketoiminnan suunnittelusta ja toteuttamisesta, mutta kaikki työntekijät osallistuvat viriketoiminnan järjestämiseen. Osallistuminen virkistystoimintaan tai ulkoiluun kirjataan kotihoitokertomukseen. Pihlajakodin viriketoiminnan viikkosuunnitelma on nähtävillä A- ja B-puolen ilmoitustauluilla.

Kulttuuri- ja harrastustoimintaa toteutetaan siten, että oman viriketoiminnan lisäksi mahdollistetaan ulkopuolisten kulttuurintuottajien käynnit tai asukkaiden käynnit yksikön ulkopuolella erilaisissa tapahtumissa. Moniammatillista yhteistyötä tehdään mm. seurakuntien, päiväkodin ja erilaisten harrastusryhmien ja vapaaehtoisten kanssa.

Pihlajakodissa on säännöllistä yhteistyötä eri järjestöjen ja vapaaehtoisten kanssa. Evankelis-Luterilainen seurakunta järjestää halukkaille hartaustilaisuuden kerran kuukaudessa. Heinäveden Eläkeläisliitto käy säännöllisesti ulkoiluttamassa asukkaita kerran viikossa ja kaverikoira-kerho vieraillee myös kerran kuussa. Lisäksi vapaaehtoistyönä on erilaisia tilaisuuksia mm. musiikki- ja teatteriesityksiä. Ikäpolvien välistä yhteistyötä tehdään päiväkodin ja koulun kanssa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

Asumisyksikössä asukkaan toteuttamissuunnitelma ohjaa päivittäisen toimintakyvyn, hoidon ja hoivan toteutumista. Asukkaiden hyvinvointia, suoriutumista, elämänhallintaa ja mielekkyyttä sekä toimintakyvyn edistämisen ja ylläpitämisen tavoitteiden toteutumista seurataan toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä **vähintään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa voinnin muuttuessa**: Asukkaan tilannetta verrataan ja arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. RAI- mittarilla arvioidaan 2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa asukkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Työntekijät arvioivat asukkaiden toimintakykyä ja suoriutumista arjen toiminnoissa jokaisessa vuorossa. Jokaisessa vuorossa kirjataan hoidon ja hoivan toteutus, arviointi ja seuranta asiakastietojärjestelmään. Työntekijät arvioivat asukkaiden toimintakykyä RAI-arvioinnilla puolivuositain ja asukkaan voinnin ja palvelutarpeen muuttuessa.

Käytettävät mittarit, joiden avulla mitataan ja ennakoidaan toimintakykyä ja asukkaan tilannetta:

Toimintakyky: RAI- mittarilla 2 kertaa vuodessa.

Kaatumisriski: FRAT- mittarilla aina asukkaan tultua hoivakotiin ja tämän jälkeen 3 kk välein tai asukkaan tilanteen muuttuessa.

Painehaavariski: BRADEN- mittarilla jokaiselle uudelle asukkaalle ja päivitetään vähintään 3 kk välein ja aina tilanteen muuttuessa.

Ravitsemustila: MNA- mittarilla seurataan asukkaan ravitsemustilaa RAI-arvioinnin yhteydessä ja aina tarvittaessa.

Tarvittaessa voidaan tehdä GDS-15-kartoitus (myöhäisiän masennusseula) ennen lääkärin konsultaatiota

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden 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 tulee palvelussa ottaa huomioon.

Pihlajakodin ruokahuolto

Pihlajakodilla huomioidaan ravitsemuksessa ruokaviraston voimassa olevat ikäihmisille annetut suositukset. Pihlajakodin yksikön ruokahuollon toteuttamisesta huolehtii ravitsemuskeskus Polkka ja henkilökunta huolehtii ruoan tarjoilun asukkaille.

Pihlajakodin asukkaiden riittävää ravinnon ja nesteiden saantia sekä ravitsemuksen tilaa seurataan siten että työntekijät huolehtivat työvuoronsa aikana asukkaan ravitsemuksesta ja riittävästä nesteiden nauttimisesta. Huomiot kirjataan päivittäin Mediatri-ohjelmaan ja tarvittaessa tiedotetaan lääkäriä ravitsemuksellisista ongelmista. RAI-arvioinnin yhteydessä arvioidaan ravitsemustilaa vähintään kuuden kuukauden välein. Asumisyksikössä on nimetty ravitsemusvastaavat.

Asukkaat ruokailevat säännöllisesti ainakin viidesti päivässä (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala) yksikön oman aikataulun mukaisesti. Ruokailuvälien pituus ei pääsääntöisesti ylitä 11 tuntia. Tarvittaessa nälän ja janon yllättäessä asukkaille tarjotaan välipalaa ja näin tehdään myös yöllä. Asukkaille, jotka eivät osaa ilmaista janon tai nälän tunnettaan, annetaan juomia säännöllisesti

Asukkaita avustetaan tarpeen mukaan aterian kiireettömässä nauttimisessa, omatoimisuuteen kannustetaan tarjoamalla tarvittavat apuvälineet.

Asumisyksikössä toteutetaan vajaaravitsemuksen ehkäisyn ja hoidon toimintamallia, jonka tavoitteena on havaita vajaaravitsemuksessa olevat asukkaat sekä tehdä korjaavat toimenpiteet. Toimintamalli ei koske saattohoidossa olevat asukkaita.

Ruokahuollosta ja sen omavalvonnasta huolehtii Polkka. Ruokien säilyttämisestä, lämpötilojen seurannasta ja ruokamyrkytystapauksiin liittyvät ohjeet löytyvät Polkan omavalvontasuunnitelmasta.

Ruokailutilanteet ovat kiireettömiä ja yhteisöllisyyttä tukevia. Asukas voi ruokailla omassa asunnossaan, tai hänellä on mahdollisuus tulla yhteiseen ruokailutilaan, jossa huomioidaan ympäristö ja mahdollisesti myös istumajärjestys ruokailutilanteen mielekkyyden ja omatoimisuuden kannalta. Valaistu ja selkeä tilan hahmottaminen huomioidaan.

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet (mm. sairaudet, allergiat ja imeytymishäiriöt, uskonto, eettinen vakaumus, painehaavariski) **otetaan huomioon** ruokia tilatessa ja tarjoillessa. Lisäksi huomioidaan myös henkilökohtaisia toiveita ja mieltymyksiä ravinnosta. Tarvittaessa käytetään lisäravinnevalmisteita ja niiden tehoa seurataan mm tarkkailemalla painoa.

Yö kierroilla hoitajat huolehtivat tarvittavan nesteensaannin asukkaille, hoitaja tarjoaa heireillä oleville asukkaille esim. mehukeittoa ja mehua. Myös yöaikaan asukkaiden on mahdollista saada välipalaa.

Asukkaan riittävän ravinnon saamisessa **huomioidaan syömisvaikeudet** (suun kunto, nielemisvaikeudet), aistimuutokset, (heikko näkö ja heikentynyt maku- tai hajuaisti) ja lääkitys, jotka voivat vaikeuttaa ruokailua tai aiheuttaa ruokahaluttomuutta. Ruokaillessa huomioidaan mahdollisimman **hyvä ruokailuasento**.

Hygieniäkäytännöt

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa.

Yleisen hygieniatason päivittäinen seuranta, asukkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen toteutuminen laadittujen ohjeiden ja asukkaiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti:

Hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asukkaiden yksilölliset toteuttamissuunnitelma asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Noudatetaan Siun soten antamia hygieniaohjeita ja suosituksia.

Aseptiikan noudattaminen ja aseptisen työjärjestyksen hallinta kuuluu jokaiselle Pihlajakodin työyhteisön työntekijälle. Henkilökunta on perehdytetty asumisyksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti pesuloiden ohjeilla ja sisäisellä perehdytyksellä

Asukkaiden **tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen toteutuminen annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti varmistetaan siten, että yleistä hygieniatasoa yksikössä seurataan päivittäin** ja henkilöstö on **ohjeistettu** toimimaan niin, että hoitajat huolehtivat ohjeiden mukaan mm. eritetahrojen poistosta, wc-istuinten puhdistamisesta, käsihygieniasta ja kierrättämisestä ohjeiden mukaan (pistojaäte, eritejaäte jne. niille varattuihin astioihin).

Henkilöstö on **ohjeistettu ja perehdytetty** Deco-laitteen käyttöön ja käyttöohje löytyy huuhteluhuoneesta.

Hygienian **laiminlyömisestä saa ja pitää rohkeasti muistuttaa** työskentelykumppania antamalla suullista palautetta ja ohjaamalla oikeat käytännöt.

