

Palvelukoti Aarnenpihan ry:n omavalvontasuunnitelma 2025



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Sisällys

Palvelukoti Aarnenpihan ry:n omavalvontasuunnitelma 2025	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	11
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	21
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	25
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	30
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	30
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	31
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	33
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	33
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	34
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	34
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	35
Lähteet.....	35

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Palvelukoti Aarnenpiha ry
- Y-tunnus: 0210639–4
- **SOTERI-rekisteröintinumero:**
- Yhteystiedot:
Kaartokatu 16
96100 Rovaniemi
Lapin hyvinvointialue / Rovaniemi
Palvelukodin toiminnanjohtaja Anne Sandqvist
Puhelin +350 40506 5441
sähköposti anne.sandqvist@aarnenpiha.fi
- Palvelumuoto, asiakasryhmä ja määrä, jolle palvelua tuotetaan:
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikääntyneet; Akseli 30 ja Elina 28
- Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:
Valviran luvan myöntämisaikajankohda 9.5.2007
- Palvelu, johon lupa on myönnetty:
Asumispalvelut, ympäri vuorokautinen palveluasuminen

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Aarnenpihan perustehtävä on tarjota ja turvata Lapin maakunnan ikääntyvälle väestölle laadukasta, heidän voimavaroihinsa ja moninaisiin tarpeisiin mukautuvaa palveluasumista. Perustehtävä sisältää hoivan ja hoidon sekä hyvinvointi- ja asumispalvelut. Palveluja tuotetaan suoraan asiakkaille. Kodinomaisella palveluasumisella edistetään asukkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua ja tuetaan heidän valinnanvapauttansa mielekkään arjen turvaamiseksi.

Aarnenpihalla eri-ikäiset asukkaat ovat palvelujensa perimmäisiä toimeksiantajia. Asukkaan hyvässä ja arvokkaassa elämässä korostamme läheisyyttä, ainutkertaisuutta, turvallisuutta ja uudistuvuutta. Tuntemalla asukkaamme yksilöinä ja persoonina varmistamme sen, että he voivat elää Aarnenpihassa mielekästä ja omannäköistään elämää.

Toimimme läpinäkyvästi ja avoimesti alueen ikäihmisten palveluverkostossa. Olemme sitoutuneita noudattamaan valvovien viranomaisten antamia turvallisuusohjeita ja laatuvaatimuksia sekä Aarnenpihan omavalvontasuunnitelmaa. Palvelua tuotetaan Lapin hyvinvointialueella.

Koulutettu, vastuullinen ja ammattitaitoinen henkilöstömme huolehtii laadukkaan hyvän elämän edellytyksistä ja ympärivuorokautisesta yksilöllisestä hoivasta. Uudistamme tavoitteellisesti Aarnenpihan toimintaa tulevaisuuden muutoksiin yhteistyössä asiantuntijoiden, henkilöstön, asukkaiden ja omaisten kanssa.

Palvelukoti Aarnenpiha on ollut luotettava ja arvostettu paikallinen toimija 1.10.1966 alkaen. Palvelukotia ylläpitää voittoa tavoittelematon Palvelukoti Aarnenpiha ry. Yhdistys on perustettu 12.3.1950. Asukkaiden määrä vaihtelee palvelukodissa luonnollisen kiertokulun vuoksi. Asukkaan toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen ja hoivan tarpeen perusteella palveluasuminen voi olla joko tavallista palveluasumista tai tehostettua palveluasumista. Lyhytaikaisasuminen on tarkoitettu itsenäisesti selviytyvälle henkilölle, joka tarvitsee tilapäistä asuntoa esimerkiksi omaisten loman ja levon ajaksi, sairaalahoitojakson jälkeiseen toipumiseen ja asunnon remontin ajaksi.

Palvelukodin arvot ovat seuraavat: läheisyys, ainutkertaisuus, turvallisuus ja uudistuvuus. Seuraavaksi avataan arvoja tarkemmin. Asukkaiden ja henkilöstön kohtaamisessa läheisyys tarkoittaa inhimillisyyttä ja läsnä olemista. Empaattisuus, ystävällisyys ja rentouttava rauhallisuus vahvistavat läheisyyden kokemista. Vuorovaikutustilanteissa asukas kohdataan aidosti. Läheisyyttä osoitetaan lämpimin katsein, pehmein ottein ja sanattomasti viestien. Asukkaita tuetaan olemaan yhteydessä omaisiin ja läheisiin sekä osallistumaan kumppanuustoimintaan ja virikkeellisiin tapahtumiin.

Ainutkertaisuus arvona on käytännössä sitä, että Aarnenpihan toiminnoissa asukkaiden ja henkilöstön yksilöllisyyttä ja persoonallisuutta arvostetaan ja heitä kunnioitetaan yksilöinä. Asukaspalveluiden ainutkertaisuus perustuu asukkaan ja hänen elämänsä tuntemiseen ja yhteisöllisyyteen.

Turvallisuus on sitä, että kodinomainen Aarnenpiha on virikkeellinen, esteetön ja riskitön asuin- ja elinympäristö. Asukkaiden yksilöllisten ja oikea-aikaisten hoitojen ja palvelujen perustana on luottamus ja oikeudenmukaisuus. Asukkaiden palveluista huolehditaan valvovien viranomaisten antamien turvallisuusohjeiden ja laatusuositusten mukaisesti. Osaava ympärivuorokautinen hoiva kulminoituu monialaiseen asiantuntijuuteen ja vastuulliseen henkilöstöön sekä toiminnan omavalvontaan.

Uudistuvuus viittaa siihen, että sosiaali- ja terveyspalvelujen maakunnallinen uudistus velvoittaa Aarnenpihaa toimimaan läpinäkyvästi ja avoimesti ikäihmisten palvelujen tuottamisverkostossa. Laadukkaiden palvelujen ja niiden uudistamisen keskiössä on erilaisten mahdollisuuksien oivaltaminen, hyödyntäminen ja määrätietoinen kehittäminen yhdessä henkilöstön kanssa. Uudistamisella pyritään vaikuttavuuteen sekä sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäviin muutoksiin.

Aarnenpihan toiminnan eettisyys pohjautuu yhdessä määriteltuihin ja hyväksyttyihin arvoihin ja periaatteisiin. Johtaminen perustuu hyväksyttyihin arvoihin ja ne ohjaavat hoito- ja palvelusuunnitelmien toteuttamista. Arvot ovat ilmaistu ja aukikirjoitettu toiminta- ja toteutussuunnitelmissa.

Aarnenpihan henkilöstölle arvot ovat välineitä pohtia ja ratkaista oman työn tekemiseen ja asukkaan kohtaamiseen liittyviä valintoja. Aarnenpihan arvot ja niihin perustuva palvelulupaus ovat läheisyys, ainutkertaisuus, turvallisuus ja uudistuvuus. Palvelujen perimmäinen toimeksiantaja on asukas, mikä edellyttää hänen tarpeidensa yksilöllistä syvääymmärrystä. Vanhustyössä arvostetaan enenevästi palvelujen kodinomaisuutta, oma rytmisyyttä ja valinnaisuutta.

Asukas ja palvelukoti Aarnenpiha ry tekevät keskenään palvelu- ja vuokrasopimuksen. Aarnenpihan palvelukodit Akseli ja Elina ovat 7–8 asukkaan ryhmäkoteja, joissa voi asua koko elämän ajan. Jokainen asukas asuu omassa kodissaan, jonka kalustamisesta ja sisustamisesta asukas huolehtii omaistensa ja läheistensä kanssa. Asunnoissa on oma wc ja suihkutilat sekä vaate- ja säilytyskaapit. Asukas voi ottaa kotivakuutuksen vuokraamaansa asuntoon.

Ryhmäkodeissa on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Aarnenpihan viihtyvyyttä ja esteettömyyttä edistetään erilaisin sisustusratkaisuin. Meillä pariskunnat voivat asua yhdessä, vaikka vain toinen tarvitsee palveluasumista. Ovien koodilukitukset varmistavat asumisturvallisuutta. Asunnoissa tehdään tarvittavat muutos- ja kunnostustyöt.

Kaupungin keskustassa sijaitsevan Aarnenpihan asukkaiden käytössä on yhteinen aidattu oleskelu- ja piha-alue huvimajoineen sekä seniorien liikuntavälineineen. Toivomme omaisten ja läheisten osallistuvan ja vaikuttavan Aarnenpihan toimintaan ja elämään.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, tahtoa ja toiveita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan, ruokailuun ym. Sekä niitä mahdollisuuksia, jolla asiakas voi elää omannäköistä arkea. Asumispalveluiden sisältö on kuvattu Ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvauksessa. Asukas ja palvelukoti Aarnenpiha ry tekevät keskenään palvelu- ja vuokrasopimuksen.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Henkilöstön, asukkaiden ja omaisten saatavilla on omavalvontasuunnitelma palvelukodissa kirjallisena. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on kotisivulla kaikkien saatavissa sähköisesti. Henkilöstön edellytetään sitoutuvan yhteiseen arvoihin ja toimintatapoihin sekä kannustetaan antamaan palautetta toiminnan kehittämiseksi. Tarkistetaan omavalvontasuunnitelma vähintään neljännesvuosittain ja päivitetään tilanteen niin vaatiessa. Pyritään tarttumaan korjattaviin asioihin heti, mikäli tarve. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta ja lopullisesta hyväksymisestä vastaa johtaja Anne Sandqvist. Ehdottomasti vaaditaan, että henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman, lukemisen jälkeen lukukuittaus laitetaan palvelukodin toimistossa olevalle listalle.

Palvelukoti Aarnenpihassa on käytössä matala organisaatio eli hallitus ja palvelukodin toiminnanjohtaja. Tästä on paljon hyötyä, mutta toisaalta organisaatio voi olla joissain ennakoimattomissa tilanteissa myös haavoittuva, kuten äkilliset pidemmät sairauslomat tai muutokset henkilökunnassa. Tämä asia on huomioitu, jatkossa esimerkiksi palkattava toimistosihteeri on kokopäiväinen työntekijä.

Palvelutoimintaa kehitetään ja seurataan aktiivisesti. Lainsäädännön muutoksia seurataan ja niistä ollaan hyvin perillä, joka tukee onnistumista palvelutoiminnassa. Johtaja on pääsääntöisesti arkipäivisin paikalla palvelukodin toimistossa, jonka puoleen voi kääntyä hyvin matalalla kynnyksellä.

Kodinomaisella palveluasumisella edistetään asukkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua ja tuetaan heidän valinnanvapauttansa mielekkään arjen turvaamiseksi. Omavalvontasuunnitelma pidetään osana päivittäistä työtä ja arkea. Omavalvontasuunnitelmaa pidetään tärkeänä asiakirjana sekä itselle, että ulkopuolisille tahoille, kuten valvontaviranomaisille. Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta ovat saatavissa paperilla ja sähköisessä muodossa.

