

**RANTAKODON PALVELUKESKUS
SOSIAALIPALVELUJEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA
2025**

Sisällys

1	Palveluntuottajan perustiedot.....	2
1.1	Palveluyksikön perustiedot	2
1.2	Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot.....	2
1.3	Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot	2
1.4	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
	Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
	Palveluntuottajan palvelut palveluyksikössä	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	6
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.4	Muistutusten käsittely	7
2.5	Henkilöstö	8
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	9
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
2.8	Toimitilat ja välineet	10
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	10
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	11
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	12
2.13	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	12
2.14	Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	12
3	Asukkaan ja asiakkaan asema ja oikeudet.....	13
4	Omavalvonnan riskienhallinta.....	17
4.1	Palveluntuottajan merkittävimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja keinot näiden riskien hallitsemiseksi	17
4.1	Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta	21
5	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	23
6	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23
6.1	Toimeenpano.....	23
6.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	23

1 Palveluntuottajan perustiedot

Kolmostien Terveys Oy
Y-tunnus 2674284-6
Niementie 2
39700 Parkano

1.1 Palveluyksikön perustiedot

Rantakodon palvelukeskus
Niementie 2
39700 Parkano

1.2 Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Henna Kaihlamäki
044 7865 329
henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi

1.3 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.2.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Turvapalvelut: Securitas oy; Lääkkeet: Kihniön ja Parkanon apteekit; Työterveyshuolto: Pihlajalinna Parkano; Pesulapalvelua: Lindström (matot).

Kiinteistön omistaja on Rantakodon yhdistys ja tontin omistaja Parkanon seurakunta, sekä kiinteistöä ja Rantakodon aluetta hoitaa Parkanon kaupunki, joka on tehnyt sopimukset: Jätehuolto, paloilmittimen huolto ja tarkastukset, sprinklerhuolto ja -tarkastus.

Kiinteistöä koskevat vikailmoitukset Parkanossa: <https://www.parkano.fi/parkanon-kaupungin-vikailmoitukset-kiinteistoja-koskien/>

1.4 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen 24 asukaspaikkaa sekä lyhytaikaisasuminen (LAH) 2 asiakaspaikkaa (Päättalo ja Nummikoti).

Toiminta-ajatus

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna Oy ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisöyhtiö, joka tuottaa julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut Parkanon ja Kihniön alueella. Rantakodon palvelukeskus on osa Kolmostien Terveys

Oy:n ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista tuottava yksikkö, ja se toimii Parkanon Rantakoto ry:n tiloissa. Rantakodon palvelukeskuksessa asuu sekä pitkäaikaisella asumispäätöksellä olevia että lyhytaikaisilla kotona asumista tukevilla päätöksillä ja omaishoidon vapaajaksoilla olevia asukkaita. Sekä pitkäaikaisesta, että lyhytaikaisesta asumisesta tekee arvion ja päätöksen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus.

Rantakodon palvelukeskuksen tarjoamien palveluiden kautta turvataan ikääntyneille ihmisille onnellinen, turvallinen ja omannäköinen arki. Tarkoituksena on edistää ja ylläpitää kuntalaisten hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait: Sosiaalihuoltolaki, Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, lääkelaki, tartuntatautilaki, terveydensuojelulaki, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, Terveydenhuoltolaki ja Laki työturvallisuudesta, sekä kulloinkin voimassa oleva ikääntyneiden laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi.

Palveluntuottajan palvelut palveluyksikössä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta, myös äkilliseen tarpeeseen.

Ympärivuorokautisen palveluasuminen myöntämisen edellytyksenä on, että asiakas tarvitsee hoivaa ja huolenpitoa tai valvontaa säännöllisesti, ympäri vuorokauden. Palvelun myöntäminen edellyttää, että hän ei kykene toimintakyvyn heikentymisen vuoksi selviytymään nykyisessä asumismuodossaan kotiin vietävien monipuolisten palvelujen, teknologisten ratkaisujen ja apuvälineiden turvin.