Asukkaiden tarpeita vastaavat **hygieniakäytännöt on kirjattu** asumispalveluiden toteuttamissuunnitelmaan ja toteumat **kirjataan päivittäin** sekä raportoidaan suullisesti. Myös tarpeiden muuttuminen raportoidaan.

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan päivittäin aamu- ja iltatoimien yhteydessä, mutta myös yksittäisten wc käyntien ohessa (inkontinenssitilanteiden vaihto, tarvittavat pesut). Myös asukkaiden käsihygienian toteutumiseen on kiinnitetty huomiota käsienpesun ja desinfioivien tuotteiden käyttämisellä esim. wc -käyntien yhteydessä.

Hygienian toteutuminen ja sen toteutumiseen tarvitsemat **asukkaan avut kirjataan** kotihoitokertomukseen ja päiväseurantaan. Suihku- tai saunakertoja on asukkaan tarpeita vastaava määrä. Liinavaatteet vaihdetaan aina tarpeen mukaan.

Lääkehoidon aseptiikasta on omat ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa.

Jakelukeittiö huolehtii ruokien lämpötilojen mittauksesta. Ruokien säilyttämisestä, lämpötilojen seurannasta ja ruokamyrkytyksiin varustautumisesta on ohjeistus keittiön omavalvontasuunnitelmassa. Ruokamyrkytyksiä ennaltaehkäistään (ohjeistus keittiössä). Polkka huolehtii jakelukeittiön jääkaappien puhtauden ja lämpötilan seurannasta säännöllisesti ja lomakkeet säilytetään jakelukeittiössä.

Mahdolliset veden ja sähkönjakelun toimintahäiriöt on ennakoitu: ohjeistus keittiöllä ja pelastussuunnitelmassa. Häiriöt käyttöveden jakelussa ilmoitetaan talohuollolle tai vesilaitokselle. Ennalta ilmoitettuihin käyttöveden katkoksiin varaudutaan säilömällä käyttövettä astioihin.

Tuhoeläintorjunnassa voidaan tarvittaessa ottaa yhteys terveystarkastajaan. Tuholäimätorjunnan kulut kuuluvat rakennuksen omistajalle.

Asuinhuoneiden siivouksesta huolehtii Polkan henkilöstö asumisyksikön siivousohjelman mukaisesti. Asumisyksikön henkilöstö seuraa asuinhuoneen yleissiisteyttä ja turvallisuutta.

Yleisten tilojen siivouksesta huolehtii Polkan henkilöstö asumisyksikön siivousohjelman mukaisesti. Asumisyksikön henkilöstö seuraaleisten tilojen yleissiisteyttä ja turvallisuutta. Syntyneet eritetahrat henkilöstö poistaa välittömästi. Pihlajakodissa on eritetahrakorit huuhteluhuoneessa, johon on varattu eritetahran poistossa tarvittavat välineet ja puhdistusaineet.

Siivous ja pyykkihuolto järjestetään alihankintana. Asukashuoneiden siisteydestä vastaavat laitoshuoltajat asumispalvelujen siivoussuunnitelman mukaisesti, yhden hengen huoneet arkisin x1/viikko ja kahden hengen huoneet arkisin x2/viikko. Päivittäisestä yleissiisteydestä huolehtivat hoitajat.

Siivous- ja pyykkihuollosta päävastuulliset henkilöt ovat koulutettuja ja perehdytetyjä alihankintaa tuottavan yrityksen toimesta heidän perehdytysuunnitelmansa mukaisesti.

Pihlajakodissa on hygieniakäytännöistä ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitaja Kirsi Ratilainen, kirsi.t.ratilainen@siunsote.fi, p. 013 330 4172
Pihlajakodilla on oma nimetty hygieniavastaava.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hyvällä hygienialla ja eristämällä asukas tutkimusten ajaksi epäiltäessä tartuntaa. Epidemiatilanteissa käytetään infektio- ja tartuntatautien yhdys henkilön ohjeistusta. Jokaiselle työntekijälle kuuluu ammattitaitoon aseptiikan noudattaminen. Yksiköissä on hygieniavastaava, joka tiedottaa työyhteisöä uusista käytänteistä. Lisäksi noudatetaan Siun Soten- toimintaohjeita infektio- ja epidemiatilanteissa. Työntekijöitä kannustetaan ottamaan influenssarokotteet vuosittain influenssatartuntojen ehkäisemiseksi.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asukkaat käyttävät samoja terveydenhuollon palveluja kuin muutkin kuntalaiset.

Asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattamisen varmistaminen

Henkilökunnalla on **kirjalliset ohjeet** asukkaiden suunhoidon, kiireettömän/kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisten kuolemantapauksien varalle. **Suunhoitoa toteutetaan yksilöllisesti**, joten suunhoitoa koskevien ohjeiden noudattamisessa tulee **verrata hoito- ja**

palvelusuunnitelmassa sovittuun suhteeseen päivittäiseen kirjaamiseen. Määräaikaistarkastuksissa hammaslääkäriltä/suuhygienistiltä saatu palaute kertoo myös siitä, kuinka hyvin suunhoidollisissa tehtävissä on onnistuttu.

Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito tulisi aina tapahtua yhteisymmärryksessä asukkaan ja hänen hoitotahtonsa kanssa, eli hoitoa järjestettäessä tulee tarkistaa asukkaan **hoitotahto ja terveys- ja hoitosuunnitelma.** Mikäli havaitaan eroavaisuus asukkaan hoitotahdossa ja toiminnassa, palveluesihenkilö tai palveluvastaava selvittää asiaa asianosaisten kanssa ja antaa palautteen työyhteisölle, jotta vastaava tilanne ei toistuisi. Sairaanhoidollisia palveluita tuottavilta yksiköiltä tulleiden palautteiden mukaisesti annetaan **lisäkoulutusta** henkilökunnalle, jotta kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito saadaan toteutumaan ohjeiden mukaisesti. Uusien työntekijöiden **perehdyttäminen** on tärkeää. Perehdytykseen kuuluu tutustua asukaskohtaisesti asukkaan taustatietoihin ja hoitolinjauksiin lukemalla itsenäisesti raporttia (terveys- ja hoitosuunnitelman lukeminen) ja osallistumalla tiimi-palavereihin.

Kuolemantapauksia varten on työntekijöillä kirjallinen toimintaohje. Mikäli asukkaan oma toive kuolemantapauksessa on hoitajien tiedossa, **toimitaan asukaslähtöisesti** sovitun ohjeen mukaisesti ja ohje tulee olla kirjattuna palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Muuten toiminta on yleisen ohjeen mukainen. Mikäli hautaustoimistolta tai omaisilta tulee palautetta, että toiminta ei ole ollut ohjeen mukaista, palveluesihenkilö tai palveluvastaava selvittää asian välittömästi ja tarvittaessa henkilöstölle järjestetään lisäkoulutusta asiasta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan

Jokaiselle asukkaalle tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa/läheisensä ja hoitoon osallistuvien ammattilaisten kanssa. Asukkaiden **terveydentilaa seurataan** yksilöllisin havainnoin, mittauksin ja toimenpitein. Säännölliset terveystarkastukset toteutetaan vuosittain ja lisäksi tarpeen mukaan. **Sairauksia hoidetaan** lääkärin hoitomääräysten mukaan.

Asukkaan **pitkäaikaista hoitoa vaativa sairaus huomioidaan asumispalvelujen toteuttamissuunnitelmassa ja terveys- ja hoitosuunnitelmassa.** Sairaanhoitaja yhdessä omaisten ja lääkärin kanssa **suunnittelee asiakkaan terveyden seurannan** mittauksiin ja hoitotoimenpiteisiin (lääkitys, kuntoutus, ravitsemus jne.) Jokaiselle asukkaalle tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma, mikäli sitä ei ole tehty ennen asumisyksikköön tuloa. Terveys- ja hoitosuunnitelmassa asukkaan keskeiset sairaudet, vaivat ja toimintakyky kuvataan selkeästi ja ymmärrettävästi. **Suunnitelmassa ennakoitaan** ikääntymiseen ja perussairauksien etenemiseen liittyviä asioita ja mahdollisia akuuttisairauksia, joiden ilmetessä hoitopäätöksissä huomioidaan ennalta ilmaistut ja hoitosuunnitelmaan kirjatut toiveet sekä hoitotahto. Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan **asukkaan, omaisen sekä asukkaan tuntevien hoitoon osallistuvien ammattilaisten yhteistyönä.**

Hyvällä suunnittelulla ja ennakkoinnilla pystytään tarvittaessa hoitamaan asukas kokonaisvaltaisesti asumisyksikössä. Jos kuitenkin tarvitaan päivystyskäyntiä tai

erikoissairaanhoidoa, terveys- ja hoitosuunnitelma voi mahdollistaa palaamisen omaan tuun ympäristöön mahdollisimman pian.