Aarnenpihassa arvostamme ja kunnioitamme asukkaita ja henkilöstöä yksilöinä ja tasavertaisina yhteisön jäseninä. Asukaspalveluiden ainutkertaisuus perustuu asukkaan elämänkaaren ja voimavarojen tuntemiseen ja tunnistamiseen. Kaikille asukkaille laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta vastaa asukkaalle nimetty omahoitaja. Omahoitaja tuntee asukkaansa elämänhistorian, nykyiset voimavarat, toiveet ja odotukset. Käytössä on myös RAI-mittaristo, joka on peruste palvelun antamiselle. Hoitajan tehtävänä on viettää viikoittain aikaa oma-asukkaansa kanssa, tukea hänelle merkityksellisten asioiden toteutumista arjessa ja edistää asukkaan osallisuutta Aarnenpihan yhteisössä.

Aarnenpihan kodeissa onnelliseen elämään ja hyvinvointiin sisältyy elämysten ja merkitysten kokemista, yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä, turvallisuutta sekä laadukasta perushoitoa.

Teemme työtä sen eteen, että jokaisen asukkaan arki ja päivärytmi näyttäytyvät hänelle henkilökohtaisina valintoina. Mahdollistamme sen, että asukkaamme voivat toimia omien voimavarojensa ja mieltymystensä mukaisesti. Vakiintunut osaava henkilöstömme vastaa asukkaiden hyvinvoinnista.

Jokaisen asukkaan omahoitaja tukee asukasta olemaan yhteyksissä omaisiin ja läheisiin. Yhteiset toimintatuokiot, näytelmät, juhlat, moninaiset tapahtumat ja henkilökunnan läheisyys rikastuttavat asukkaiden kokemaa arjen merkityksellisyyttä. Monipuolinen kumppanuusverkosto tarjoaa asukkaillemme elämyksellisiä kulttuuri- ja viriketoimintoja ympäri vuoden. Hyödynnämme toiminnassamme Aarnenpihan ympäristön tapahtumia. Asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan säännölliset tapaamiset eri teemoista vahvistavat kodin yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä. Ryhmäkotien yhteisökokouksissa asukkaat, heidän omaisensa ja henkilökunta suunnittelevat yhdessä Aarnenpihan arkeen ja juhlaan liittyviä asioita ja keskustelevat ajankohtaisista asioista.

Kodinomainen Aarnenpiha on turvallinen, esteetön ja riskitön asuin- ja elinympäristö. Asukkaat asuvat 7 – 8 henkilön viihtyisissä ryhmäkodeissa rauhallisessa ympäristössä lähellä keskustaa. Asukkaamme sisustavat ja kalustavat oman kotinsa mieltymystensä mukaan. Kiinteistö, yhteiset tilat ja piha-alue ovat viihtyisät ja virikkeelliset.

Laadukkaalla perushoidolla varmistamme, että ravitsemus, lepo ja uni, puhtaus ja ihonhoito sekä arjen päivittäiset toiminnot toteutuvat asukkaan henkilökohtaisten mieltymysten ja päivärytmin mukaisesti. Ravitsemuspalvelumme ovat tunnetusti huippuluokkaa. Oma keittiömme valmistaa asukkaiden toiveiden mukaiset päivittäiset ateriat ja leivonnaiset. Asukkaiden saatavilla on erilaisia hyvinolonpalveluja. Ostopalveluna on ulkopuolelta apuvälineiden ja hoitosänkyjen huolto.

Valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että palvelut täyttävät kaikki säädetyt edellytykset koko niiden toteutuksen ajan. Käytännössä tämä tarkoittaa Palvelukoti Aarnenpihassa palvelutoiminnan jatkuvaa valvontaa, laadun varmistamista, säädösten noudattamista, henkilöstön kouluttamista, asiakaspalautteen huomioimista ja tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toteuttamista. Vastuuhenkilö eli palvelukodin johtaja toimii sekä palvelujen johtajana, että palvelujen valvojana ja hänen tehtävänä on varmistaa viime kädessä, että palvelut ovat turvallisia ja laadukkaita koko palvelun tuottamisen ajan. Henkilöstöltä odotetaan myös aitoa sitoutumista palvelun hyvään, kestävään, turvalliseen ja laadukkaaseen toteuttamiseen käytännössä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Lapin hyvinvointialue on aluksi myöntänyt palvelusetelin asiakkaalle. Palvelukodin johtaja tekee lopullisen valinnan ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Omaisen sekä asiakkaan kanssa käydään läpi tilannetta ja tutustutaan palvelukoti Aarnenpihaan sekä kerrotaan toiminnasta.

Laadunvalvontaa tehdään omaisten, henkilökunnan kanssa yhdessä, huomioiden koko ajan asiakkaan etu. Koko organisaation vastuu on laadun varmistaminen. Mikäli palveluja hankitaan muualta, edellytetään, että muutkin osapuolet sitoutuvat Aarnenpihan arvoihin, ennalta annettuihin kriteereihin, lakeihin ja muihin vastaaviin ohjeistuksiin ja sääntöihin.

Kerroksen hoitajat sekä sairaanhoitaja arvioivat asiakkaan hoidon tarvetta päivittäin. Lapin hyvinvointialue on järjestänyt lääkäripalvelut Pihlajalinnalta. Lääkäripuhelinkierro on viikoittain ja kolmas kuukausi lääkäri käy paikan päällä fyysisesti. Takapäivystäjä on saatavilla Pihlajalinnasta iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Aukkaan saattohoidossa myös kotisairaalan työpanos on merkittävä.

Aarnenpihalla on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä. Life Caresta saadaan tiedon asukkaan sairauksista, lääkityksestä, sinne tehdään myös hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoitajat kirjaavat siihen 3–4 kertaa vuorokaudessa seuraavia asioita: toimintakyky, syöminen, nukkuminen, lääkehoito, mieliala ja virikkeet. Kirjataan säännöllisistä lääkityksistä ja lääkelistan ulkopuolisista lääkkeistä, asiakkaan voinnista ja liikkumisesta, esimerkiksi onko käyttänyt apuvälineitä tai liikkuuko pyörätuolissa. Kirjataan myös, jos asukas on ollut sairaana, kipuja tai tullut haavoja tai jos on käynyt omaisia.

Aukkaan toiveita ja rajoittamiseen liittyviä asioita tulee huomioida kirjauksissa. Lifecare avulla kaikki henkilöt, jotka osallistuvat asukkaan hoitoon ja palveluun saavat ajantasaisen tiedon ja näin varmistetaan asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu. Yhteistyötä lääkärin kanssa asiakkaan hoitoon ja sairauteen liittyen voidaan toteuttaa tämän asiakastietojärjestelmän kautta. Yksikön lääkärin vastuulla on tehdä asukkaalle hoitolinjaukset, johon osallistuu myös asukas, omainen ja henkilökunta. Hoitolinjaus on tärkeä tehdä jokaiselle asukkaalle, joka edesauttaa asukkaan hoitamista yksikössä elämän loppuun saakka.

Omavalvonnan toteutuminen varmistetaan useilla käytännön toimenpiteillä, esimerkiksi selkeillä ja kattavilla sopimuksilla, sisäisellä valvonnalla, riskien pohdinnalla ja tarvittaessa koulutuksella.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuuden saaminen. Asukkaita ei voida ottaa palveluasumiseen, koska pätevää henkilökuntaa ei aina ole saatavilla.	Riski on suuri. Vaikutus on haitallinen koko yhteiskunnalle, koska asiakkaat ovat ”väärässä paikassa”, esimerkiksi LKS:n osastolla.	Aarnenpiha huolehtii laadukkaasti palvelun tuottamisesta ja hyvän maineen ylläpitämisestä.
Mikäli kiinteistöt menevät epäkuntoon. Esimerkiksi vesivahinko.	Riski on keskisuuri. Tällöin asukkaat joudutaan sijoittamaan muualle ja hankkimaan alan ammattilaiset korjaamaan kiinteistövahingot.	Pidetään kiinteistöt kunnossa, huolehditaan vuosihuolloista.
Palveluasumiseen pääsyn kriteerejä voidaan muuttaa tiukemmaksi.	Yhteiskunnassa on säästöjä menossa parhaillaan. Liialliset säästöt voivat vaikuttaa palvelukoti Aarnenpihaan, jolloin asiakkaita ei tule. Riski on melko pieni.	Voidaan tuoda tietoon omaa asiantuntemusta liittyen iäkkäiden palveluihin. Tuodaan vahvasti esiin laatua, kodinomaisuutta, omaa keittiötä, pieniä yksiköitä ja henkilökunnan vahvuuksia. Hyvä sijainti on valttikortti.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelukoti Aarnenpihassa on olemassa neljä asukaskerrosta Akselissa ja Elinassa. Vaaditaan täsmällisyyttä hoitotyöhön, ja panostamista muun muassa perushoitotyöhön ja asiakkaan kohtaamiseen. Palvelujen tuottaminen asukkaille on samanlaista molemmissa kodeissa, joka edesauttaa henkilökunnan siirtoa tarvittaessa talojen välillä. Henkilökuntaan luotetaan ja se on osaavaa ja pystyvät itsenäiseen työhön asiakkaan edun mukaisesti. Käytössä on myös esimerkiksi tiimipalaverit, yhteiset kokoukset, joiden avulla yhteistyö sujuu ja tieto kulkee.

Muiden terveydenhuollon palvelunantajien ja hallintoalojen yhteistyö onnistuu potilastietojärjestelmä Lifecaren avulla, hoitotiedotteella, puhelimella ja asukkaan luona yhteisellä tapaamisella. Yhteistyö on mutkatonta ja vastuullista.

Tärkeää on, että kaikki työskentelisivät yhteisesti kohti asiakkaan etua ja häntä palvelevaa kokonaisuutta, jossa tiedon jakaminen, roolien selkeys ja avoin viestintä takaavat turvallisen ja laadukkaan palvelun. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi Lapin hyvinvointialueen, eri viranomaisten kanssa, kuten palo- ja pelastusturvallisuusviranomaisten ja Lapin keskussairaalan kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelmassa on tunnistettu erilaisia elintärkeitä ja kriittisiä toimintoja, kuten ruokahuolto, vesihuolto, terveydenhuollon palvelut, sähkön ja lämmön saatavuus. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisin väliajoin koulutusta, kuten turvakävelyitä, EA-koulutus, poistumisharjoituksia ja uusien työntekijöiden perehdytystä yksikön omiin turvallisuusohjeisiin.

Valmiussuunnitelman vastaava henkilö on palvelukodin toiminnanjohtaja Anne Sandqvist, puhelin: 040 506 5441 ja sähköposti: anne.sandqvist@aanenpiha.fi. Yksikkökohtaisesta valmiussuunnittelusta ja mahdollisesti tarvittavasta yksikköjen yhteistoiminta-alueen suunnittelusta vastaa palvelukodin johtaja. Henkilökunnan on tärkeää perehtyä valmiussuunnitelmaan ja henkilökunta osallistuu käytännön toimenpiteisiin ja harjoituksiin. Asukaskerroksilla on turvallisuuskansiot, jotka päivitetään tarvittaessa, kansiossa on lukukuittaus, jotta saadaan varmistettua, että kaikki perehtyvät huolellisesti pelastustoimeen. Palo- ja pelastussuunnitelmassa on hälyttämisketju, joka on käyty läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Ensitieto voi tulla esiin yllättävistäkin suunnista, aina pelastusviranomaisen ei ole vielä tietoinen asiasta.