Päätös ympärivuorokautisesta asumisesta tehdään palvelutarpeen arvion perusteella. Arvion tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja yhteistyössä mm. kotihoidon kanssa. Päätöksen palvelun saamisesta ja sijoittumisen asumispalveluyksikköön tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden asiakasohjaaja.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (LAH)

Lyhytaikainen asuminen on lyhyt, toimintakykyä tukeva jakso kodin ulkopuolella. Jaksolla tuetaan asiakkaan kotona pärjäämistä. Jaksolla tavoitellaan asiakkaan voimavarojen vahvistamista erilaisin kuntouttavien keinoin. Ennaltaehkäisevän ja tavoitteellisen toiminnan avulla asiakas voi asua mahdollisimman kauan kotona. Lyhytaikainen asuminen on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa, sekä sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa.

Jakso toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä asiakasohjaajien, lyhytaikaisen asumispalvelun henkilökunnan, sosiaalihuollon-, perusterveydenhuollon, kotihoidon, kotikuntoutuksen sekä kolmannen sektorin ammattilaisten avulla. Jaksolle ohjataan palvelutarpeen arvion perusteella. Arvion tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja yhteistyössä kotihoidon kanssa. Ensisijaisesti tarjotaan ja lisätään kotihoidon palveluita tai perhehoitoa.

Arvot ja periaatteet

Eettisyys

Kohtaamme asukkaan häntä kunnioittaen. Kuuntelemme asukasta ja hänen lähiomaisiaan yhteistyötä tehden kasvokkain sekä puhelimitse (mm. Asukasraadeissa?) Asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa. Huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden kaikissa arjen toiminnoissa sekä oikeuden toteutuneeseen tietoturvaan.

Energisyys

Teemme työtä johdonmukaisesti ja vastuullisesti. Huolehdimme, että asukkaiden päivärutiinit toteutuvat pääsääntöisesti saman sisältöisinä ja saman aikaisina, mutta olemme valmiit elämään asukkaan arjessa mukana myös ilman rutiineja ja vuoden tärkeiden tapahtumien mukaisesti. Noudatamme kaikessa toiminnassamme erityistä tarkkuutta ja huolellisuutta.

Ennakkoluulottomuus

Kehitämme toimintaamme yhdessä huomioiden tulevaisuuden tarpeen. Olemme avoimia uusille toimintatavoille ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan. Pyrimme vastaamaan niin asukkaiden kuin omaistenkin tarpeisiin tavalla, joka heille itselle tuntuu luontevimmalta, huolimatta omista totutuista toimintamalleistamme.

Päivittämissuunnitelma: Toiminnan arvot luodaan Pihlajalinnan arvojen pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Toiminnan arvot käydään läpi henkilökunnan kanssa perehdytyksessä. Arvot näkyvät päivittäisessä työssä yhteisesti sovituihin toimintatavoissa. Niitä tarkastellaan säännöllisesti päivittäisessä työssä ja yhteisissä palaverissa.

Toimintaperiaatteet

1. Asiakaslähtöisyys: Ikäihmisten hyvä hoito, mielekäs arki ja viihtyvyys, ammattitaitoinen henkilökunta soveltaa työssään kuntouttavan hoidon periaatteita ja toimintaa johdetaan muutosherkästi.
2. Ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus: ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti kunnioittaen, hänen elämänhistoriansa ja arvojensa sekä niille rakentuneiden tapojen ja näkemysten pohjalta, yksilöllisesti laadittavan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.
3. Kumppanuus: Rantakodon palvelukeskus tekee hyvää yhteistyötä omaisten ja muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden, sekä erilaisten yhdistysten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Tieto kulkee luottamuksellisenä ja avoimena vuorovaikutuksena turvaten asukkaan hoidon toteutumisen.
4. Tuloksellinen, kustannustehokas ja ammatillinen toiminta: Koko henkilöstö pyrkii kehittämään toimintaa moniammatillisena työryhmänä, joka työssään ottaa huomioon niin inhimilliset tarpeet kuin taloudelliset resurssitkin.

Pihlajalinnan johtamisperiaatteet



Mahdollistan kasvun

Asetan toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet, ja löydämme yhdessä keinot niihin pääsemiseksi. Autan ihmisiä kasvamaan ja kehittymään ammatillisina.

Kannan vastuun

Varmistan, että päätöksiä tehdään ja sovitut asiat viedään loppuun. Puutun rohkeasti epäkohtiin. Toimin johdonmukaisesti tietoon perustuen. Näytän esimerkkiä ja suuntaa.