Lääkäri tarkistaa asukkaan kokonaislääkityksen vähintään kerran vuodessa.

Asukkaan kokonaisvaltaista **terveyttä ja hyvinvointia edistetään ja ylläpidetään** kannustamalla mukaan psyykkistä ja sosiaalista terveyttä edistäviin asumisyksikön virkistystahtumiin, hyvällä hygienialla, toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä hoidolla ja hoivalla sekä monipuolisella ravitsemuksella.

Terveys- ja hoitosuunnitelma **päivitetään vuosittain** ja aina asukkaan voinnin muuttuessa.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikköön nimetty Mehiläisen vastuulääkäri Sakarias Niemi

Hän vastaa asukkaiden lääketieteellisestä kokonaishoidosta, lääkehoidon määräyksistä, tutkimuksesta, diagnostiikasta, hoitolinjoista ja hänellä on allekirjoitusvelvollisuus asukkaiden lääketieteellisissä arvioinneissa. Lääkäri toimii myös konsultointitukena.

Pihlajakodin asumisyksikössä on nimetty oma vastuulääkäri Mehiläisen vastuulääkärimallin mukaisesti. Asumisyksikön asukkaat käyttävät terveydenhuollon päivystyksen palveluja kuntalaisille annetun ohjeen mukaan.

Lääkärin lähikierrot ovat vähintään kahden (2) kuukauden välin tai sopimuksen mukaan ja lääkärin etäkierrot puhelimen välityksellä ovat yhden (1) kerran viikossa. Yksikköön nimetty vastuulääkäri on tavoitettavissa puhelimella arkena klo 8–16 välisenä aikana. Arkipäivisin klo 16–21 ja viikonloppuisin sekä arkipäivinä klo 8–21 toteutuu etäkonsultaatiotuki hoitohenkikökunnalle vastuulääkärimallin mukaisesti Mehiläisen nimeämään päivystävään lääkäriin.

Yöaikaan klo 21–8 konsultoidaan akuuteissa tilanteissa Pohjois-Karjan hyvinvointialueen, Siun soten yhteispäivystyksen lääkäriä.

Tarvittaessa voidaan pyytää sairaankuljetus arvioimaan asukkaan tilaa ja tarvetta jatkohoitoon.

Kiireellistä ja akuuttia sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa henkilökunta antaa asianmukaisen ensiavun paikan päällä ja hälyttää tarvittaessa apua numerosta: 112.

Käytössä on myös Mediattrin ohjeista löytyvä alueelliset ohjeet – hoidon tarpeen arviointiluokittelu, jota yksikössä käytetään, kun arvioidaan asukkaan lähettämistä päivystykseen. Ennen päivystykseen lähettämistä konsultoidaan päivystyksen puhelinneuvontaa

Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidon toteutumisesta lääkärin ohjeiden mukaan sekä asukkaan oikea-aikaisesta hoitoon pääsystä vastaa yksikön sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen kelpoisuuden täyttävä henkilöstö.

Suun hoito:

Asukkaan suu ja hampaat hoidetaan päivittäin toteuttamissuunnitelman mukaisesti ja tehty hoito kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Perusterveydenhoidon hammashoitola on tarvittaessa asukkaiden käytettävissä. Aika varataan tarvittaessa, joko suuhygienistille tai hammaslääkärille ja asukas käy hammashuollossa saattajan turvin tai hammashuollon henkilöstö tulee yksikköön.

Proteesien kiireellinen hoito järjestetään tarvittaessa yksityisen palveluntuottajan taholta.

Asumisyksikössä on suu- ja hammasvastaava, joka ohjaa henkilökuntaa tarvittaessa suunhoitoasioissa.

Saattohoito ja kuolema:

Asukas voi asua asumisyksikössä halutessaan koko loppuelämänsä ja tavoitteena on järjestää hyvä palliatiivinen hoito ja saattohoito. Palliatiivinen ja saattohoito toteutetaan siten, että lääkäri tekee saattohoitopäätöksen keskusteltuaan asukkaan/omaisen. Tavoitteena on inhimillinen hoito tutussa ympäristössä elämän loppuun saakka sekä arvokas kuolema.

Saattohoidossa olevan asukkaan kuollessa virka-ajan ulkopuolella, päivystyksen lääkäri antaa luvan vainajan siirtämiseen. Pihlajakodin henkilökunta siirtää vainajan kylmiöön ja terveysaseman lääkäri toteaa kuoleman virka-aikana. Vainajan omaisia tuetaan ja ohjataan käytännön järjestelyissä.

Äkillinen kuolemantapaus:

Äkillistä kuolemantapausta varten on Siun Sotella ohje: yleiset toimintaohjeet kuoleman tapauksissa, joita noudatetaan.

Lääkehoito

Pihlajakodin lääkehoito **perustuu lääkehoitosuunnitelmaan**, joka pohjautuu Siun soten toiminta- ja työyksiköiden lääkehoitosuunnitelma -ohjeisiin (Siun soten Lääkehoitosuunnitelma- asiakirjaan), jotka ovat Siun soten Lääkehoito oppaan mukaisia. Lääkehoito oppaan perustana on THL:n opas: ”Turvallinen lääkehoito- Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveyden huollossa”. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan siinä olevien rakenteiden mukaisesti ja päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitosuunnitelmassa on toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Lääkehoitosuunnitelma on tulostettuna Pihlajakodin lääkehuoneessa ja Siun soten intrassa kaikkien työyksikössä työskentelevien löydettävissä.

Lääkehoitosuunnitelman laatiminen on kaikkien lääkehoitoon osallistuvien ammattiryhmien yhteistyötä. Sen tekemiseen osallistuvat työyksikön lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri, terveyden- ja sosiaalihuollon työyksiköiden palveluesihenkilö sekä lääkehoitoa toteuttava henkilöstö.

Tunnistetut riskit ja korjaustoimenpiteet liittyen lääkehoidossa osaamisen puutteisiin tai epäselviin menettelytapoihin on kirjattu Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys:

- Lääkehoitosuunnitelmaa seuraavat lääkevastaavat sairaanhoitajat säännöllisesti.
- Lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa lääkevastaavien sairaanhoitajien, esihenkilön kanssa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.
- Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Siun Sotessa laaditun ohjeistuksen mukaisesti.
- Lisäksi yksiköissä on oma lääkehoitosuunnitelman toiminta -työohje, jossa näkyy yksikön omat erityispiirteet lääkehoidon toteuttamiseen.
- Lääkepoikkeamista tehdään merkintä Patu vaaratilanneilmoitus- ohjelmaan ja kirjaan asiakastietojärjestelmään sekä ilmoitetaan päivystävälle lääkärille, lähiesihenkilölle, asiakkaalle ja omaisille.
- Lääkehoitoa seurataan päivittäin

Lääkehoidon vastuut:

- Asumisyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön nimetty lääkäri. Hän vastaa lääkkeiden määräämisestä ja lääkityksen suunnittelusta, arvioi lääkityksen tarpeen ja määrää asukkaan lääkkeet sekä tekee asukkaan annosjakelureseptit.
- Lääkkeiden määräämisestä ja lääkityksen suunnittelusta vastaa yksikköön nimetty vastuulääkäri Sakarias Niemi.
- Asumisyksikön esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitosuunnitelma on ajan tasalla.
- Lääkehoitosuunnitelman sisällön tarkastaa palvelupäällikkö ja sen hyväksyy terveydenhuollosta tai lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri.
- Palveluesihenkilö vastaa siitä, että toimintatapojen muuttuessa muutos kirjataan lääkehoidon suunnitelmaan ja päivitetyn suunnitelman hyväksyy lääkäri.
- Pihlajakodin lääkkeiden hankinnasta ja lääkityksen toteutumisesta vastaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat, yhdessä apteekin kanssa.