Asukaspalautetta saadaan päivittäin huomioiden omaiset, heidän kanssaan keskustellaan ja kysytään, onko jotain mitä he haluaisivat sanoa. Heillä on mahdollista antaa asiakaspalaute myös palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet käydään henkilökunnan yhteisissä kokouksissa läpi. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä saadaan myös palautetta omaisilta. Asiakaspalautteen saatua voidaan henkilökunnan kanssa yhdessä miettiä, voidaanko toimintaa muuttaa. Muutos tehdään välittömästi, jos se on mahdollista, kuitenkin huomioiden vaikutusta yksikön talouteen.

Kun on tilanne, että useampi henkilö on poissa työvuorosta samanaikaisesti, niin toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla. Yksikössä on käytössä toimintamalli, jonka mukaan toimitaan. Tarkemmin henkilökunnan varmistaminen työvuorossa on kohdassa 3.4.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Uusien asiakkaiden saaminen.	Toiminnan jatkuvuuden kannalta erittäin suuri. Myös henkilökunnan työsuhteiden jatkumisen kannalta.	Palveluja tuotetaan laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti. Toiminnan uudistaminen asiakkaiden tarpeiden mukaan.
Lakimuutosten ennakoimattomuus (palo- ja pelastusviranomaiset).	Keskisuuri riski.	Huolehditaan omavalvonnalla, joka tehokasta ja ajantasaista.
Osaavan henkilöstön saatavuus. Tämä suurin riski.	Tämä on iso riski, koska kilpailua on osaavasta ja ammattitaitoisesta henkilöstöstä.	Noudatetaan TES-palkkaa, huomioiden henkilökunnan palkitseminen, esimerkiksi bonukset. Pidetään työolot hyvänä, kattava työterveyshuolto, käytössä Epassi. Eri kulttuurit rikkaus, erityisosaaminen etu.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelukoti Aarnenpiha on laatinut palvelulupaukset ja perustehtävän, joita koko henkilökunnan tulee noudattaa. Syksyllä 2016 käynnistynyt strategiatyö, tarkoituksena oli löytää palveluille visio ja sitä kohti vievät strategiset polut. Strategiset aihealueet: asukkaiden hyvä elämä palvelukodissa, kumppanuustoiminta, yhteiskunnallinen toiminta, henkilöstötyö, palvelukyky, taloudellisuus ja johtaminen. Toimintasuunnitelma ja toimintakertomus on rakennettu näiden aihealueiden ympärille.

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Lapin hyvinvointialueen vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit. Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan palvelusetelisääntökirjan: Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen asuminen 1.6.2024 alkaen mukainen. Palvelun tulee perustua säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä kirjalliseen asiakkaan ja verkoston kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan. Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä. Asiakkaiden tulee täyttää sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden myöntämisperusteet. Lapin

hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. (Lapin hyvinvointialue 2024, 13–16.)

Aarnenpihan koko henkilökunnan tulee tietää ja tunnistaa mahdollisia riskejä. Mahdolliset riskit ja epäkohdat, sekä yhdessä mietityt ratkaisut käydään yhdessä läpi tiimipalavereissa, jotka pidetään noin 2 x kk. Jos asia tarvitsee välitöntä puuttumista, niin se korjataan heti. Tällaisia riskejä ovat esim. lukot eivät toimi, ulkoportaat ovat liukkaita tai piha-alueella on ulkopuolisia henkilöitä. Viime kädessä palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa johtaja Anne Sandqvist.

Aarnenpihan tietoturvaohjeita on kuvattu tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma kuvaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä toimintaohjeita ja vastuita. Tässä suunnitelmassa on huomioitu myös varautumiseen liittyviä ohjeita liittyen mm. tietoliikennekatkokseen. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta se on saatavilla joka asukaskerroksilla henkilökunnan käytössä.

Aarnenpihassa on palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys, joka perustuu pelastustoimintalakiin ja pelastustoimiasetukseen. Jokaiselle asukaskerrokselle on turvallisuuskansio, joka sisältää kaikki yksikön turvallisuuteen liittyvät asiakirjat. Jokaisella työntekijällä on vastuu tutustua asiakirjoihin, kuittauksella. Myös kaikki opiskelijat, työhön tutustujat sekä omaisilla on mahdollisuus saada turvallisuuskansio luettavaksi rajatuilta osin. Turvallisuuskansion ajantasainen päivittäinen kuuluu toimistosihteerin tehtäviin.

Palotarkastukset kiinteistöissä tapahtuvat vuosittain, jossa käydään läpi asiakirjat sekä talotekniikkaan liittyvät asiat. Palotarkastukseen osallistuu yksikön johtaja, henkilökunnan edustaja sekä kiinteistöhuollosta vastaava henkilö. Kummassakin kiinteistössä Akselissa ja Elinassa jokaisessa huoneessa on palovaroittimet ja kaikissa kerroksissa ja ulosmenoreiteillä on merkki- ja turvavalaistus. Paloilmoittimet ja paikantamiskaaviot löytyvät Akselin ja Elinan alakerran tuulikaapeista. Aarnenpihan palohälytykset ohjautuvat automaattisesti suoraan palolaitokselle. Palohälytykset soivat joka kerroksessa. Akselissa ja Elinassa jokaisella kerroksella on osoitteellinen paloilmoinin järjestelmä, joka nopeuttaa pelastautumista. Paloilmoinimelta näkee miltä kerrokselta ja mistä huoneesta mahdollinen hälytys tulee. Väestönsuojat löytyvät kummankin talon alakerrasta. Jokaisessa asukkaan hoitosängyssä on palolakanat.

Yksikössä koko henkilöstö käy alkusammutus koulutuksen tarpeen mukaan noin 1 x vuodessa. Uusille työntekijöille varmistetaan alkusammutus koulutus. Turvallisuuskävely järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Poistumisturvallisuus harjoituksia tehdään vähintään 2–3 x vuodessa, harjoituksiin osallistujista pidetään kirjaa.

Aarnenpihassa on turvateknologiaa esimerkiksi Senioritek turvapuhelinjärjestelmä. Turvateknologiasta tehdään rekisteriseloste ja asiasta tiedotetaan.

Ryhmäkotien käytävillä ja muissa yleisissä tiloissa on liikkumisväylillä käsijohteet (kaiteet). Asukashuoneistoihin asennetaan tukikahvoja tarpeen mukaan. Saunoissa on kiukaiden edessä suojakaiteet ja suihkuutilassa on tukikahvoja ja suihkutuoli. Saunanlauteita on madallettu helpommin saavutettaviksi. Peruskorjauksen yhteydessä molempien talojen tilat ja piha-alue on rakennettu tukemaan esteetöntä liikkumista.

Tiloihin ja laitteisiin liittyviä riskejä on tunnistettu ja niiden pohjalta on huomioitu mm., ettei tiloissa ole kynnyksiä, mattoja sekä teräviä reunoja, lasiesineitä tai myrkyllisiä kukkia. Riskejä voi olla myös pitkät sähkökatkokset, tähän on erikseen toimintasuunnitelma ja se liittyy osaksi varautumisen suunnitelmaa. Riskien poistamiseksi yleisten tilojen ovet ovat lukittu, ei kuitenkaan asukkaiden huoneiden ovet. Avainten käyttöä seurataan kuittauksella.

Jos asukkaiden huoneet ovat pimeitä ja ahtaita, niin henkilökunta keskustelee asukkaan ja omaisten kanssa huoneiden kalustamisesta ja riittävästä valaistuksesta, joka lisää kodin turvallisuutta. Yksikön käytössä pesuaineet ovat lukitussa kaapissa, jolloin asukkaat eivät pääse niihin käsiksi.

Apuvälineiden ohje- ja tuoteselosteet ovat saatavilla. Varmistetaan, että kaikki sähkölaitteet ovat kunnossa ja niiden määräaikaishuollot on tehty. Huolehditaan aina, että kaikki yleiset ovet ovat lukossa ja ovikoodi toimii. Apuvälineisiin tehdään vuosihuollot ja niiden käyttöön opastus on riittävä.

Akselin ja Elinan turvateknologiaa lisätään tarpeen mukaan. Vahingon sattuessa henkilökunnan on tehtävä Haipro ilmoitus ja tapaturmailmoitus. Mikäli vahinko tapahtuu asukkaalle, esimerkiksi hän rikkoo silmälasinsa, niin tapahtuma on ilmoitettava omaisille ja kirjataan Lifecareen. Tarkka kirjaaminen jokaiselta työvuorolta korostuu asiakkaan palvelun antamisen ja saamisen.

Asukkaiden toimintakyky ja sairaudet voivat aiheuttaa asukaskerroksella levottomuutta, aggressiivisuutta toisia asukkaita ja henkilökuntaa kohtaan. Asukas, jolla on muistisairaus voi mennä toisen asukkaan huoneeseen, jolloin voi tulla yhteenottoa ja kaatumisia tönimisen vuoksi. Toisinaan asukkaat voivat lähteä liikkeelle ilman apuvälineitä, jolloin tulee kaatumisia. Ruokailussa on tilanteita, että toinen asukas syö toisen asukkaan ruokia, jolloin syntyy sanaharkkaa. Henkilökunta valvoo asukkaiden ruokailua ja tarvittaessa istumapaikkoja vaihdetaan tai ruokailua vähän porrastetaan, sekä varmistaa näin läsnäololla asiakasturvallisuus.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin. Lain mukaan

henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä.

Aarnenpihan henkilökunta ilmoittaa välittömästi johtajalle, kun hän näkee tai kokee asiakasturvallisuuteen vaikuttavan epäkohdan. Tiimipalavereissa käydään läpi mahdolliset epäkohdat ja mietitään yhdessä ratkaisuja sen poistamiseksi. Asukkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman ja riskit kertomalla siitä hoitajalle, yksikön johtajalle tai asiakaspalautteella. Suurempi asia ilmoitetaan hallituksen puheenjohtajalle välittömästi. Seuraavassa hallituksen kokouksessa annetaan asia tiedoksi muille hallituksen jäsenille. Esimerkiksi liukuovi menee rikki, jolloin asiaan pitää puuttua välittömästi.

