

Omavalvontasuunnitelma

1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi, palveluyrityksen yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus) ja yhteystiedot:

Mäntänvuoren Terveys Oy, Y-tunnus 2517663-5
Keskuskatu 2
35700 Vilppula

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Mäntän kotihoito, Hallituskatu 23, 35800 Mänttä

Vilppulan kotihoito, Keskuskatu 2, 35700 Vilppula

Juupajoen kotihoito, Koskitie 50, 35500 Korkeakoski

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Mänttä: palveluvastaava Menina Varjela, puhelin: 0505539518

Sähköposti: menina.varjela@pihlajalinna.fi

Vilppula ja Juupajoki: palveluvastaava Päivi Meriläinen, puhelin: 0505526357

Sähköposti: paivi.merilainen@pihlajalinna.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajan palvelut palveluyksikössä:

Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen kotihoidon palvelua tuotetaan kolmessa eri yksikössä: Mäntän, Vilppulan ja Juupajoen kotihoidon yksikössä. Kotihoidon palvelut pitävät sisällään kotipalvelun, kotisairaanhoidon ja tukipalvelut.

Kotihoitoa tarjotaan asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi silloin, kun fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on merkittävästi alentunut. Kotihoidon palveluita tuotetaan viranhaltijapäätöksen mukaisesti. Mäntänvuoren Terveys Oy:n tuottama kotihoito

perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen (jatkossa Pirha) kotona asumista tukevien asiakasohjaajien tekemiin asiakaspalvelupäätöksiin.

Palveluuyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Asiakkaita kotihoidon piirissä tukipalveluineen on noin 230 henkilöä, joista säännöllistä kotihoitoa saa tällä hetkellä 218 henkilöä ja tilapäistä kotihoito 10 henkilöä.

Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että Pirhan asiakasohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Mäntänuoren Terveys Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitoa, jossa otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat ja hyödynnetään niitä asiakkaan toimintakyvyn tukemisessa. Kotihoito edistää ja tukee asiakkaan kotona selviytymistä kuntouttavalla työotteella, sekä tarjoaa yksilöllistä terveyden- ja sairaanhoitoa ja hoivaa. Palvelua tarjotaan kaikille kotihoidon kriteerit (RAI - toimintakykyarviointi) täyttävillä kotona asuville asiakkaille.

Toteutamme ja arvioimme toimintaamme Pirha:n iRAI HC laatusuoritteisiin ja painopisteisiin nojaten. Vuoden 2025 painopisteet ovat ravitsemus, kaatuminen, sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), kipu, asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin sekä onko asiakas ilmaissut palvelun tai hoidon tavoitteen.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat Turvapuhelinpalvelu: Mäntänuoren Terveys Oy ostaa turvapuhelinpalvelut AddSecurelta, jonka paikallisena toimijana on KVM Turvapalvelut Oy

Ateriapalvelut: Mäntänuoren Terveys Oy ostaa ateriapalvelut Justiina Ateriapalvelut Oy

Aterioiden kotiinkuljetus Mirila Oy, 1.6.2025 alkaen aterioiden toimituksesta vastaa Mäntänuoren Terveys Oy

Pyykkihuolto: Pesukeisarit Oy, Medanta Oy

Henkilöstövuokraus: Teampa henkilöstöpalvelut, Pihlajalinna hoitajavuokraus

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Mäntänvuoren Terveys Oy tekee tiivistä yhteistyötä ostopalveluita tuottavien yritysten kanssa. Asiakasasioissa noudatetaan ehdotonta salassapitovelvollisuutta, eikä ostopalveluita tuottavat pääse asiakkaan terveystietoihin pl. henkilöstövuokrausyritysten työntekijät. Mahdolliset reklamaatiot koskien ostopalveluita, käsitellään viivyttämättä asianomaisten kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Yhteistyössä noudatetaan hyvää hankintatapaa ja perehdytykseen panostetaan asiakkaan saaman palvelun laadun takaamiseksi. Mäntänvuoren Terveys Oy käyttää vain tunnettuja hyviksi kokemiaan yhteistyökumppaneita.

Mäntänvuoren Terveys Oy on Pihlajalinna-konsernin ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys. Hyvinvointialue omistaa 9 % ja Pihlajalinna 91 %. Sopimuskausi on voimassa vuoteen 2031.

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluntuottaja on tuottamiensa palvelujen vastuuhenkilö ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. Palveluntuottaja ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista Pihlajalinnan poikkeamailmoituksella.

Riskienhallinnasta vastaavat henkilöt ovat yksikön palveluvastaavat Päivi Meriläinen ja Menina Varjela.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Pihlajalinnan verkkosivuilla on myös asiakaspalautekanava, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta hoidostaan ja kohtelustaan. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on myös potilaslaissa säädetty oikeus tehdä muistutus häntä hoitaneen yksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoa hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja

toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

Pirha potilasasiavastaava

puh 040 190 9346

potilasasiavastaava@pirha.fi

Soittoajat ma 9–11, ti 9–11, ke 9–11, to 9–11

Omavalvonnallinen ilmoitus

Kirjaamo@pirha.fi

Kuluttajaneuvonta ma, ti, ke ja pe klo 9–12, to klo 12–15 puh 09 5110 1200

Vakavan vaaratapahtuman ohje työyksikön ilmoitustaululle tulostettuna (Vakavien vaaratapahtumien tutkinta, STM 2023)

1. Varmista asiakkaan, henkilöstön tai toiminnan turvallisuus
2. Ilmoita välittömästi esimiehelle ja muille vastuuhenkilöille. Yhteystiedot jokaisessa yksikössä saatavilla.
3. Kirjoita muistiin, mitä mielestäsi tapahtui
4. Tee tarvittavat ilmoituksen tilanteesta

Omavalvonnallinen ilmoitus kirjaamo@pirha.fi

5. Mieti, mitä tapahtumasta voi oppia

2.4 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka on yhteydessä muistutuksen kohteena olevaan palveluntuottajaan.