Lääkkeettömät hoitokeinot:

Ensisijaisia hoitokeinoja ovat lääkkeettömät hoidot, joissa pyritään tunnistamaan haasteellisia tilanteita laukaisevat tekijät, jotta niiden esiintymistä voitaisiin välttää. Lääkkeettömiä hoitokeinoja ovat:

- Läsä oleva ja rauhallinen hoitotyö

- Säännöllinen vuorokausirytmä
- Riittävä ja oikeanlainen ravitsemus
- Lääkkeetön kivunhoito (lämpö, kylmäpakkaus, asentohoito, liikunta, hieronta)
- Hyvän sokeritasapainon ylläpysyminen
- Rauhallinen ja omannäköinen ympäristö
- Musiikki, fysikaaliset hoidot, rentoutus ja mielikuvaharjoitteet

Rajattu lääkevarasto

Pihlajakodissa on rajattu lääkevarasto ja siitä on tehty ilmoitus AVI:lle.

Rajatun lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan

Rajatun lääkevaraston käyttöä **seuraavat vastuuhenkilöt**: palveluesihenkilö ja hänen varallaan palveluvastaava yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Vastuuhenkilö vastaa rajatun lääkevaraston ylläpitämisestä ja käytöstä, valvoo että käyttötarkoitus ja toimintatavat ovat lain, asetusten ja määräysten mukaista. Vastuuhenkilö **tarkastaa kuukausittain** rajatun lääkevaraston lääkkeiden käytön ja asukaskohtaisen lääkkeenannon yhteensopivuuden. Samalla vastuuhenkilö tarkastaa Mediatri-kirjauksien perusteella lääkemääräyksen, lääkkeenannon ja arvioi onko toiminta ollut kokonaisuudessaan määräysten mukaista. Mikäli toiminnassa havaitaan poikkeavuutta, asiaa selvitetään laajemmin ja annetaan palaute työyhteisössä asianosaisille. Mikäli valvonnassa havaitaan poikkeavuus, aloitetaan asian selvittäminen ja mahdolliset korjaustoimenpiteet välittömästi.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa:

Keskeisiä yhteistyötahoja asukkaan arjessa ovat mm. lääkäri, hammaslääkäri, kampaaja, apteekkihenkilökunta, apuvälineyksikkö, tekninen huolto, henkilökohtainen avustaja, jalkahoitaja

Alihankintana tuotetut palvelut:

Alihankintana tuotettujen palveluiden sisällön, laadun ja asiakasturvallisuuden vastaaminen niille asetettuihin vaatimuksiin varmistetaan:

Siunsoten kilpailutuksella, palveluille asetetuilla ehdoilla ja kattavilla sopimuksilla voidaan vaatia laadukkaita, tarpeet täyttäviä ja turvalliset palvelut alihankinnan kautta. Siunsotella on reklamointijärjestelmä ja kilpailusopimusten ehdot mahdollistavat myöhemmän tarkastelun sopimustoimittajan sopimuksen osalta.

Sopimukset löytyvät Cludia-palvelusta.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty siten, että asukastiedot kirjataan Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Asukkaan päivittäiseen arkeen (hoiva/hoito/toimintakyky) osallistuvilla on tarvittavat oikeudet asukastietoihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. **Palo- ja pelastusturvallisuudesta** sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. **poistumisturvallisuussuunnitelman**. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty **ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle**. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Yleiset ohjeet ja toimintatavat:

- Turvallisuuskansioon on tulostettuna keskeiset asukas- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät ohjeet
- Turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain tai silloin, kun palveluissa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat turvallisuuteen. Päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö.
- Turvallisuusselvitys päivitetään ohjeen mukaan vähintään 3 vuoden välein
- Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä poistumis- ja pelastussuunnitelman, rakennuksen paloturvallisuustarkastuksen osalta ja järjestämällä koulutusta ja harjoituksia palo- ja pelastusturvallisuudesta.
- Kiinteistön omistajaa tiedotetaan kiinteistönhuoltajan kautta viivytyksettä asiakasturvallisuuteen vaikuttavista asioista ja riskeistä
- Yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestetään erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia, mm. alkusammutuskoulutusta.
- Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja kaikki perehtyvät sen sisältöön

- Asumisyksikön turvallisuuskävelyt käydään kaksi kertaa vuodessa yksiköissä ja dokumentointi tapahtuu kaavakkeelle. Turvallisuuskoulutuksiin osallistuu koko henkilöstö.
- Palotarkastuksen järjestämisestä huolehtii vuokran antaja. Paloviranomainen valvoo, että tarkastuksessa esille tulevat puutteet korjataan.
- Palohälyttimet testaa asumisyksikön kiinteistöhuoltaja.

Yksikkö kehittää valmiuksia asukasturvallisuuden parantamiseksi ja tekee yhteistyötä muiden asukasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Keskeistä on, että työyhteisössä vallitsee asiakasturvallisuuden kehittämiseen myönteisesti ohjaava ja kannustava työkuulttuuri.

Asukkaat:

- Asukasturvallisuutta parannetaan yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä harjoituksia ja koulutustilaisuuksia (pelastus- ja alkusammutusharjoituksia). Koulutukset dokumentoidaan Onni-Hr-järjestelmään palveluesimiehen toimesta.
- Asumisyksiköllä on toimintaohjeet asukkaan mahdollisen katoamisen varalle.
- Ulos johtavat ovet on lukittu. Ulko-ovi toimii koodilla, magneettilätkällä ja avaimella.
- Asukkaiden käytössä on hoitajakutsujärjestelmä. Niiden asukkaiden avuntarve, jotka eivät osaa hälytysjärjestelmää käyttää, varmistetaan säännöllisellä seurannalla.
- Asukkaan edunvalvonnan tarpeesta ilmoitetaan tarvittaessa Maistraattiin.
- Käytämme SiunSoten palveluiden asiantuntijaverkostoa asiakasturvallisuudesta huolehtimisessa. Esimerkiksi gerontologisen sosiaalityön palvelut ovat käytössämme.

Henkilöstö:

- Henkilökunta ylläpitää ja kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi noudattamalla toimintaa ohjaavia lakeja ja Siun soten ohjeita ja määräyksiä, kouluttautumalla verkossa ja suorittamalla alkusammutusharjoituksia ja turvallisuuskävelyitä.
- Alkusammutus koulutukset käydään viiden vuoden välein ja dokumentointi tapahtuu kaavakkeelle. Turvallisuuskoulutuksiin osallistuu koko henkilöstö. Dokumentit säilytetään esimiehen arkistossa ja merkitään Hr-Onniin.
- Henkilöstö tietää toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä läheltä piti- ja haittatapahtumissa
- Uudet työntekijät perehtyvät turvallisuussuunnitelmaan tullessaan töihin
- Henkilöstö tietää ilmoitusvelvollisuudesta palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

- Työntekijälähtöisten haasteiden ratkaisemiseen käytetään henkilöstöpalvelujen tarjoamia ohjelmia.
- Asumisyksiköllä on ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä mahdollisesta edunvalvojan vilpillisestä toiminnasta.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Tilat, laitteet, välineistö:

Pihlajakodin tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan siten, että

- Kiinteistössä on automaattinen savun- ja lämmöntunnistuslaitteisto sekä sprinklaus
- Varmistetaan tilojen, laitteiden ja välineiden hyvä ylläpito ja huolto ja määräaikaistarkistukset.
- Ympäristöterveydenhuoltoyhteistyötä tehdään terveydensuojeluun liittyvissä asioissa mm. sisäilma-, asumisterveys- ja talousvesiasioissa sekä tuholaisiin ja haittaeläimiin liittyen.
- Terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle on tehty.

Yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tehdään siten, että

- Henkilökunta ylläpitää ja kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi noudattamalla toimintaa ohjaavia lakeja ja Siun soten ohjeita ja määräyksiä, kouluttautumalla verkossa ja suorittamalla alkusammutusharjoituksia ja turvallisuuskävelyitä.
- Kiinteistön omistajaa tiedotetaan kiinteistöhuoltajan kautta viivytyksettä asukasturvallisuuteen vaikuttavista asioista ja riskeistä
- Palohälyttimet testaa asumisyksikön kiinteistöhuoltaja

- Palotarkastuksen järjestämisestä huolehtii vuokran antaja. Paloviranomainen valvoo, että tarkastuksessa esille tulevat puutteet korjataan.
- Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä poistumis- ja pelastussuunnitelman, rakennuksen paloturvallisuustarkastuksen osalta ja järjestämällä koulutusta ja harjoituksia palo- ja pelastusturvallisuudesta.
- Turvallisuuskoulutuksiin osallistuu koko henkilöstö. Dokumentit säilytetään esihenkilön arkistossa ja merkitään hr-Onniin.
- Henkilöstö tietää toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä läheltä piti- ja haittatapahtumissa
- Uudet työntekijät perehtyvät turvallisuussuunnitelmaan tullessaan töihin
- Henkilöstö tietää sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta, joka löytyy Pihlajakodin hoitajien toimiston ilmoitustaululta ja ilmoitusvelvollisuudesta palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.
- Työntekijälähtöisten haasteiden ratkaisemiseen käytetään **henkilöstöpalvelujen** tarjoamia ohjelmia.
- Asumisyksiköllä on ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä mahdollisesta edunvalvojan vilpillisestä toiminnasta.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Pihlajakodin asumisyksikön henkilöstö/ 34 asukasta.