Haittatapahtumista ja epäkohdista tehdään kooste, 4 x vuodessa, sekä kirjataan ylös, miten asia on saatu korjattua. Näitä käydään läpi tiimipalavereissa ja varmistetaan, että asia on kunnossa. Kannustetaan omaisia tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan, sekä tuomaan esille ideoita ja parannusehdotuksia yksikön toimintaan. Tämä lisää avoimuutta ja luotettavuutta yksikön toiminnasta. Uuden asukkaan saapuessa yksikköön, asukkaille ja omaisille kerrotaan ja annetaan omavalvontasuunnitelma luettavaksi.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Henkilöt, jotka saavat kirjata asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, suorittavat Laphan tietoturvan ja tietosuojan Mediecon-kurssin, joka on voimassa 2 vuotta. SAS-hoitaja huolehtii Aarnenpihan asiakkaiden asiakastietojen rajauksesta. Johtaja anoo hoitohenkilöstölle käyttöoikeudet Lifecareen, josta he saavat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana. Käyttöoikeudet ovat rajattuja, esimerkiksi avustavalla hoitohenkilöstöllä ovat pienemmät oikeudet nähdä potilaan tietoja.

Praecom Oy:n kanssa on tehty ylläpitosopimus, Aarnenpihan tietojärjestelmä on pilvipalvelimessa. Kaikki tärkeät asiakirjat säilytetään lukitussa paloturvallisessa kassakaapissa.

Verkko- ja tietoliikenneongelmissa on ohjeistettu hoitajia ottamaan välittömästi yhteyttä järjestelmän ylläpitäjään (Praecom Oy tai Lifecaren pääkäyttäjät). Mikäli tietojärjestelmät eivät toimi, asiakastiedot kirjataan väliaikaisesti paperille. Tietojärjestelmien palaututtua tiedot kirjataan järjestelmään ja paperit tuhotaan tuhoajalla. Tietokoneet käydään säännöllisesti läpi ja huolehditaan, että päivitykset sekä tietoturvaohjelmat ovat ajan tasalla. Myös virustarkistukset tehdään säännöllisesti. Jos havaitaan tietojärjestelmien väärinkäyttö, siihen puututaan välittömästi. Tehdään ilmoitus johtajalle, joka vie asian eteenpäin.

Asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti: Kaikista hoitajista ja heidän lakisääteisistä säännöllisistä testeistään ylläpidetään rekisteriä, josta nähdään, että kaikki tarvittavat luvat ovat kunnossa (rekisterinumero, granite, lääkelaskut ja teorialentit). Koulutuksia

ja kursseja voidaan järjestää tarvittaessa. Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja on Anne Sandqvist.

Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi. Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet.

Tietojen katseleminen tulee aina olla perusteltua työhön liittyvällä tarpeella, asiakas/potilaspapereihin ei ole automaattista oikeutta kaikilla työntekijöillä, ne ovat rajattuja. Kun työntekijän työsuhde loppuu, myös hänen käyttäjätunnuksensa lakkautetaan viipymättä. Tällä varmistetaan, että entinen työntekijä ei enää pääse käsiksi tietoihin. Pääsyn rajoittaminen on keskeinen osa turvallisuuden ja tietosuojan varmistamista.

Uusi työntekijä perehdytetään käytäntöihin tarkasti ja toinen työntekijä myös varmistaa, että kirjaukset tehdään asianmukaisesti. Käytössä on Lifecare-potilasjärjestelmä, jokaisella käyttäjällä on henkilökohtaiset tunnukset. Lifecareen kirjataan kaikki asukkaita koskevat tiedot, järjestelmää ylläpitää Lapit Oy.

Tietokoneet ovat salasanalla suojattuja ja salasanat ovat henkilökohtaisia. Laitteissa on viruksentorjunta ohjelmistot ja päivitykset pidetään ajan tasalla. Järjestelmäpäivitykset tekee järjestelmän ylläpitäjä. Palvelukodin johtaja ylläpitää ajantasaista luetteloa käyttäjistä ja hallinnoi käyttäjätunnuksia. Mahdollista tietosuojaa loukkaavassa tilanteessa noudatamme avoimuuden periaatetta, asia pitää kertoa heti tietosuojaloukkauksen alussa avoimesti, jotta siihen voidaan puuttua. Emme etsi syyllisiä vaan ratkaisuja.

Uusi työntekijä allekirjoittaa Palvelukoti Aarnenpihan salassapito- ja käyttäjäsovimuksen. Sopimuksessa mainitaan muun muassa, että rekisterien katselu- ja käyttöoikeutta ei ole muihin kuin työtehtävien edellyttämiin tietoihin, kukin vastaa annetulla käyttäjätunnuksella oman työvuoron aikana tehdyistä merkinnöistä ja tietokoneviruksista on aina ilmoitettava IT-tuelle. Lisäksi arkaluonteisia ja muita salassa pidettäviä tietoja ei saa lähettää ulkoisen sähköpostin välityksellä ja internetistä ei saa kopioida ohjelmia. Työntekijä on myös itse vastuussa siitä, että tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietoihin liittyvät asiat ovat tulleet perehdytyksen jälkeen selviksi, aina voi kysyä lisätietoa, jos on tarvetta.

Palvelukoti Aarnenpihassa on laadittu erilaisia rekisteriselosteita, kuten esimerkiksi Potilasrekisteri, asiakastietorekisteri, henkilörekisteri, hallintorekisteri ja asiakasrekisterin tietosuojaseloste. Selosteissa kerrotaan muun muassa mihin tietoja käytetään, rekisterin tietosisällöstä ja tarkastusoikeudesta. Tietoja ei luovuteta muille tahoille ilman henkilön suostumusta, tietoja säilytetään niin kauan rekistereissä, kunnes rekisteröidyn ja Aarnenpihan välisen asiakassuhteen voidaan katsoa päättyneeksi, jolloin osa asiakirjoista arkistoidaan, tuhotaan ja poistetaan tietokoneilta.

Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään internet-palvelimella, laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimen käyttöoikeuksia sekä muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon oikaisua. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niiden oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterin pitäjälle. Rekisterin pitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa. Mikäli asukas tai omainen haluaa nähdä kirjaukset, niin heidän tulee tehdä virallinen pyyntö Laphalle.

Tietoja käsitellään rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi ja lainmukaisesti. Kerätään vain tarpeellinen tieto, käsitellään tieto luottamuksellisesti ja turvallisesti ja säilytetään tietoa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen. Rekisteröidyllä on oikeuksia, näitä ovat muun muassa rajoittaa tietojensa käsittelyä, siirtää tiedot järjestelmästä toiseen ja olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.

Mikäli tietoja luovutetaan ulkopuolisille viranomaisille, niin edellytetään, että heidän tietosuojansa täyttää vähintään ne vaatimukset, mitä yleisesti voidaan edellyttää ja lainsäädäntö määrää.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palvelukoti Aarnenpihan tietoturvasuunnitelma on laadittu, suunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai vähintään noin vuosittain. Johtaja käy henkilökunnan kanssa säännöllisesti kaikki kohdat läpi tiimeittäin ja ne kirjataan pöytäkirjoihin. Hankintoja tehtäessä huomioidaan tietoturvasuunnitelman kohdat.

Tietoturvallisuuden häiriöistä ja poikkeamista ilmoitetaan asianmukaisesti välittömästi, kun asia huomataan tai siitä saadaan luotettava tieto. Jatketaan tilanteeseen liittyvää yhteydenpitoa asianosaisten kanssa niin kauan, kunnes häiriötä tai poikkeamaa ei enää ole. Tietoturvan kannalta haavoittuvin tekniikka sijaitsee lukituslaissa.

Varmistetaan, että käytettävät asiakastietojärjestelmät täyttävät asiakastietolain vaatimukset ja ovat Valviran tietojärjestelmärekisterissä. Tämä varmistetaan muun muassa huolellisella järjestelmän valinnalla, käyttöoikeuksien hallinnalla ja jatkuvalla järjestelmän ylläpidolla. Tiedon käsittely on turvallista ja lainsäädännön mukaista.

Rekisterinpitäjänä varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuoja- ja tietoturva-vaatimuksia, rekisteröityjen oikeudet toteutuvat ja että kaikki käsittely on lainmukaista.

Huolehditaan riskienhallinnasta, mahdollisesta alihankkijoiden seurannasta, tietojen turvallisuudesta ja valvontaviranomaisten kanssa tapahtuvasta yhteistyöstä.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistaminen ovat keskeinen osa palveluiden turvallisuutta ja laatua, erityisesti silloin, kun teknologia liittyy asiakastietoihin. Käytännön varmistustoimet voidaan jakaa useisiin osa-alueisiin, vaikkapa teknologian valintaan ja henkilöstön käyttöopastukseen. Henkilöstöllä on kirjalliset ohjeet hoitajan huoneessa ja ulkopuolinen asiantuntija käy opastamassa henkilöstöä.

Teknologian täyttää säädöksille asetetut vaatimukset ja standardit, kuten tietosuoja- ja tietoturva vaatimukset. Teknologian ottaessa käyttöön henkilöstöllä on ohjeita ja IT-tukikanavia. Asiakkaan suostumus teknologian käyttöön pyydetään heti asukkaan muuttaessa palvelukotiin, suostumuksen voi antaa asukas tai omainen. Osalla asukkailla käytössä on turvapuhelin, niin kauan kuin se on tarpeen, turvapuhelimen käytön opastaa hoitohenkilökunta.

Aarnenpihan käytössä on ”silppuripöntöt”, käytetyt Anja lääkepussit ovat eri jätépussissa, jotka tyhjentää MHK-kuljetuspalvelu Pohjolan arkistotuho.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Aarnenpihan tavanomaisia infektioita voivat olla flunssa ja mahatauti. Infektioiden ja tartuntatautien tarttumista ehkäistään hyvällä hygienialla ja siivouksella. Siivouksen osalta on käytössä siivoussuunnitelma.

Asukkaiden huoneiden siivous on kerran viikossa. Päivittäisestä siisteydestä huolehtii lähihoitajat ja hoitoapulaiset. Roskat viedään pois monta kertaa päivässä. Yleisten tilojen siistaus on maanantaista-torstaihin, ja perjantaina siivous. Asukaskerroksella peruspinnat desinfioidaan ohjeita noudattaen 2x päivässä. Asukkaiden käyttövaatteet pestään asukaskerroksella. Liinavaatteet vaihdetaan vähintään joka toinen viikko tai tarvittaessa. Liinavaatteet tulevat pesulasta; aluslakana, tääkipussi, tyynyliina, käsi ja kylpypyyhkeet. Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti, joita he noudattavat.

Hoitoon liittyvä infektio tunnistetaan asukkaiden vointia seuraten: havainnoiden, vointia kysyen, päivittäistä työtä tehden. Tarvittaessa otetaan laboratorionäytteitä. Aarnenpihassa on koulutettuja hoitajia, joilla on osaamista tunnistaa erilaisia sairauksia ja infektioita, ja puuttua mahdollisiin terveydentilan muutoksiin. Palvelukodissa on käsihuuhdetta, esimerkiksi yleisissä tiloissa, pyykkihuoneessa ja asukaskerroksilla.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Aarnenpihan hygieniayhdyshenkilönä on lähihoitaja Sari Mononen puh. 040 511 775, johon muut työntekijät voivat ottaa yhteyttä infektio- ja hygienia-asioissa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään pitämällä siisteydestä huoli. Yksikössä on henkilökuntaa ja välineitä siisteyden ylläpitämiseksi.