Otan mukaan

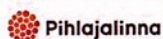
Viestin selkeästi, säännöllisesti ja avoimesti. Kannustan keskusteluun ja yhdessä tekemiseen. Annan ja jaan vastuuta.

Välitän

Olen läsnä ja kuuntelen. Pidän huolen tiimin hyvinvoinnista. Kannustan, annan ja pyydän palautetta.

Olen reilu

Johdan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Kunnioidan ja arvostan muita.



Pihlajalinnan palveluperiaatteet



Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä.

Olen empaattinen, helposti lähestyttävä ja lämminhenkinen. Arvioin asiakkaan tarpeen aina tilissä hetkessä, ja toimin sen mukaisesti. Olen kiinnostunut asiakkaasta ja kuuntelen aktiivisesti. Otan katsekontaktin. Olen ihminen ihmiselle.

Palvelen asiakasta ammattitaidolla, eettisesti ja vaikuttavasti.

Hoidan asiakkaan aina kokonaisvaltaisesti, korkealla laadulla ja eettikalla. Huolehdin siitä, että minulla on kattava ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Varmistan osaltani sen, että meillä asiakas saa parhaan ja vaikuttavimman hoidon läpi palvelupolun Pihlajalinnassa.

Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi.

Arvostan asiakkaan aikaa, ja varmistan mahdollisimman sujuvan palvelupolun. Viestin selkeästi hoidon vaihtoehdot, ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Puhun kieltä, jota asiakas ymmärtää.

Pidän kollegoistani ja hyvää työilmapiiriä huolta.

Edustan asiakkaan suuntaa koko Pihlajalinnassa. Puhun kollegoistani ja työnantajastani aina arvosta. Tuen ja autan kollegoitan onnistumaan, jotta voimme yhdessä onnistua asiakkaan edessä. Rakennan hyvää työilmapiiriä ja olemalla energinen ja ystävällinen.



Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025
Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

Pihlis-periaatteet

Yhteistyöllä rakennamme enemmän kuin kukaan yksin. Meillä onnistuminen ei ole koskaan yksilösuoritus - se syntyy toistemme tukemisesta, vastuullisesta ja rohkeasta tekemisestä sekä siitä, että kaikki ovat mukana.



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 hyväksyttyjä 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 tai Pirhan poikkeamailmoituksilla tilanteen mukaan.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Kolmostien Terveiden verkkosivuilla on myös asiakaspalauttekanava, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta hoidostaan ja kohtelustaan. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on myös potilaslaissa säädetty oikeus tehdä muistutus häntä hoitaneen yksikön

terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä asiakasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja palveluvastaava Henna Kaihlamäki; henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi

Muistutuslomake: <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22>

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 504 5249 tai

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Tietoturvallinen viesti suomi.fi palvelussa: Valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava.

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisää tietoa: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

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

Lisätietoja: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025

Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

Lisää tietoa linkistä: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut> ja <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Ilmoitusohje edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä: <https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>

Potilasasiavastaava: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille tietoa näiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Puh 029 553 6901 arkisin klo 9–15.

Poikkeamien ja palautteiden suhteen voitte olla yhteydessä seuraaviin henkilöihin:

Palveluvastaava Henna Kaihlamäki
henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi, puh 044 79865 329

Palvelupäällikkö Johanna Lintula
Johanna.lintula@pihlajalinna.fi, puh. 044 7865 311

Palvelujohtaja Johanna Nivala
Johanna.nivala@pihlajalinna.fi, puh. 040 7064 150

Toimitusjohtaja Juha-Matti Sihvonen
juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi, puh. 040 0338 840

2.5 Henkilöstö

Henkilöstössä toimii

- Sairaanhoidajia
- Lähihoitajia
- Hoiva-avustajia
- Laitoshuoltajia
- Palveluvastaava

Palveluntuottajan henkilöstö koostuu palveluvastaavasta, lähihoitajista, sairaanhoidajista, hoiva-avustajista sekä laitoshuoltajista. Yksikössämme on varahenkilöjärjestelmä ja sijaisten käyttö perustuu vakituisen henkilökunnan poissaoloihin.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen Mepcossa olevan perehdytysuunnitelman avulla. Perehdytyskansiossa on yksikön keskeiset asiat, ja koko Rantakodon henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Tietosuojaan liittyen henkilökunta suorittaa Pihlajalinna akatemiassa kaikille pakolliset tietoturvallisuus- ja potilastiedon tietosuojatentit.