- Palveluesimies 0,5
 - Palveluvastaava 0,5 (hallinnollinen työ 40 %, asukastyö 60 %)
 - 1,5 Sairaanhoidtajaa, lisäksi palveluvastaavan asukastyö.
 - Lähihoitaja 20,5
 - Hoiva-avustaja 4
 - Hoito-apulainen 0,8
 - Viriketyöntekijä 1
 - Sosiaalihoijaaja 1
- Henkilöstö sijoittuu vuoroihin/ asukasta/ vrk seuraavasti: 7–8 aamussa, 7 illassa, 1 yössä. Yö hoidossa lisäksi käytettävissä kotihoidon yöhoitajan työpanosta.

- Käytettävissä 2 sisäistä sijaista (lähihoitaja)
- Lisäksi viriketyöntekijä, sosiaaliohjaaja, palveluesihenkilö/ palveluvastaava työskentelevät arkisin aamuvuorossa.
- Henkilöstön työnkuvat on kuvattu ammattinimikkeittäin
- Työvuorolistat suunnitellaan toimintalähtöisesti.
- Hoiva-avustajien tehtävät ovat sekä välitöntä ja välillistä hoitotyötä.
- Hoito-apulaisen tehtävät ovat välillistä hoitotyötä.
- Hoivayksikössä asukkaita on 34 (yhteisöllisiä ja ympärivuorokautisen asumisen asiakkaita), henkilöstömitoitus on vähintään 0,65
- Asumisyksikön palveluesihenkilö seuraa viikoittain ja työlistoittain henkilöstömitoituksen toteutumista niin suunnitelman kuin toteutuksen osalta.
- Pihlajakodilla poikkeustilan valmiussuunnitelma, jossa kuvattu myös henkilöstön minimimäärä ja työtehtävät.

Toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin seurataan:

Pihlajakodin asumisyksikön palveluesihenkilö seuraan henkilöstön riittävyttä määrällisesti ja osaamiseltaan suhteessa asumisyksikössä sisällä oleviin asukkaisiin reaaliajassa, viikoittain ja kolmen viikon välien

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Käytetään toimintalähtöistä keskitettyä työvuorosuunnittelua, johon on määritelty työvuorossaan henkilöstön määrä ja osaamistarve työvuoroittain asukkaiden tarvitseman palvelun mukaan työvoimatarpeen suunnittelun pohjaksi, varmistetaan tasapuolisuus ja tuetaan työssä jaksamista. Vastuuvuorossa on aina lääkehoidon luvat suorittanut hoitaja. Toiveita huomioidaan työvuorosuunnittelussa

Seurataan työvuorolistakohtaisesti henkilöstön riittävyys välittömään hoitotyöhön ja varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä

Asukkaiden hoivan/hoidon/toimintakyvyn ylläpitämisen ja edistämisen tarpeita vastaavan osaamisen ylläpitäminen henkilökunnan koulutuksella

Etukäteen tiedossa olevat poissaolot, kuten koulutukset, virkavapaat ja lomautukset suunnitellaan etukäteen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan poikkeustilanteissa niin, että vastuun ottaa asukkaat tunteva hoitaja. Työntekijöitä voidaan pyytää tekemään tuplavuoroja pyytää vapalta tai lomalta töihin.

Sijaisten käytön periaatteet

Toimitaan Siun Sote hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Määräaikaisen työvoiman tarpeen arvioinnissa on aina lähtökohtana asukkaiden hoidon ja hoivan tarve, töissä olevan henkilöstön osaaminen ja määrä sekä sijaisten saatavuus. Määräaikaisen työntekijän tarpeen arvioinnissa arvioidaan aina, voidaanko työvoimatarve

järjestellä osana oman henkilökunnan työvuorosuunnittelua. Joskus toiminnan turvaamiseksi on käytettävä yksikön sisäisiä työvuorojärjestelyjä

Esihenkilön tai muun vuorovastuussa olevan henkilön on arvioitava edellä mainitut seikat ennen sijaisen pyytämistä

Etukäteen tiedossa olevat poissaolot, kuten koulutukset, virkavapaat ja lomat suunnitellaan ja huomioidaan työvuorosuunnittelussa

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa varmistetaan

- Henkilöstön työvuorosuunnittelu tapahtuu Numeron-järjestelmällä. Esihenkilö vastaa suunnittelun kokonaisuudesta ja henkilöstön osaamisen ja määrän varmistamisesta.
- Esihenkilön työparina on palveluvastaava jakamassa hallinnollisia tehtäviä
- Henkilöstölle on jaettu vastuualueita
- Henkilöstö osallistuu toiminnan suunnitteluun vastuualueidensa mukaan.

Palveluesihenkilö työskentelee pääasiassa liukuvan yleistyöajan mukaisesti arkisin klo 7–16 välillä.

Esihenkilöllä on etätönn mahdollisuus 1-päivä viikossa. Etätönn aikaan esihenkilö on puhe- ja viestintätoimien tavoitettavissa ja palveluvastaava on Pihlajakodissa henkilöstön ja asukkaiden tavoitettavissa. Palveluvastaavan sijaistaessa palveluesihenkilöä, hän ei pääasiassa osallistu asukastyönn toteutukseen, vaan hoitaa hallinnollisia työtehtäviä lähiesihenkilönä.

Henkilöstönn rekrytoinnin periaatteet

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 henkilöstönn rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnn hakijoille kuin työyhteisönn toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon

Työnantaja haastattelee työnhakijat suomenkielisesti. Samalla voidaan arvioida työntekijän kielitaidon tasoa. Tempore -rekrytointipalvelu arvioi itse työntekijöiden kielitaidon riittävyyden oman järjestelmänsä mukaisesti. Mikäli Tempore -sijaisen kielitaidossa on merkittäviä puutteita, voi siitä antaa palautetta Tempore -rekrytoinnille soittamalla tai sähköpostilla

asiakaspalveluun. Siun soten työntekijöiden osalta palveluesihenkilö vastaa työntekijän riittävän kielitaidon tasosta ja tarvittaessa auttaa työntekijää saavuttamaan riittävän kielitaidon esim. järjestämällä lisäkoulutusta suomen kielen osaamisen vahvistamiseksi

Pihlajakodin henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Asumisyksikössä toimitaan Siun sote hyvinvointialueen rekrytointia koskevan ohjeistuksen mukaisesti. Lakisääteisen henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan viikoittain. Työntekijöiden soveltuvuutta tehtävään selvitetään mm. haastattelemalla ja käyttämällä koeaikaa. Sairaana-, fysioterapeuttien- ja lähihoitajien osalta tarkastetaan Julki-Terhikin sivuilta ammatinharjoittaja- rekisteröinti. Sosionomien/geronomien osalta koulutus tarkastetaan JulkiTerhikistä. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä

Siun sotelle työsuhteeseen hakevat työntekijät haastatellaan. Haastattelun perusteella arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta työtehtävään. Työntekijän työhistoria ja suositukset huomioidaan haastattelu- ja valintavaiheessa. Työsopimukseen sisältyy koeaika, jonka aikana arvioidaan työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta työtehtävään. Työntekijöiden osaamista ja kehittymistä arvioidaan vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelussa, jossa keskustelun kautta nostetaan esiin työntekijän osaaminen ja soveltuvuus työtehtävään sekä imago ja luotettavuus työnantajaa kohtaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uusi valvontalaki edellyttää työnantajaa selvittämään vanhusten pariin työhön otettavan rikostaustan

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 1.1.2024.