Aarnenpihalla on hygieniasuunnitelma, ohjeita käsihygieniasta sekä käytössä finyylihanskoja, kasvosuojaimia, käsidesiä, päähineitä, kengän suojia, kertakäyttö esiliinoja, kertakäyttö pyyhkeitä ja saippuaa. Tarvittaessa käytetään myös kertakäyttöliinoja puhdistamiseen. Henkilökunta huolehtii aseptisesta toiminnasta, käyttää tarvittavia suojavälineitä ja kaikilla on hygieniapassi ja keittiöhenkilökunnalta vaaditaan salmonellatodistus. Huolehditaan asukkaiden käsihygieniasta. Aarnenpihassa huomioidaan talousarvioon riittävästi määrärahoja suojavälineiden ja siivousvälineiden ja -aineiden hankintaan.

Aarnenpihan jätehuolto toimii Ekoteamin kautta, joka käy vähintään 1-2x viikossa tyhjentämässä molempien talojen roska-astiat. Jätteet lajitellaan seuraavasti: pahville, lasille, metallille, biojätteelle, muoville ja sekajätteelle. Asukaskerroksilla on myös jätteiden lajittelua.

Yhteistyötä tehdään Lapin keskussairaalan hygieniahoitajan kanssa soittamalla ja koulutuksen järjestämisellä. Noudatetaan Lapin hyvinvointialueen ohjeita ja määräyksiä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja se on hyväksytty 3.5.2024, sen laatijat ovat olleet Taru Vuori, Karenina Perätalo ja Teija Halttu. Suunnitelman on hyväksynyt yleislääketieteen erikoislääkäri ja terveyskeskuslääkäri Nina Poutiainen. Sairaanhoitajat vastaavat, että Aarnenpihan lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen ja kaikilla henkilöillä, jotka toteuttavat asukkaiden lääkehoitoa on lääkelasku- ja teoria suoritettu ja hyväksytty, sekä lääkehoitoon oikeuttava lupa voimassa. Lääkehoidon koulutus toteutetaan verkkokoulutuksena ja teoriaosuuden lisäksi työntekijät antavat näytöt, jolla varmistetaan osaaminen, mm insuliinin pistämiseen. Sairaanhoitajan vastuulla on huolehtia lääkehoidon käytännön näyttöjen vastaanottamisen ja yksikön lääkäri allekirjoittaa varsinaisen lääkelupatodistuksen sairaanhoitajan esityksestä. Lääkehoitosuunnitelma on jokaisella asukaskerroksella luettavana. Sairaanhoitaja valvoo, että jokainen lääkehoitoon osallistuva perehtyy päivitettyyn suunnitelmaan, tätä seurataan lukukuittauksella.

Suunnitelmassa on huomioitu lääkehoitoon liittyviä riskejä ja niiden pohjalta tehty toiminta ohjeita. Asukkaiden lääkkeet säilytetään asukaskerroksella hoitajan lukitussa huoneessa, ja edelleen lukitussa kaapissa. Huumaavat lääkkeet lukitussa kaapissa, missä on erikseen pieni kaappi. Molempien talojen lääkekaapin avaimet säilytetään avainboksissa. Työvuorossa oleva lääkeluvallinen aamuhuoltaja ottaa kerroksen lääkekaapin avaimen avainboksista, jonka hän luovuttaa seuraavaan työvuoroon tulijalle. Iltahoitaja palauttaa avaimen lääkeboksiin. Lääkeboksin aukaisemiseen tarvitaan koodilukistus, joka on tiedossa vain lääkehoitoa toteuttavalla hoitajalla. Koulutetuilla hoitajilla ja muulla avustavalla hoitohenkilöstöllä on eri avainboksit.

Lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa tai välittömästi, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Yksikön lääkeshoidonsuunnitelman päivityksestä vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Jokainen varmistaa lukukuittauksellaan päivitettyyn suunnitelmaan perehtymisen.

Terveysthuollon ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus kehittää ja ylläpitää omaa ammattitaitoaan. Lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan vastuulla on toteuttaa lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaan. Jokainen hoitaja on myös vastuussa omasta toiminnastaan, alkaen huolehtimalla lääkehoitolupiansa ajantasaisuudesta.

Lääkepoikkeamia voidaan ennaltaehkäistä tarkistamalla lääkkeen oikea annostus, oikea lääke, oikea antoaika ja antoreitti sekä varmistua oikeasta asukkaasta lääkettä annettaessa. Johdon tehtävänä on varmistaa organisaation toimivuus, lääkeshoidon laatu ja lääkitysturvallisuus. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito sekä hyvät ja turvalliset työolosuhteet lääkeshoidon toteuttamiseen. Lääkitysturvallisuuden johtamiseen kuuluu myös haitta- ja vaaratapahtumiin sekä mahdollisiin varkaustapauksiin puuttuminen ja selvittely sekä tiedonkulun varmistaminen. Ennakoivat toimenpiteet ovat riskien torjunnassa osa lääkitysturvallisuuden johtamista.

Palvelukoti Aarnenpihassa on käytössä kirjallinen ilmoituskäytäntö haitta- ja vaaratapahtumia sekä läheltä piti -tilanteita varten. Ilmoitus tehdään erillisellä kaavakkeella, joka toimitetaan esihenkilölle. Haitta- ja vaaratapahtumia käsitellään tiimi- ja osastopalavereissa ja kooste haitta- ja vaaratapahtumista toimitetaan Lapin hyvinvointialueelle.

Rajattua lääkevarastoa ei ole käytössä, koska on olemassa takapäivystäjä ja Kairatien apteekki lähellä, lääkkeitä saadaan pian. Lääkevarkauksien varalta on olemassa esimerkiksi kaksoistarkistus ja kirjaaminen sekä kuittaus huumavien lääkkeiden osalta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä 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, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai tutkimukseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. hoitotuolit, rollaattorit, hoitosängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet ym. vastaavat.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty muun muassa lääkinällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Aarnenpihassa on nimetty vastuuhenkilöiksi sairaanhoitajat Taru Vuori ja Karenina Perätalo, jotka vastaavat siitä, että yksikössä

noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Aarnenpihan asukkaiden lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet saadaan Lapin hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta. Näitä apuvälineitä ovat mm. pyörätuoli, rollaattori, kävelykeppi, WC-korokkeet. Lisäksi Lapin keskussairaalaasta saadaan esim. näön ja kuulon kommunikoinnin apuvälineet.

Aarnenpiha on lisäksi hankkinut paljon hoitotuoleja, nostolaitteita, hoitosängkyyn kiinnitettäviä tukikaiteita, suihkupaareja jne. Apuvälineiden huollosta on tehty sopimukset, johon kuuluu mm. hoitosängyt, nostolaitteet ja suihkutuolit. Ne huolletaan 1 x vuodessa tai tarvittaessa, jos ne ovat epäkunnossa. Hoitosängkyjen huollosta vastaa Lojer Saana Kekkonen puh. 010 830 6747. Berner Oy Markku Pitkälä puh. 044 476 2509 vastaa nostolaitteiden, hoitotuolien, pyörätuolien ja suihkulavereiden huollosta. Aarnenpihassa terveydenhuollon laitteita ovat mm. limanimu, verenpainemittari, saturaatio- ja kuumemittari sekä pikacrp-laite ja vs-mittari.

Molemmissa taloissa on yksi limanimu laite. Jokaisen käyttökerran jälkeen laite puhdistetaan, vaihdetaan vaihdettavat osat kuten letkut sekä pussi ja laite desinfioidaan. Laitteen toimivuus tarkistetaan myös seuraavaa käyttökertaa varten. Aarnenpihassa on yksi pikacrp-mittari, mallia Quikread go. Kyseinen laite kalibroi itsensä jokaisella käynnistyskerralla. Laite kertoo itse, jos se on epäkunnossa. Silloin laite lähetetään huoltoon.

Verenpainemittareita on jokaisella asukaskerroksella sekä sairaanhoitajilla on mittarit. Jos huomataan, että laite on epäkunnossa ja antaa epäluotettavia tuloksia niin, tuloksen voi tarkistaa toisella mittarilla. Jos laite menee rikki, niin ostetaan uusi. Hoitajat vaihtavat tarvittaessa patterit mittareihin.

Molemmissa taloissa on yksi saturaatiomittari. Jos mittari menee rikki, ostetaan uusi. Patterit vaihdetaan tarvittaessa. Kuumemittareita on myös jokaisella kerroksella, tarvittaessa voidaan ostaa uusia. Joillakin asukkailla on oma vs-mittari tai sensorilukija, tarvittaessa asukas saa uuden mittarin diabeteshoitajalta, jos laite rikkoontuu tai on epäkunnossa.

Näistä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat: Taru Vuori puh 0400 771209 ja Karenina Perätalo puh. 040 510 4779. Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite. Vaaratilanneilmoituksen voi tehdä Fimean verkkosivuilla. Henkilökunnalle järjestetään 1–2 x vuodessa ergonomiakoulutusta ja apuvälineiden käyttökoulutusta.

Lääkinnällisten laitteiden jäljitettävyyden on elintärkeä osa asiakasturvallisuutta ja laadunvalvontaa. Jäljitettävyyden tarkoittaa, että laitteet ja niiden osat voidaan jäljittää koko elinkaarensa ajan, alkaen valmistuksesta aina niiden käyttöön ja huoltoon asti. Tämä varmistaa, että mahdolliset virheet, vikaantumiset tai turvallisuusongelmat voidaan nopeasti havaita ja käsitellä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Laite on rikki.	Suuri riski, mikäli laite on rikki.	Ostetaan uusi laite, rikkinäinen laite on liian iso riski.
Henkilökunta ei tiedä, miten laitetta käytetään.	Riski syntyy siitä, jos laitetta ei osaa käyttää tai sitä käytetään väärin. Keskisuuri riski.	Laitteen ohjeiden huolellinen lukeminen, tarvittaessa kertaaminen. Koulutusta voidaan järjestää tilanteen mukaan.
Häiriötilaan mennyt laite on aiheuttanut vaaratilanteen.	Pahimmillaan tämä on pieni riski, koska käytössä on useampia laitteita, esim. verepainemittari. Tavoitteena on, että vaaratilanteita ei tulisi lainkaan.	Informoidaan mm Fimeaa ja laitevalmistajaa, mikäli laite aiheuttanut vaaratilanteen. Toimitaan vastuullisesti.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Palvelukoti Aarnenpihassa ei käytetä vuokrattua työvoimaa. Tällä hetkellä lähihoitajia on 22 sairaanhoitajia 2, hoitoapulaisia 11, hoiva-avustajia 2. Lisäksi vakituksia keittiötyöntekijöitä on 4 ja siivoojia 2 sekä toimistosihteeri ja johtaja. Tilapäisesti ammattihenkilönä toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä tarkistetaan opiskeluotteelta, jossa oltava riittävä määrä opintopisteitä. Opiskelijoiden valvonta ja ohjaus tapahtuu aina työvuorossa olevan, koulutetun ammattihenkilön piirissä.