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinna (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset).

lääkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtäväkuvan sitä edellyttäessä.

Vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi varmistetaan vuosikellon avulla, joka ohjaa työskentelyä kuukausittain ja kvartaaleittain sekä auttaa priorisoimaan tehtäviä tärkeysjärjestyksessä. Vastuuhenkilöiden työaika seurataan työvuorojärjestelmän kautta, sekä 1-2-1- ja kehityskeskusteluin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa korostetaan soveltuvuutta ja luotettavuutta. Työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteritiedot keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Riittävän kielitaidon varmistamiseksi työntekijöiden on osoitettava suomen kielen opiskelu tai osaaminen, erityisesti ulkomaanrekrytoinnissa. Vakinaiset työntekijät valitaan julkisella haulla, ja määräaikaisten työntekijöiden valinnasta vastaa palveluvastaava yhdessä palvelupäällikön kanssa. Rekrytoinnissa arvioidaan työntekijän halukkuutta sitoutua yksikön arvoihin ja strategiaan sekä varmistetaan tarvittava pätevyys ja luotettavuus. Rekrytoinnin tavoitteena on saada ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. [Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta.](#)

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstösuunnittelussa noudatetaan soveltuvaa lainsäädäntöä ja tarvittaessa huomioidaan toiminnan luonne ja luvassa määritelty henkilöstömitoitus. Henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin seurataan päivittäin laskennallisesti suhteessa asukasmäärään Excel-taulukoiden, RAI-toimintakykymittariston ja Qlik Sense -toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Työhyvinvoinnin tukeminen on keskeinen keino varmistaa henkilöstövoimavarojen riittävyys. Sijaisten käyttö perustuu vakituisen henkilökunnan poissaoloihin, ja yksikössä on varahenkilöjärjestelmä.

Vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi varmistetaan vuosikellon avulla, joka ohjaa työskentelyä kvartaaleittain ja auttaa priorisoimaan tehtäviä tärkeysjärjestyksessä.

Vakinaiset työntekijät valitaan pääsääntöisesti julkisella haulla, ja määräaikaisten työntekijöiden valinnasta vastaa palveluvastaava yhdessä palvelupäällikön kanssa. Henkilökunnan pätevyystarkistetaan JulkiTerhikistä. Rekrytoinnin tavoitteena on saada ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita. Kanta- palveluita hyödynnetään muun muassa asiakkaiden apteekkitilausten yhteydessä.

Monialainen yhteistyö on keskeistä sosiaalihuollon asiakkaiden palvelukokonaisuuden järjestämisessä. Yhteistyötä ja tiedonkulkua muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien sekä eri hallinnonalojen kanssa hoitaa pääasiassa omahoitaja. Tärkeää on, että hoitosuunnitelmaan kuuluvien palvelujen tarjoajien

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025
Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

välillä tapahtuu tehokasta kommunikaatiota tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

Asukkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan tiedot välitetään suullisesti ja kirjallisesti vastaanottavalle yksikölle. Sähköinen potilastietojärjestelmä varmistaa ajantasaisen lääkelistan ja toimintakykykymittareiden seurannan. Lyhytaikaisjaksoasukkaiden osalta tehdään arviointi, joka sisältää jakson aikana esiin nousseet päähuomiot.

Palveluiden alihankinnassa käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Nämä sopimukset sisältävät sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset, ja niiden toteutumista seuraa palveluvastaava ja henkilökunta.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Palvelukeskus koostuu tehostetun palveluasumisen palvelutalosta ja Nummikodista, joissa asukashuoneistot ovat pääosin yhden tai kahden hengen huoneistoja kooltaan noin 21–38 m². Huoneistoissa on omat WC- ja peseytymismahdollisuudet, ja ne on kalustettu pääasiassa asukkaiden omilla huonekaluilla. Yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä saunatilat ovat osastokohtaisia. Omaisille annetaan suullista ohjausta turvallisuudesta ja he voivat vierailla ilman rajoituksia.