- Velvollisuus rikosrekisteriotteen pyytämiseen koskee palveluntuottajaa yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta kestävässä työ- ja virkasuhteissa.
- Tämän lisäksi palveluntuottajalla on oikeus pyytää rikosrekisteriotetta yhden vuoden aikana enintään kolme kuukautta kestäviin tehtäviin otettavasta henkilöstä.
- Rikosrekisteriote pyydetään, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään työ- tai virkasuhteeseen tai hänelle ensi kerran annetaan säännöksessä tarkoitettuja tehtäviä.
- Rikosrekisteriote voidaan pyytää henkilöstä, joka valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentelyä iäkkään henkilön

kanssa. Työ voi olla avustamista, tukemista, hoitoa, huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. (lääkäiden palveluissa kotona asumista tukevat palvelut, kotihoitopalvelut, asumispalvelut (yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen asuminen).

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Pihlajakodin henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen huolehditaan:

- Perehdytetään vakituinen henkilöstö, opiskelijat, sijaiset ja pitkään työstä poissaolleet työntekijät
- Perehdytyksen sisältö ja perehdytettävien asioiden järjestys suunnitellaan sen mukaan, tuleeko työntekijä toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen vai sijaisuuteen ja mihin tehtävään. Sijaisuuden ja opiskelijoilla harjoittelujakson pituus ja työntekijöillä poissaolon pituus, työntekijän aikaisempi työkokemus, koulutus, ikä ja oppimistaidot vaikuttavat perehdytyksen sisältöön ja perehtymisajan pituuteen (Siun soten henkilökohtainen perehdyttämisopas, pikaperehdytysopas/teams)
- Pikaperehdytysopas lyhytaikaisille sijaisille
- Huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön siten, että perehdyttämistä varten **sovitaan työntekijöille kokenut ja ammattitaitoinen perehdyttäjä työyhteisöstä**. Mahdollisuuksien mukaan he saavat toimia työparina ensimmäisten päivien ajan.
- **Esihenkilö tai perehdyttäjä varmistaa**, että perehtyjä ymmärtää tietosuojan ja tunnusten käytön, oikeudet ja velvollisuudet luovuttaessaan uudelle työntekijälle tai pitkäaikaiselle sijaiselle tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään tarvittavat tunnukset.
- Koska perehtymistä on paljon, perehtyjältä itseltään odotetaan **aktiivisuutta ja asioiden laittamista itselle ylös**.
- Perehtymistä tuetaan parityöskentelyllä kokeneemman työntekijän kanssa ja työskentelyllä aluksi samojen asukkaiden kanssa, jotta asukkaat tulevat tutuiksi. Tällä turvataan sekä hoitotyön jatkuvuus ja asukkaiden turvallisuudentunnetta.
- Osana perehdytystä, itsenäisesti **omavalvontasuunnitelman lukeminen** ja lääkehoitoon osallistuvien osalta lääkehoitosuunnitelman lukeminen

- Uudet työntekijät (vakituiset ja pitkäaikaiset sijaiset) liitetään Pihlajakodin teams-ryhmään heti työsuhteen alussa ja perehdytetään sen käyttöön
- Opiskelija saa jo koulussaan ohjausta **asiakastietojärjestelmän käyttöön** samoin kuin tietoturvallisuuteen. Oppilaitos hakee hänelle opiskelijatunnukset asiakastietojärjestelmään ja tietokoneelle, joiden luovuttamisen yhteydessä käydään vielä läpi tietoturvallisuusasiat.
- Vastuualueittain perehdyttäminen: sovitaan erilliset perehdytysajat
- Jokainen opiskelija saa työyksikössä ammattitaitoiset ja opiskelijan ohjaukseen perehdytetyt ohjaajat.

Keskeisiä perehdytettäviä asioita:

- Työntekijän tehtävät asumisyksikössä, vastuut, velvollisuudet ja oikeudet, luvat erityisesti lääkehoidon luvat
- Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat
- Omavalvontasuunnitelma ja sen toteuttaminen: on henkilöstön nähtävillä
- Ilmoitusvelvollisuus: Henkilökunta on tietoinen velvoitteesta tehdä ilmoitus: Henkilökunnalla on sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaan velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävässään tai saavat tietoon asian, joka uhkaa asukkaan sosiaalihuollon toteutumista.
- Yleiset toimintatavat asumisyksikössä: henkilökunta on tietoinen heiltä odotettavasta toimintatavasta
- Asukkaan kohtelu: henkilökunta sitoutuu kohtelevaan kaikkia asukkaita tasavertaisesti ja kunnioittavasti.
- Asukas ja henkilöturvallisuus, ergonomia
- Itsemääräämisoikeus, rajoittamistoimenpiteet ja periaatteet
- Osaamisen ylläpitäminen ja täydennyskoulutus, kehityskeskustelu

Pihlajakodin perehdytyskansio on luettavissa yksikön taukotilassa ja teams-tiedostossa.

Perehdytys dokumentoidaan työntekijän henkilökohtaiselle perehdytyslomakkeelle.

Uudelle työntekijälle pidetään esihenkilön toimesta perehdytyskeskustelut ja työntekijälle annetaan täytettäväksi perehdytyksen arviointilomake. Työntekijän henkilökohtainen perehdytysuunnitelma ja arviointilomake lähetetään Osaamisen kehittämisen palveluihin arkistoitavaksi. SiunPerehdytyksen toteutuminen kirjataan esihenkilön toimesta Onni-HR -järjestelmään (Onni-HR > Luvat, kortit ja pätevyudet > SiunPerehdytys –Siun soten perehdytysohjelma)

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään:

- Noudatetaan Ikäihmisten toimialueen **koulutussuunnitelmaa**
- Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön

- **Työntekijöiden velvollisuus** on ylläpitää ammatillista osaamistaan työn vaatimusten mukaisesti ja palveluesihenkilön velvollisuus on mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen
- **Kehityskeskusteluissa** käydään läpi täydennyskoulutuksien tarve työntekijäkohtaisesti ja seurataan tarpeen täyttymistä ja osaamisen lisääntymistä
- Osa koulutuksista on henkilöstölle pakollista ja kaikkien suoritettava (mm. lääkahoito, tietosuoja, hätäensiapu, turvallisuuskoulutus). Koulutukset järjestetään eri yhteistyötahojen kanssa esim. täsmäkoulutus asumisyksikköön havaitun useampaa työntekijää koskevan osaamisvajeen poistamiseksi
- **Siun Soten henkilöstöyksikkö** selvittää koulutustarpeita ja järjestää tarpeen mukaan koulutusta eri yhteistyötahojen kanssa. Koulutustarjontaa esitellään mm. Onnikoulutuskalenterissa. Henkilöstöä kannustetaan ensisijaisesti hyödyntämään Onnikoulutuskalenterin koulutuksia.
- Koulutusta järjestetään verkko-opintoina, teamsin ja videon välityksellä sekä lähiopeuksena
- Osaamisen lisäämiskeinona käytetään myös työkiertoa
- Asumisyksikössä henkilöstölle jaetut vastuutehtävät edellyttävät vastualueen hoitamisenosalta osaamisen jatkuvaa ylläpitämistä ja tiedon jakamista muille työntekijöille
- Esihenkilö seuraa henkilöstönsä osaamista jatkuvasti mm. henkilöstöhallinnon ohjelmasta saatavalla raportilla tai pitämällä omaa seurantadokumenttia

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi **miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen**. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden **omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään**.

- Pihlajakodin yhteisiä/julkisia tiloja ovat asumisyksikön A-j ja B-puolen keskellä oleva asukkaiden yhteiskäytössä oleva oleskelutila ja ruokasali, saunaosasto sekä ulkoterrassi ja ulkoilualue.

Tilojen käytön periaatteet

- Hyvinvointialue on vuokrannut tilat Heinäveden kunnalta.
- Asukas tulee Pihlajakodin asumisyksikköön Siun soten asumispalveluiden palvelupäätöksen perusteella, mikä on tehty moniammatillisen palvelutarvearvioinnin jälkeen. Asukkaalla ja/tai omaisella on mahdollisuus käydä tutustumassa etukäteen asuntoon.
- Asukas tai hänen edustajansa tekee vuokrasopimuksen asunnostaan Hyvinvointialueen kanssa ja asukas ottaa asuntoonsa kotivakuutuksen.

- Asunnoista on 26 tarkoitettu yhdelle hengelle ja 4 asuntoa on pariskuntahuoneita. Niissä on oma wc ja suihku. Huoneessa on valmiina sänky, patja ja yöpöytä.
- Asukkaat voivat omaistensa ja omahoitajan kanssa sisustaa huoneensa viihtyisiksi oman maun ja tarpeiden mukaan
- Asunnot ovat esteettömiä ja käytävien varrella on kaiteita.
- Yksikössä on esteetön sisäpiha, joka on vapaasti käytettävissä kesäaikaan, talvikunnossapitoa ei ole.
- Asukkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
- Omaiset voivat vieraillla Pihlajakodilla ja tarvittaessa yöpyä asukkaan luona. Vierailuaikoja ei ole.
- Asukkaiden apuvälineiden hankinnasta, käytön ohjauksesta, huollosta ja toimintavarmuudesta huolehtii henkilökunta, puhdistamisesta vastaa henkilökunta ja omaiset.