Koulutetun henkilökunnan saatavuus on vaikeaa ja sen vuoksi työvuorolistojen ja vuoroihin sijoittaminen on haasteellista. Työvuorojen alkusuunnittelun laativat lähihoitajat Sari Mononen ja Heidi Moilanen, työvuorolistat hyväksyvät johtaja. Työvuoroihin suunnitellaan tasaisesti

koulutettua henkilökuntaa ja avustaa henkilökuntaa. Lääkelupia tulee olla riittävästi, jokaisessa työvuorossa on koulutettua henkilökuntaa. Yksikössä on toimintaohjeita sille, jos vuoroihin ei saada riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Kuuluu myös tärkeänä osana varautumisen toimintaohjeisiin.

Aarnenpihassa on tuttuja sijaisia, jotka pystyvät sijaistamaan tarvittaessa. Yksikön toimintaohjeet silloin, kun henkilökuntaa ei ole riittävästi ovat seuraavat: Kun johtaja on työvuorossa maanantaista-perjantaihin, hän hankkii sijaisen puuttuvaan vuoroon yhteistyössä henkilöstön kanssa. Viikonloppuisin ja pyhäpäivisin molemmissa kodeissa vastuutettu henkilötä hankkimaan sijaisen yhdessä työkavereiden kanssa (käytetään sijaislistaa). Mikäli vastuuhenkilöt eivät onnistu hankkimaan sijaista, johtajan puoleen voi kääntyä. Joskus on tilanteita, että ulkopuolista sijaista ei saada avoimeen työvuoroon, jolloin kysytään kuka talossa olevista henkilökunnasta olisi halukas tekemään tuplavuoron.

Aarnenpihassa asukaskerroksella vastuuhoitajana voi olla hoiva-avustaja tai hoitoapulainen, mikäli koulutettua ammattihenkilöä, kuten lähihoitajaa tai sairaanhoitajaa ei ole saatavilla. Johtaja varmistaa, että henkilö on kykenevä olemaan asukaskerroksella vastuuhoitajana. Hoiva-avustajat ja hoitoapulaiset työskentelevät kevyemmällä kerroksella, joka tarkoittaa sitä, että koulutetut hoitajat siirtyvät ns. haasteellisemmalle kerrokselle. Hoiva-avustajat ja hoitoapulaiset, jotka ovat asukaskerroksilla, heillä on Lifecaren kirjaamisoikeus sekä lääkkeiden Anja pussien anto-oikeus. Jos asukaskerroksella on jollakin asiakkaalla käytössä huumelääkkeitä, tällöin koulutettu hoitaja käy antamassa ns. huumelääkkeet toisen hoitajan kanssa, ja tekevät kuittauksen, jolloin kaksoisvarmistus tapahtuu.

Hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat, jotka eivät ole vastuuhoitajana kerroksella, avustavat koulutettuja hoitajia kahden henkilön avuntarpeessa olevia asukkaita. Tehtävinä ovat esimerkiksi asukkaiden vessaan vienti, pesujen huolehtiminen, pukeminen, riisuuntuminen, siirrot esimerkiksi nosturilla.

Aarnenpihassa on yhteensä 60 vakituista työntekijää ja eri ammattiryhmiä. Ammattiryhmät ovat mm. sairaanhoitajia, lähihoitajia, kodinhoitajia, perushoitajia, apuhoitajia, hoiva-avustajia, hoitoapulainen, emäntä, keittiöapulainen, siivooja, toimistonhoitaja ja johtaja. Sairaanhoitajat osallistuvat perustyöhön, esimerkiksi aamuisin ja ovat myös kerroksilla vastuuhoitajina.

Koulutetun hoitajan varmistamiseksi asukaskerroksella joudutaan toisinaan tekemään erityisratkaisuja myös työvuorojen pituuteen. Tällöin on jouduttu suunnittelemaan ns. tuplavuoroja, jolloin varmistetaan asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuus. Hoitohenkilökuntaa voidaan vaihtaa myös talojen kesken. Aarnenpihaan on palkattu useampi hoitoapulainen, koulutetun hoitajan työpariksi, koska heitä on ollut saatavilla. Häätätapauksessa voidaan soittaa esimerkiksi siivousta ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

Palvelukodin toiminnanjohtaja Anne Sandqvist vastaa henkilökunnan palkkaamisen vakituisiin ja eri pituisiin sijaisuuksiin. Henkilökunnan äkillisiin poissaoloihin palkataan välittömästi ulkopuolinen sijainen, jos on saatavilla, muutoin avoimeksi jääneet työvuorot hoidetaan oman henkilökunnan kesken. Tilanteessa, kun asukas tarvitsee lisähoitoa ja valvontaa esim. saattohoidossa tai asiakkaan levottomuuden lisääntymisen vuoksi palkataan lisähenkilö asukaskerrokselle tilanteen mukaan. Henkilökunnalla on oikeus tilanteen mukaan palkata lisäapua esim. iltaan, jos tilanne niin vaatii.

Palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 § 4 mom. tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään yhden vuoden aikana vähintään 3 kk kestävään työsuhteeseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §).

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan esimerkiksi siten, että kuunnellaan omaisten ja asukkaiden palautetta saadusta palvelusta. Mikäli osaamisessa tai työskentelyn asianmukaisuudessa on parannettavaa, voi johtaja käydä rakentavan keskustelun työntekijän kanssa. Henkilökunta antaa johtajalle tarvittaessa suoraan palautetta, työterveyshuollossa on käytössä vuosittaiset palautekyselyt. Näistä menee tieto johtajalle.

Aluksi johtaja kertoo uudelle työntekijälle toimintayksikön historiasta, tavoista, arjesta ja arvoista. Kerrotaan asukkaiden toimintakyvystä, lukumäärästä, asunnon koosta jne. Sitten kerrotaan työtehtävistä, työhön liittyviin asiakirjojen täyttämistä, todistusten kopiointi ja niiden oikeellisuuden varmistaminen, pelisäännöistä keskusteleminen, työterveyshuolto jne. Käydään tutustumassa yksikön tiloihin ja tulevaan ns. kotikerrokseen. Sovitaan perehdytyspäivät ja kuka on perehdyttäjänä. Kaikki tiedot annetaan kirjallisesti henkilölle mukaan.

Uudelle työntekijälle suunnitellaan 3–4 perehdytyspäivää ns. omalle kotikerrokselle ja yksikköön. Perehdyttäjänä toimii kokenut ammattitaitoinen työkaveri. Uusi työntekijä tekee aluksi itsenäisesti työvuoroja omalla kerroksella, jolloin hän oppii ja sisäistää yksikön toimintatavat. Eri vastuu henkilöt perehdyttävät työntekijän asukasturvallisuuteen. Uusi työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan, palo- ja pelastussuunnitelmaan, tietoturvasuunnitelmaan sekä yksikön toimintasuunnitelmaan ja luku kuittaa asiakirjoihin tutustumisen. Lifecaren käytön opastaa perehdyttäjä. Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita perehdytetään asukaskerrokselle yksikön suunnitelmiin. Riskienhallintaan liittyen järjestetään koulutusta ja riskeihin liittyviä asioita on käsitelty myös palvelukodin suunnitelmissa.

Varmistaakseen, että henkilöstö toimii ohjeiden mukaisesti riskiä sisältävissä ja toteutuneissa tilanteissa, Palvelukoti Aarnenpihassa on olemassa etukäteen erilaisia ohjeita, järjestetään tarvittaessa koulutusta ja on säännöllisiä harjoituksia. Nimettynä on vastuuhenkilöitä ja heillä selkeät roolit. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan esiin havaintoja ja parannusehdotuksia, jotta voidaan ohjeistuksia ja prosesseja voidaan kehittää – tämä on osa palvelukodin

turvallisuuskulttuuria. Mahdollista on pitää työpaikalla debriefing-kokoontuminen ja tarvittaessa henkilöstö voi kääntyä myös työterveyshuollon puoleen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön oikeudet varmistetaan jo työhaastattelussa. Otetaan kopio tutkintotodistuksesta, ammattihenkilön oikeudet tarkistetaan myös JulkiTerhikistä. Ammattihenkilön oikeuksien kohdalla ollaan erityisen tarkkana, kun henkilö väittää olevansa koulutettu hoitaja. Aiemmalla asianmukaisella työkokemuksellakin on merkitystä. Pyydetään mahdollinen lääkehoitoon liittyvä lupakoulutus ja hygieniapassi. Pyydetään työtodistukset ja mahdolliset suositukset ja muut työhön liittyvät todistukset.

Henkilökunnan koulutukset suunnitellaan yhdessä henkilöstön kanssa ja katsotaan mitä koulutusta tarvitaan. Koulutuksia on ainakin EA- koulutus, alkusammutuskoulutus, tietoturvaan liittyen Granite, kirjaamiskoulutus jne. Ammatillisen täydennyskoulutuksen varmistaminen on tärkeää, jotta henkilöstö pysyy ajan tasalla lainsäädännöstä ja kehityksestä. Tarvittava täydennyskoulutus parantaa työntekijöiden tyytyväisyyttä, osaamista ja sitoutumista. Henkilöstölle voidaan mahdollisuuksien mukaan tarjota esimerkiksi verkkokoulutusta, joka on helposti saavutettavissa ja ajankäytön kannalta joustavaa. Erityisesti hoitoapulaisten suositellaan kouluttautuvan lähihoitajiksi, yhtenä vaihtoehtona oppisopimuskoulutus.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Koulutetun, ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuus.	Suuri riski.	Pidetään kiinni koulutetusta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Panostetaan työnantajamielikuvaan, niistä eduista kertominen, mitä Aarnenpihalla on tarjota.
Henkilöstön osaamisen riittävyys ja alan muuttuvat vaatimukset.	Keskisuuri riski.	Henkilöstöä kannustetaan kehittymään ja kouluttautumaan lisää. Annetaan mahdollisuus hoitoapulaisille kouluttautua oppisopimuksella lähihoitajaksi.
Henkilöstöä on poissa työvuoroista sairauden vuoksi.	Todennäköinen riski.	Valmiit toimintamallit olemassa, kun henkilöstöä on poissa. Työvuorolistojen nopeisiin muutoksiin liittyvä osaaminen.
Henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin, ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen.	Matala riski. Pelisäännöt käydään lävitse jo työsuhteen alussa. Mikäli arvoihin ja sääntöihin ei pysty sitoutumaan, niin työsuhdetta ei synny.	Koko henkilökunta sitoutuu työssään noudattamaan talon sääntöjä ja arvoja. Otetaan huomioon työtä tehdessä asukkaiden oikeudet ja niiden toteutuminen. Säännöt ja arvot voidaan myös kerrata, mikäli on tarvetta.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus on varmistettu monin tavoin. Piha-alueella on asianmukaiset kulkuväylät, jotka pidetään myös talvella huolellisesti lumesta aurattuna, pihaa myös hiekoitetaan liukkauden torjumiseksi. Asukaskerroksien välillä pääsee liikkumaan hissillä, ja hissillä voi liikkua myös pyörätuolipotilas. Kynnyksiä on pyritty välttämään toimitiloissa aina silloin, kuin se vain on mahdollista. Saavutettavuuteen kuuluu myös se, että henkilökunta on saatavilla vaikkapa puhelimitse helposti kiinni ja palvelukoti sijaitsee fyysisesti keskeisellä paikalla.