Terveystieteidenhuollon vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Pihlajalintaan. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

Muistutukset Mäntänvuoren Terveys Oy

- Johtava lääkäri Piritta Huuskonen puh 044 466 3370 piritta.huuskonen@pihlajalinna.fi
- Kotihoidon palvelupäällikkö Teija Väisänen puh 044 466 3317 teija.vaisanen@pihlajalinna.fi
- Pirkanmaan hyvinvointialue kirjaamo kirjaamo@pirha.fi

2.5 Henkilöstö

Palveluntuottajan henkilöstö:

Yksiköidemme henkilöstö on jaettu tiimeihin, jotka koostuvat tiimin sairaanhoitajasta, lähihoitajista sekä hoiva-avustajista. Jokaisessa tiimissä on noin 50 asiakasta koostuen säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon sekä arviointijakson asiakkaista. Sairaanhoitajat osallistuvat säännöllisesti myös asiakkaiden kotikäynneille, jotta pystyvät vastaamaan asiakkaan hoidon kokonaisarviointiin ja hoidon suunnittelusta ennakoivalla työotteella.

Yksikön palveluvastaava on koulutukseltaan terveydenhuollon ammattihenkilö. Hän vastaa yksikön lähiesihenkilötyöstä, talouden seurannasta, riittävästä resurssoinnista sekä laadukkaan kotihoidon toteutumisesta.

Hoitajat toteuttavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista hoitotyötä asiakkaan kotona vastaten kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidon ja huolenpidon tarpeisiin.

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinnassa (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset). Säteilylle altistaviin tutkimuksiin lähettävä ja niitä toteuttava palveluntuottaja vastaa tehtävänsä mukaisen lakisääteisen säteilysuojelukoulutuksen suorittamisesta (lähettävällä lääkärillä 8 h / 5 v).

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen vammaispalvelulain voimaantulosta lukien.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluntuottaja seuraa palvelukysyntää ja mitoittaa tarjonnan sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa ja ostopalveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

2.8 Toimitilat ja välineet

Pihlajalinna vastaa toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan poikkeama, tehdään ilmoitus Pihlajalinnan HSE lite – järjestelmään.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan käyttäessä Pihlajalinnan laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita Pihlajalinna vastaa niiden asianmukaisuudesta ja käyttökuntoisuudesta.

Palveluntuottajan käyttäessä omia lääkinnällisiä laitteitaan toimipisteen vastaavan lääkärin tulee hyväksyä laitteiden käyttö ennen niiden käyttöönottoa. Palveluntuottaja vastaa omien lääkinnällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Yksityisten palveluiden tietosuojavastaava on Marika Vihervaara (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi) ja julkisten palveluiden tietosuojavastaava on Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja.

Pihlajalinnalla on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista tulee tehdä Pihlajalinnan tietoturvapoikkeamailmoitus.

Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Palveluntuottajan oman toiminnan tietoturvallisista työtavoista ja hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta vastaa palveluntuottaja.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämiseksi. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluntuottajan käytössä ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus
- Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturvapoikkeamailmoitus
- Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: HSE lite – ilmoitus
- Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta: whistle blow – ilmoitus

Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä. Palautteiden aiheita voidaan käsitellä myös ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

Palveluntuottajan merkittävimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja keinot näiden riskien hallitsemiseksi:

Lääkehoidon toteuttamiseen liittyy tunnistettu riski. Suurimmalla osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä annosjakelu. Tämä lisää lääkitysturvallisuutta sekä vähentää lääkehävikkiä. Tämän lisäksi muutamalla asiakkaalla on käytössä dosettijako. Pääsääntöisesti nämä asiakkaat ovat juuri tulleet kotihoidon palveluiden piiriin.

Toinen tunnistettu riski on asiakkaan kaatuminen. Kaatumisen taustalla voi olla syynä niin heikko ravitsemus, epätasapainossa oleva lääkitys, turvaton kotiympäristö kuin asiakkaan perussairaus. RAI-toimintakykymittarin avulla sekä käyntien yhteydessä toteutuneilla työntekijöiden havainnoilla, voidaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaan turvalliseen kotiympäristöön, sekä riittävän ja monipuolisen ravitsemuksen turvaamiseen. Tämän lisäksi lääkehoidon kokonaisvaltainen seuranta ja tarvittavat muutokset ovat osa kotihoidon laadukasta palvelua.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavilla häneltä toimipisteessä, jossa hän tuottaa palvelua. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja sen päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Mänttä-Vilppula 30.5.2025

Teija Väisänen

Teija Väisänen