Työntekijöiden käytössä olevat tilat:

Työntekijöiden käytössä on asumisyksikön tilat lukuun ottamatta asuntoja, joihin työntekijät menevät asukkaan luvalla ja häntä auttaakseen.

Siivous ja pyykkihuolto:

- Käytössä on huone/tilakohtainen siivoussuunnitelma perus- ja ylläpitosiivouksesta
- Siivouksesta huolehtii Polkka Oy, jonka kanssa on tehty siivouksen palveluohjelma ja valvonta tapahtuu yhtiön puolesta
- Jätteet lajitellaan
- Yhteisten liinavaatetekstiilien pyykkihuollon toteuttaa Sakupe Oy, Satamatie 2, 80220 JOENSUU, Puh. 044 7178087, asiakaspalvelu.joensuu@sakupe.fi

Toimitilojen turvallisuuden periaatteet:

- Asumisyksikön asukkaiden näkökulmasta huomioidaan esteettömyys, kalusteiden sopivuus ikäihmisten käyttöön, hoitajakutsun sopivuus asukkaille, kodikkuus, opasteet, asukkaan omassa ja yhteisessä käytössä olevien apuvälineiden turvallisuus.
- Asumisyksikössä huomioidaan hoitohenkilökunnan näkökulmasta tilojen esteettömyys, turvallisuus ja toimivuus.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Teknologisiin laitteisiin liittyvä suurin riski on sähkökatko.

Pihlajakodissa on kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja:

- Asukkaiden käytössä on Everon hoitajakutsujärjestelmä. Hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät järjestelmän käyttöön. Hoitajakutsujärjestelmän toimivuudesta ja huollosta vastaa Kiinteistönhoitaja ja Everon tuki. Asumisyksikössä testataan säännöllisesti hoitajakutsujärjestelmän toimintaa.
- Asukkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia) hoitajakutsurannekkeet
- Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät, kun patteri on lopussa. Työntekijät vastaavat hälytyksiin kuittaamalla kutsun hoitajien puhelimista
- Asumisyksikön ulko-ovet ja lääkehuoneen ovet ovat lukittuna ja avattavissa koodilla ja magneettilätkillä. Lukot toimivat myös mekaanisesti.
- Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa viat. Hälytysrannekkeiden huollosta ollaan yhteydessä kiinteistönhoitajaan.
- Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja huollosta vastaa Everon HelpDesk 24/7 p.020-7920703

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen varmistetaan:

- Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukaisen toteutumisen varmistaa esihenkilö **noudattamalla hankinta- ja huolto-ohjeita ja ohjaamalla henkilökuntaa toimimaan ohjeistusten mukaan ja että hoivakodissa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.**
- Jokainen työntekijä **perehdytetään** laitteiden ja välineiden oikeanlaiseen käyttöön, laitteiden kuntoon ja toimivuuteen sekä seuranta ja huoltojärjestelmään. Jokainen työntekijä suorittaa Laatuportin lääkintälaittepassissa vaadittavat teoriat ja näytöt.
- Uudet lääkintälaitteet tarkastetaan ennen käyttöönottoa lääkintälaittehuollossa (hoivasängyt, siirtonosturi, suihkutuolit) ja merkitään lääkintälaiterekisteriin.
- Lääkintälaitteet huolletaan säännöllisesti lääkintälaittehuollossa ja huolto dokumentoidaan. Apuvälineitä on asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä sekä yhteiskäytössä olevia apu- ja hoitovälineitä.
- Pihlajakodin omien apuvälineiden määräaikaistarkastuksien seurannasta huolehtii omahoitajat ja fysioterapeutti.
- Fysioterapeutti arvioi yhdessä hoitajan ja asukkaan kanssa asukkaan apuvälinetarpeen ja sen jälkeen tilataan tarkoitukseen sopiva apuväline apuvälineyksiköstä
- Asukkaat ovat oikeutettuja käyttämään apuvälineyksikön palveluja.
- Asukkaan henkilökohtaiseen käyttöön saaman apuvälineen huollosta vastaa apuvälineyksikkö.
- Asukkaiden yhteiskäytössä olevien apuvälineiden huollosta vastaavat esihenkilöt yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa.
- Terveysthuollon diabeteshoitajien kanssa sovitaan diabetesta sairastavan verensokerimittarista ja oheistarvikkeiden hankkimisesta ja mittareiden huollosta.
- Lämpö-, ja verensokerimittareiden huollosta ja oikeasta käytöstä vastaavat yksikön sairaanhoitajat.
- Imulaitteen ja happilaitteiden huollosta vastaa henkilökunta ja niihin erityisesti opastetut henkilöt.
- Laitteista ja välineistä on laiterekisteri, jota ylläpitää laitevastaava
- Asukastyössä ei saa käyttää viallisia tai rikkonaisia hoitovälineitä tai tarvikkeita tai apuvälineitä
- Henkilökunta seuraa tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta säännöllisesti.
- Huollot, kalibroinnit tai laitteen vaihtaminen tehdään seurannan tulosten mukaan.

- Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa palveluesihenkilölle välittömästi viallisesta tai riskin aiheuttavasta laitteesta tai välineestä. Viallisen laitteen/välineen käytöstä poistaminen välittömästi on esihenkilön tai kenen tahansa työntekijän velvollisuus.
- Viallisista laitteista/ vaaratilanteista tehdään Patu- ilmoitus ja reklamaatio hankinta-toimen ohjeen mukaisesti.

Asianmukaisten vaaratilanneilmoitusten tekeminen terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista varmistetaan

- Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään **asianmukainen vaaratilanneilmoitus**. **Vastuu ilmoituksen tekemisestä on asian havainneella henkilöllä** ja ilmoitus on tehtävä mahdollisimman nopeasti asian havaittua. Ilmoitukseksi ei riitä käsin kirjoitettu viestilappu laitteen toimimattomuudesta, vaan asia pitää viedä pidemmälle. Mikäli vaaratilanteen havainnut henkilö ei pysty **sähköistä ilmoitusta** tekemään, tulee hänen tehdä **ilmoitus palveluesihenkilölle/palveluvastavalle/turvallisuusvastaavalle** ja ilmoitukseen tulee jättää yhteystiedot, keneltä voidaan tarvittaessa pyytää lisäselvitystä ja syy, miksi ilmoitusta ei voitu tapahtumahetkellä tehdä.
- Vaaratilanneilmoituksen **tekee kuka tahansa työntekijä**, joka vaaratilanteen on havainnut. Myös **asukas ja/tai omainen voi ilmoittaa** havaitsemansa puutteen tai riskin.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuusriskejä ovat:

- Laitteen käyttäminen perehtymättä laitteen valmistajan ohjeisiin
- Laitteen käytön opastus ollut puutteellinen, ohjaus vähäinen tai ohjattava henkilö ei ole ymmärtänyt saamaansa ohjausta ja neuvontaa
- Viallisen laitteen käyttäminen
- Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttaman vaaratilanneilmoituksen tekee laitteen käyttäjä tai esihenkilö Fimealle (Siun soten ohje terveydenhuollon laitteen aiheuttamasta vaaratilanteen ilmoittamisesta Fimealle (14.1.2020)
- Ilmoitus tehdään Fimean sähköistä lomaketta käyttäen tai Patu- ohjelman kautta (ilmoituksen käsittelijä). Yhteyshenkilönä on huoltopäällikkö tai turvallisuuspäällikkö

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yhteystiedot Siun sote:
 turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen
 pekka.nevalainen@siunsote.fi, puhelin 050 365 0804

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös **henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista**. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojaavaltuutetun 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. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvien osien eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on **jokaisen ammattilaisen vastuulla**. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen

perusteella. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. **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.