Asiakas allekirjoittaa suostumuslomakkeen tietojensa käyttöön, kun tulee asukkaaksi Aarnenpihaan. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, asiakkaan mielipidettä kuunnellaan suunnitelmaa laadittaessa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan palvelukoti Aarnenpihan vastuuhenkilölle tai sosiaalihuoltoon. Rajoittamiseen haetaan erikseen lupia, esimerkiksi sitomisluvut, sänkyjen laitojen nostamiseen ja hygieniahäälareihin. Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö on palvelukodin toiminnanjohtaja Anne Sandqvist, puh. 040 506 5441, Kaartokatu 16 96100 Rovaniemi.

Työvuorojen suunnittelussa huomioidaan kielellisten asioiden kohdalla se, että työvuoroissa on myös äidinkieleltään suomenkielisiä hoitajia. Ulkomaalaistaustaisia hoitajia ja hoitoapulaisia kannustetaan oppimaan lisää suomea töissä ja vapaa-ajallaan. Suomen kielen osaaminen parantaa integroitumista yhteiskuntaamme ja parantaa suoriutumista työstä, jossa toimitaan suomen kielellä ikäihmisten kanssa.

Jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Tähän liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelmalla varmistetaan asukkaan saama palvelu jokaisena viikonpäivänä ja se tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein tai välittömästi, jos palvelun sisällössä tapahtuu muutos. Asukkaan muutettua Laphan nimeämä henkilö tulee yksikköön tapaamaan asukasta ja hänen omaisiansa varmistaen asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön sekä mielipiteen palvelukodissa asumisesta. Tähän hoitokokoukseen osallistuu asukas, omainen, SAS- hoitaja, asukkaan omahoitaja, sairaanhoitaja ja yksikön johtaja.

Asukkaalla on oikeus yksityisyyteen ja vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuuksistaan elää omannäköistä elämää. Yksikössä on sovittu, että koskaan asukasta ei hoideta väkisin, vaan pyritään yhteisymmärryksen kautta. Kun asukas ei ole heti valmis yhteistyöhön esim. pesutilanteessa niin hänen annetaan olla rauhassa ja yritetään myöhemmin uudestaan. Keskustellaan ja perustellaan, miksi on hyvä lähteä pesulle, eikä heti tartuta toimeen.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan myös, jos asukkaalla on rajoittamispäätöksiä. Rajoittamistoimenpiteestä on aina tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Rajoitustoimenpidettä ei voi tehdä ennakoivasti ja se voidaan tehdä ainoastaan määräaikaiseksi. Olennaista on se, että rajoitustoimenpide pitää lopettaa välittömästi, kun se on välttämätön.

Huomioitavaa on se, että itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on sellainen hoitopäätös, josta on keskusteltava asiakkaan kanssa tai pyrittävä selvittämään asiakkaan omaa kantaa. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan pitää hänen lähiomaistaan, läheistään tai laillista edustajaansa kuulla. Rajoittamispäätös kirjataan asiakastietoihin osana hoitosuunnitelmaa. Rajoittamistoimista tulee kirjata systemaattisesti, myös rajoittamisen aikaisesta voinnin seuraamisesta. Aarnenpihassa rajoittamistoimina voidaan käyttää (jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin tai jos rajoittamisen käytölle on painava ja hyväksyttävä syy): laitojen nosto hoitosängyssä, pyörä-, hoito-, nojatuoliin haaravyön käyttö tai hygieniahaalarin käyttö.

Aarnenpihan jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka he voivat sisustaa omilla rakkailla huonekaluilla, esineillä ja kukilla. Huoneessa on oma vessa ja suihku sekä vaatekaappeja. Asukaskerrokset ovat pieniä ryhmäkoteja, yhteensä kahdeksan asukasta ja kerrokset ovat kodinomaisia. Asukas voi halutessaan olla omassa huoneessa tai yhteisissä tiloissa toisten kanssa. Aarnenpihalla on oma keittiö, jossa valmistetaan koti ruokaa, leivotaan ja erityisruokavaliot huomioidaan. Asukkailla voi käydä vieraita ilman vierailuaikaa, sekä halutessaan voivat myös yöpyä läheisen luona. Asunto on turvallinen ja ulkopuolisilla ei ole pääsyä asukkaan kerrokselle. Halutessaan asukas voi lähteä yökylään omaisten luo.

Asukaskerroksilla pidetään yhteisöpalaverit joka kolmas viikko, johon osallistuu asukkaat, asukkaiden omaiset/läheiset ja henkilökunta. Palaverissa keskustellaan arjen asioista kuten päivän kulusta, toiveista, ajankohtaisia asioita, jne. Yhteisökokoukseen osallistuu asukkaat, omaiset/läheiset ja henkilökunta.

Kaikille Aarnenpihan asiakkaille on nimetty omahoitaja koko asiakkuuden ajaksi. Omahoitaja edistää asukkaan sosiaalisia suhteita auttamalla asukasta esim. soittamalla läheiselle säännöllisin väliajoin. Omahoitaja myös huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta ja päivittämisestä sekä huolehtii RAI-arvioinnit.

Jokaisen henkilökunnan tulee noudattaa Sosiaalihuoltolaki 48§ henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitus tehdään välittömästi johtajalle, kun henkilö on saanut tietoon epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Tällaisia on esim. asukkaan epäasiallinen kohtelu kuten rumasti puhuminen, kiroilu, vähättely jne. Ilmoitusvelvollisuus on myös tehtävä silloin kun näkee, että asukkaan perushoitoa laiminlyödään, kuten suojan vaihtoa, vaatteiden pukeminen/riisuuntuminen, aterioiden syöttämisessä avustaminen jne. Ilmoittajalle ei kohdistu mitään kielteistä toimenpidettä.

Tiedon saatua yksikön johtaja keskustelelee ensin hoitajan kanssa, pyytäen kirjallisen selvityksen tapahtumasta. Sen jälkeen pidetään yhteinen kokous asukkaan omaisten ja läheisten kanssa, jossa kerrotaan avoimesti mitä on tapahtunut. Yksikön johtaja tiedottaa Laphaa. Yksikössä järjestetään välittömästi henkilökunnan kokous missä käydään läpi asukkaiden itsemääräämisoikeus ja mitä se tarkoittaa käytännössä. Aarnenpiha korjaa välittömästi epäkohdan tai uhan, joka koskee asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista, yhdessä henkilöstön kanssa. Työnantajalla on velvollisuus puuttua työnjohdollisin keinoin, kun henkilö on syyllistynyt asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen.

Aarnenpihan henkilökunta ilmoittaa välittömästi johtajalle, kun hän näkee tai kokee asiakasturvallisuuteen vaikuttavan epäkohdan. Tiimipalavereissa käydään läpi mahdolliset epäkohdat ja mietitään yhdessä ratkaisuja sen poistamiseen. Henkilökunnalla on vastuu tehdä Haipro-ilmoitus, kun siihen on tarve.

Aarnenpihassa korjaavat toimenpiteet voidaan tehdä välittömästi, ne edesauttavat asukkaiden ja henkilökunnan työturvallisuuteen ja viihtyvyyteen. Asukkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman ja riskit kertomalla siitä hoitajalle, yksikön johtajalle tai asiakaspalautteella. Asian sisällön mukaan voidaan järjestää yhteinen kokoontuminen asukkaan ja omaisten kanssa, pyrkien saamaan yhteisen ymmärryksen ja epäkohdan korjattua. Epäkohta, laatupoikkeama ja riski korjata välittömästi, jonka jälkeen tieto annetaan asiakkaalle ja omaisille.

Asiakkaan oikeusturvakeinoista kertominen alkaa jo asiakassuhteen alussa ja jatkuu koko palvelukodissa olon ajan. Tietoa voidaan tarjota eri muodoissa: kirjallisena, suullisesti, sähköisesti ja toimistossa asiakaspalvelun avulla. Pyritään siihen, että tieto on selkeää ja ymmärrettävää, jotta asiakas pystyy hyödyntämään oikeuksiaan tarvittaessa.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Palvelukoti Aarnenpihan kuluttajaneuvonnan ja palveluiden yhteystiedot:

Anne Sandqvist, toiminnanjohtaja puh. 040 506 5441

Kaartokatu 16

96100 Rovaniemi

anne.sandqvist@aarnenpiha.fi

Palvelukoti Aarnenpiha ry:n palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai Laphalle johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä välittömästi. Toiminnassa olevat epäkohdat poistetaan, ja tiedotetaan kaikille asianosaisille. Muistutukset käsitellään kahden viikon aikana.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Anne Sandqvist, toiminnanjohtaja puh. 040 506 5441

Kaartokatu 16

96100 Rovaniemi

anne.sandqvist@aarnenpiha.fi

Laphalla muistutus ohjataan lähettämään kirjaamoon.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

Johanna Pikkuaho p. 040 506 0083 ja Satu Peurasaari p. 040 482 3584

potilasasiavastaava@lapha.fi

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen voi ottaa yhteyttä, kun tarvitsee neuvoa ja ohjata potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa;

- Tiedottaa potilaan oikeuksista.
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen, kantelun ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas kokee, että hänen itsemääräämisoikeuttaan on loukattu.	Matala riski. Riskillä on negatiivinen vaikutus, koska toiminnan lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Vain rajatuissa tilanteissa tätä oikeutta loukataan.	Asianmukainen toimintamalli on olemassa siihen, kun itsemääräämisoikeus ei ole toteutunut asiakkaan kohdalla.
Asiakas kokee, että tiedonsaantioikeus ja osallisuus eivät toteudu.	Matala riski. Toiminnassa pyritään avoimeen tiedonkulkuun ja osallisuuteen. Poistetaan ne asiat, jotka vaarantavat nämä.	Informoidaan asiakasta. Asiakasta kuunnellaan herkillä korvalla. Asiakkaan osallisuutta voidaan vahvistaa esim. palautteenannolla.
Asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutuminen, jos ulkomaalaistaustainen hoitotyöntekijä.	Mahdollinen riski.	Kannustetaan työntekijää oppimaan suomea vapaa-ajalla. Käytetään työssä pääsääntöisesti suomea, jolloin kielitaito karttuu. Erityisesti on huomioitava, että asukkaat ikääntyneitä ja moni heistä muistisairaita.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29 § velvoittaa palveluntuottajan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista ja puutteista valvontaviranomaiselle. Ilmoitus tulee tehdä kirjallisesti tai sähköisesti ja siinä on kuvattava ongelmat, niiden mahdolliset vaikutukset asiakkaisiin sekä suunnitellut ja toteutetut korjaavat toimet. Ilmoittaminen edistää palvelujen laatua ja turvallisuutta ja varmistaa, että viranomaiset puuttuvat ongelmiin ajoissa. Valvontaviranomaisella on oikeus tutkia ilmoitetut

epäkohdat ja puutteet ja se voi antaa ohjeita, parannuksia ja valvoa tarkemmin palvelujen toteutumista. Viranomainen voi ryhtyä muihinkin lainsäädännöllisiin toimiin, jos tilanne on vakava.

Palveluntuottaja raportoi keskeisimmät riskit tilaajalle kirjallisesti tai sähköisesti. Yhteistyötä tehdään säännöllisesti Lapin hyvinvointialueen kanssa ja palo- ja pelastustoimen kanssa, joille toimitetaan erilaisia turvallisuusselvityksiä. Henkilöstö voi ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle palveluyksikön epäkohdista ja uhista suoraan palvelukodin johtajalle kirjallisesti tai suullisesti, tästä ei koidu mitään haitallisia seuraamuksia henkilölle. Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta palaverissa, kuten myös sen käyttöön liittyvissä asioissa.

Asukkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman ja riskit kertomalla siitä hoitajalle, yksikön johtajalle tai asiakaspalautteella. Asian sisällön mukaan voidaan järjestää yhteinen kokoontuminen asukkaan ja omaisten kanssa, pyrkien saamaan yhteisen ymmärryksen ja epäkohdan korjattua. Epäkohta, laatupoikkeama ja riski korjata välittömästi, jonka jälkeen tieto annetaan asiakkaalle ja omaisille.

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.

Haipro-ilmoitus tehdään haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista. Vakavista haittatapahtumista tulee välittömästi tiedottaa Laphaa. Haittatapahtumista ja epäkohdista tehdään kooste 4 x vuodessa, sekä kirjataan ylös, miten asia on saatu korjattua. Näitä käydään läpi tiimipalaverissa ja varmistetaan, että asia on kunnossa. Omaisten tapaamisessa voidaan myös keskustella asiasta ja kannustaa heitä tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan, sekä tuomaan esille ideoita ja parannusehdotuksia yksikön toimintaan. Tämä lisää avoimuutta ja luotettavuutta yksikön toiminnasta. Uuden asukkaan saapuessa yksikköön kerrotaan ja annetaan omavalvontasuunnitelma luettavaksi.

Asiakaspalautetta saadaan päivittäin huomioiden omaiset, heidän kanssaan keskustellaan ja kysytään, onko jotain mitä he haluaisivat sanoa. Heillä on mahdollista antaa asiakaspalautteita myös palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet käydään henkilökunnan yhteisissä kokouksissa läpi. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä saadaan myös palautetta omaisilta.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan esimerkiksi kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan johtanut

tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu isoon joukkoon asiakkaita. (Flinck ym. 2023, 10.) Vakava vaaratapahtuma voi käytännössä olla Palvelukoti Aarnenpihassa esimerkiksi paha lääkevirhe. Erityisen tarkkana tulee olla lääketurvallisuudessa.

Palvelukoti Aarnenpihassa seurataan monia asioita, esimerkiksi asukkaiden kaatumisia, lääkevirheitä ja muita turvallisuuspoikkeamia. Asioihin puututaan, vaikka ne eivät olisikaan luokiteltavissa vakavaksi vaaratapahtumaksi. Vakavien vaaratapahtumien osalta on olemassa vuonna 2023 laadittu opas, jota voidaan hyödyntää: [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille – Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#). Oppaassa on myös lopussa erilaisia muistilistoja esihenkilön käyttöön.

Alla on listattu aivan ensisijaiset toimet vakavan vaaratapahtuman sattuessa. Nämä voivat olla esimerkiksi huoneentauluna palveluyksikössä henkilöstölle suunnattuna ohjeena:

1. Varmista asiakkaiden, henkilökunnan tai toiminnan turvallisuus
2. Ilmoita välittömästi esimiehelle ja muille vastuuhenkilöille
3. Kirjoita muistiin, mitä mielestäsi tapahtui
4. Tee tarvittavat ilmoituksen tilanteesta
5. Mieti, mitä tapahtumasta voi oppia (Flinck ym. 2023, 37.)

Yksinkertainen tutkintaprosessi voi olla esimerkiksi seuraava:

- Yksityiskohtainen selvitys tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysin, joka vastaa ”miten”, ”miksi” ja ”mikä vaikutti” kysymyksiin, jotta tapahtumaan vaikuttaneista tekijöistä voidaan muodostaa ymmärrettävä käsitys
- Analyysin johtopäätöksiin perustuvat selkeät toimenpidesuosituksset, joilla toiminnan turvallisuutta parannetaan, sekä suunnitelman niiden toteuttamisesta (ml. vastuuhenkilöt ja aikataulut)
- Selkeän dokumentaation tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista (Flinck ym. 13.)

Tutkinnasta saatu tieto hyödynnetään siten, että se dokumentoidaan kirjallisesti. Pidetään huolta siitä, että vakavat vaaratapahtumat ovat koko henkilökunnan tiedossa, varmistaen osaltaan sen, että vastaavat tapahtumat estetään tulevaisuudessa. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään juurisyitään myöden, kuitenkin syyllistämättä yksittäistä työntekijää. Tehdään korjaavat toimenpiteet ja opitaan yhdessä organisaationa. Muutosten on tarkoitus olla pysyviä, ei toisteta samoja virheitä. Tutkinnasta saatu tieto voidaan huomioida myös pitkän aikavälin kehittämisessä.

Tavoitteena on kerätä tietoa tapahtuman kulusta ja siihen vaikuttaneista seikoista. Tämän perusteella määritetään asianmukaiset toimenpiteet. Tiedonkeruu voi olla vaikkapa tapahtuman nähneiden ihmisten haastattelua. Tarkoitus on riittävänä laaja-alaisesti selvittää tapahtuneen syyt.

Vakavan vaaratapahtuman jälkeen debriefing-keskustelu on oleellinen osa vaaratilanteen jälkeistä tukea. Käytännössä tämä voi olla strukturoitu ryhmäkeskustelu, jossa henkilökunta voi jakaa kokemuksiaan ja tuntemuksiaan tapahtuman jälkeen, tilannetta käsitellään yhdessä. Tärkeintä on, että ei syyllistetä tapahtuneesta, vaan keskitytään oppimiseen ja henkilöstön hyvinvointiin. Mikäli tapahtuneesta jää pitkäaikaista psykologista haittaa, kuten traumaperäistä stressiä on mahdollista kääntyä työterveyshuollon puoleen.

Julkisuuslain sisältämän julkisuusperiaatteen mukaan asiakkaalla, tai heidän läheisellään on oikeus saada nähtäväksi tutkinnasta syntyneet viralliset asiakirjat siltä osin, kun sisältöä ei ole määritelty salassa pidettäväksi. Tutkinnan johtopäätösten käyminen kasvokkain asiakkaan tai potilaan kanssa on paras tapa edistää tapahtumasta toipumista. Hyvä käytäntö onkin käydä tapahtuman taustat läpi avoimesti keskustellen muistaen salassapitovaatimukset. (Flinck ym. 2023, 31.)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Esiin tulleet epäkohdat otetaan huomioon toiminnassa siten, että puutteet korjataan mahdollisimman nopeasti. Toisaalta palautetta voidaan hyödyntää pitkän tähtäimen kehittämisessä. Valvontaviranomaisten antamat päätökset ja ohjaus otetaan huomioon toiminnassa tärkeinä linjauksina ja noudatettavina asioina. Viranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö nähdään positiivisena ja toiminnan kannalta tärkeänä.

Merkittävää on arvioida, onko ongelma sellainen, joka toistuu ja vaatii laajempia muutoksia. Epäkohtien käsittely ei ole vain kertaluonteinen toimenpide, vaan osa pitkäjänteistä kehittämistä. Palautteen antaminen asiakkaille siitä, miten heidän ilmoituksiaan on käsitelty, on tärkeää – tämä lisää luottamusta ja parantaa yhteistyötä.

Tapahtumien taustalla olevat syyt selvitetään, jotta ymmärretään, miksi epäkohdat ovat syntyneet. Tämä voi sisältää toiminnan tarkastelua, työympäristön tai teknisten välineiden arviointia. Lopputuloksena voi olla toimintatapojen selkeyttäminen, ohjeistuksen parantaminen, turvallisuuskäytäntöjen vahvistaminen tai välineiden päivittäminen. palvelukoti Aarnenpihan tavoite on parantaa jatkuvasti toimintaansa. Tämä varmistaa, että pystytään tarjoamaan laadukkaita ja turvallisia palveluja pitkällä aikavälillä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Kerrosten palo-osastojen pienentäminen	loka-marrakuu	halitus ja johtaja	12.2025
Akselin ja Elinan kattojen korjaus	loka-marraskuu	halitus ja johtaja	12.2025
Akselin hissien koneiston uusiminen	kevät 2026	halitus ja johtaja	

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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

Palvelukodissa palveluiden laadun ja turvallisuuden seuranta on erityisen tärkeää, sillä asukkaat ovat haavoittuvassa asemassa ja heidän hyvinvointinsa on tärkeää. Palvelukodissa on mahdollista tehdä tarvittaessa riskianalyseja, muun muassa fyysiset vaarat, lääkityksen virheet, henkilökunnan jaksaminen. Lääkityslistat, lääkkeenjakeleprosessit ja lääkkeenhallinta on arvioitavissa. Asiakkaiden elämänlaadun mittaaminen voi perustua sosiaaliseen, fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin, mittareina vaikkapa liikkumiskyky, itsenäinen toiminta ja sosiaalisten suhteiden ylläpito. Palvelukoti käy läpi myös viranomaisvalvontaa, kuten tarkastuksia, joiden avulla varmistutaan, että palvelut täyttävät laatu- ja turvallisuuskriteerit. Asukkaita kohdellaan kunnioittavasti ja heidän hyvinvointinsa on jatkuvasti parantamisen ja arvioinnin kohteena.

Palveluiden laatu ja turvallisuus ovat meidän kaikkien jokapäiväinen asia. Toimintayksikön riskejä on tunnistettu. Riskienhallintakeinojen toimivuudesta ja riittävydestä varmistutaan seurannalla. Palvelukoti Aarnenpihan johtaja Anne Sandqvist vastaa viime kädessä kokonaisuudesta ja palvelukodin toiminnasta.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palaverissa ja toiminnanjohtaja korjaa mahdolliset puutteet tai varmistaa, että puutteet korjataan. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan täydentää, kun havaitaan päivittämisen tarvetta. Päivitykset voidaan tehdä viiveettä tai vähintään kuitenkin neljän kuukauden välein.

Lähteet

Flinck ym. 2023. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Sosiaali- ja terveysministeriö. Osoitteessa:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165193/STM_2023_31_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 13.2.2025.

Lapin hyvinvointialue 2024. Palvelusetelisääntökirja tukipalveluista 1.6.2024 alkaen. Osoitteessa:

<https://lapha.fi/documents/594637/766960/Tukipalveluiden+saantokirja+1.6.2024.pdf>. Viitattu 18.2.2025.