- Työntekijät ohjeistavat asukasta tai tämän omaisia tietojen käsittelyoikeudesta. Asiakastietojen käsittelyyn pitää olla asiakkaan tai hänen edustajansa lupa. Käydään läpi suostumukset asiakkaan/edunvalvojan kanssa. Suostumus tehdään Mediatriin. Tietojen luovutusoikeudet käydään asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa läpi lisäksi allekirjoitettavalla Asumispalvelujen ja kotihoidon palvelusitoumuksella. Tämä lähetetään arkistoitavaksi kirjaamoon ja toinen kappale annetaan asiakkaan kansioon tai asukkaan edustajalle.
- Asukkaalla on oikeus saada kopioita asiakasasiakirjoistaan. Asiakasasiakirjakopioita voi pyytää käynnin yhteydessä tai kirjallisella pyynnöllä. Siun Soten nettisivuilta löytyvä kopiointilomake toimitetaan sosiaalipalvelujen toimipisteeseen. http://www.siunsote.fi/documents/4823935/5011297/Asiakasasiakirjojen+kopiointilomake_sosiaalipalvelut/f6d5e65c-de41-444c-ba34-95d85c902d52
- Asukkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakastietorekisteristä. Tarkastuspyyntö tehdään kirjallisesti Siun soten nettisivuilta löytyvällä Asiakas-/ potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella
- Sosiaalihuollon tarkastuspyynnön voi toimittaa Siun soten kirjaamoon.
- Asukkaalla on oikeus pyytää virheellisten rekisteritietojen korjaamista. Pyyntö toimitetaan Siun soten kirjaamoon Asiakas-/ potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus -lomakkeella, joka on saatavissa Siun soten nettisivuilta.
- Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu automaattisesti lokitieto eli tieto siitä kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja. Oikeuksiensa selvittämistä tai toteuttamista varten asukkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käyttänyt häntä koskevia tietoja. Pyyntö tehdään kirjallisena Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö -lomakkeella ja toimitetaan Siun soten kirjaamoon. Lomake on saatavissa nettisivuilta. Kahta vuotta vanhempia lokitietoja ei luovuteta, ellei siihen ole erityistä syytä. Asukas ei saa käyttää tai luovuttaa lokitietoja edelleen muuhun tarkoitukseen

Suojattuna sähköpostina Siun Soten kirjaamoon on mahdollista lähettää

- Asiakas-/potilasrekisteriin tallennetun henkilötiedon korjaamisvaatimus
- Potilas- ja asiakasrekisterin käyttö- ja luovutusrekisterin tarkastuspyyntö.

Palveluun tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla. Siun Soten nettisivuilla opastetaan suojatun sähköpostin lähettämiseen

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen työvuorossa **toisen yksikön kokeneen henkilön ohjauksessa**. Palveluesihenkilö tai palveluvastaava tilaavat työntekijälle tarvittavat **käyttöoikeudet**. Mediatri-tunnukset hakee palveluesihenkilö tai palveluvastaava.

Yksikön **kirjaamisvastaavat** antavat henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta kirjaamiseen työntekijän pyynnöstä. Kirjaamisohjeita löytyy perehdytyskansiosta.

Asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti varmistetaan

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammatihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastyö kirjataan **jokaisessa vuorossa viipymättä ja asianmukaisesti**. Tämä varmistetaan esihenkilön tai palveluvastaavan toimesta **ajoittaisilla tarkastuksilla**. Asukkaan kirjauksissa on asianmukaiset merkinnät jokaisesta vuorosta.

Kirjauksia tehdään **reaaliaikaisesti ja koko työvuoron ajan** hyödyntäen yksikön useita kirjaamispisteitä. Pihlajakodilla ei ole liikuteltavia kirjaamispisteitä, joka mahdollistaisi kirjaamisen yhdessä asukkaan kanssa asukasasunnoissa. Palveluesihenkilö tai palveluvastaava tarkistavat kirjauksia **satunnaisotannalla** ja arvioivat kirjauksien laatua ja antavat palautetta ja ohjausta työyhteisöön.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattamisen varmistaminen

- Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Tämä edellyttää ehdotonta tietoturvaa. Jokainen asumisyksikön työntekijä on velvollinen käsittelemään asukkaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, etteivät henkilötiedot paljastu sivullisille.
- Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

- Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy **Tietojärjestelmien käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet** -ohjeeseen sekä Internetin ja sähköpostin tietosuojaohjeeseen.
- Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on **saanut perehdytyksen** tietoturvaan ja tietosuojaan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat.
- Ensimmäisen työpäivän ajalle palveluesihenkilö tai palveluvastaava varaa keskusteluajan työntekijän/harjoittelijan kanssa ja **varmistaa**, että hän on perehtynyt ja ymmärtänyt tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat.
- Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena. Toinen kappale jää työntekijälle ja toinen työnantajalle. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:
 - Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 80210 Joensuu.
- Vastaava menettely koskee Siun soten eri toimipisteissä työskenteleviä harjoittelijoita ja opiskelijoita. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen:
- Siun Sote/ toimistos sihteeri, Tikkamäentie 16, Talo 8/4, 80210 Joensuu
- Työntekijä allekirjoittaa Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta.
- Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asukassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Siun sote valvoo tietosuojan toteutumista säännöllisesti
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu automaattisesti lokitieto eli tieto siitä kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja.
- Tietosuoja-asiantuntijat (tietosuojavastaavat) valvovat asiakasrekistereiden ja potilasrekisterin tietojen käyttöä (Käyttölokien säännöllinen valvonta kuukausittainpistokokein ja satunnaisotannalla (tietosuojavaltuutetut) ja neuvovat tarvittaessa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä.
- Mikäli herää epäily, että ohjeita ja määräyksiä ei noudateta, palveluesihenkilön tehtävä on alkaa välittömästi selvittää asiaa asianosaisten kesken ja ryhtyä toimenpiteisiin asian korjaamiseksi.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan

- Työntekijä vastaanottaa ja perehtyy Tietojärjestelmien käyttäjien oikeudet ja velvollisuudet -ohjeeseen sekä Internetin ja sähköpostin tietosuojaohjeeseen.
- Palveluesihenkilö tai palveluvastaava ohjaa uuden työntekijän/harjoittelijan perehtymään edellä mainittuun asiakirjaan.
- Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat.
- Sitoumuksen laadinta tehdään kahtena kappaleena, kuten aiemmassa kappaleessa on esitetty.

- Esihenkilö kirjaa henkilöstön suoritukset sähköiseen palvelimeen, josta tulee työntekijälle ja esihenkilölle muistutusviesti sähköpostitse, kun lupa on vanhentumassa. Tässä vaiheessa työntekijä itsenäisesti suorittaa täydennyskoulutuksen, tai tulee esihenkilön kanssa keskustelemaan suorituksen ajankohdasta. Koulutuksen suoritettuaan työntekijä välittää todistuksen esihenkilölle, joka päivittää työntekijän osaamisen sähköiseen järjestelmään.

Oppiportin tietosuojakoulutukset suoritetaan 5-vuoden välein seuraavasti:

Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät: Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa

Terveydenhuollossa työskentelevät: Tietosuoja terveydenhuollossa

Johtajat ja esimiehet: Johdon ja esimiesten tietoturvakoulutus

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuoja-asiantuntijat (tietosuojavastaavat)

Johanna Roivas
Tietosuoja-asiantuntija
(tietosuojavastaava)
Puh. 013 330 4604
johanna.roivas@siunsote.fi

Maarit Keränen
Tietosuoja-asiantuntija
puh. 013 330 8264
maarit.keränen@siunsote.fi

tietosuoja@siunsote.fi

Pihlajakotiin on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Siun sotella on laadittu sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste ([Tietosuojaseloste Sosiaalihuollon asiakasrekisteri \(siunsote.fi\)](#)), joka kattaa kaikki sosiaalihuollon palvelutehtävät,

XKyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet Pihlajakodissa:

Pihlajakodin asumisyksikkö on muuttunut vuonna 2023 yhdistelmäyksiköksi, joka tarjoaa sekä yhteisöllistä että ympärivuorokautista asumista. Yksikössä kehitetään edelleen Miun kotiutuminen asumisen arviointijakson prosessia ja sitä kautta yhteisiä ja toimivia toimintamalleja yksikköön yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

Kehitettäviksi asioiksi on noussut esihenkilön ja henkilöstön keskustelujen pohjalta sekä uusilta työntekijöiltä ja opiskelijoilta saadun palautteen kautta seuraavat asiat:

- Infektioiden omavalvontasuunnitelman laadinta
- Uusien työntekijöiden perehdyttämisen kehittäminen ja sisäisen tiedonkulun parantaminen.
- Asukkaiden kanssa yhdessä kirjaaminen, asukkaiden osallisuuden lisääminen
- Omahoitajan tehtävänkuvan selkeyttäminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Joensuussa 21.3.2024

Allekirjoitus: palvelupäällikkö Minna Sjölander