Yhteistilojen tarkoituksena on mahdollistaa yhteisöllisyyden toteutuminen ohjatusti ja yksilöllisesti. Molemmissa siivissä on omat yhteistilat, joissa asukkailla on mahdollisuus osallistua erilaisiin toimintahetkiin ja viettää aikaa muiden asukkaiden kanssa. Piha-alueilla on erilaisia virikkeitä kuten frisbeegolf-rata ja puutarha-alue. Rantakodon yhteinen ruoka- ja juhlasali toimii kaikkien yhteisenä ruokailu- ja toimintatilana. Toimintahetkiä järjestetään kolmannen sektorin toimesta erilaisin teemoin. Tilojen käyttö on esteetöntä ja tarkoituksenmukaista.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan käyttäessä Pirhan ja Pihlajalinnan laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita Pirha ja Pihlajalinna vastaavat 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.

Lääkinnällisten laitteiden hankinta, käyttöohjeet ja huolto toteutetaan vastuullisesti ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja turvallisuusvaatimukset. Apuvälineiden tarve arvioidaan yhteistyössä kuntoutus- ja hoitohenkilökunnan kanssa. Sänkyjen ja nostureiden huolto ja korjaus hoidetaan Berner Oy:n kautta, ja kaikki apuvälineet ja hoitovälineet kirjataan laiterekisteriin.

Yksikön turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameroilla, hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan näiden laitteiden käytön periaatteet, kuten tallentavatko kamerat, niiden sijoitus ja käytön vastuut. Turvapuhelimien hankintaan ja etäkäyntilaitteisiin liittyvät käytännöt ja vastuuhenkilö määritellään suunnitelmassa. Yksikössä on tallentava kameravalvonta pääovilla ja rakennuksen takaovilla, ja asukkailla on käytössään rannekeilla varustetut hälyttimet, jotka yhdistyvät hoitajien puhelimiin.

Asukkaiden turva- ja kutsulaitteiden toimivuutta testataan päivittäin arjessa, ja niiden akut tarkistetaan viikoittain. Henkilökunta vastaa hälytysten käsittelystä. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Ascom Miratel Oy, joka hoitaa laitteiden huollon. Heidän yhteystietonsa ovat huolto@ascom.com.

Asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro- ja HSE-Lite -järjestelmien kautta, ja tarvittaessa niistä tiedotetaan edelleen Fimeaan. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeista vastaavat henkilöt: Palveluvastaava Henna Kaihlamäki (puh. 044 786 5329) ja vastaava hoitaja Heidi Anttila (puh. 044 786 5346).

Lisätietoja: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen#:~:text=Ilmoitus%20l%C3%A4hetet%C3%A4n%20s%C3%A4hk%C3%B6postitse%20laitevaarat%40fimea,029%20522%203002%20tai%20postitse.&text=Kiireellisiss%C3%A4%20tapauksissa%20ilmoituksen%20voi%20tehd%C3%A4,tulee%20tehd%C3%A4%20viipym%C3%A4tt%C3%A4%20my%C3%B6s%20kirjallisena.

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. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien ja henkilöstön kanssa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Yksikön asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet perustuvat EU:n yleiseen tietosuojalain (2016/679) sekä kansalliseen tietosuojalakiin (1050/2018). Rekisterinpitäjänä toimii yksikön organisaatio Pirha, ja henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat henkilöt on ohjeistettu tietosuoja koskeissa säädöksissä. Asiakastyön kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa, ja jokainen työntekijä on perehdytetty tietosuojaan ja Mediatr- ja OMNI360 -asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen, järjestelmään tallentuu lokitiedot.

Asukkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan tiedot välitetään suullisesti ja kirjallisesti vastaanottavalle yksikölle, ja päivystystilanteissa käytetään tarkkaa check-listaa.

Tietosuojalainsäädännön ja yksikölle laadittujen ohjeiden noudattamista valvotaan sitouttamalla henkilökunta tietosuojasitoumuksen allekirjoittamiseen ja antamalla heille henkilökohtaiset käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään. Lisäksi järjestelmään tallentuu lokitiedot käytöstä. Henkilökunta on tietoinen henkilökisteriselosteen sisällöstä ja sitoutunut olemaan ilmaisematta luottamuksellisia tietoja.

Tietoturvaohjeet ja turvaohjeet, jotka käsitellään yhdessä koko henkilökunnan kanssa vuosittain. Opiskelijat ja harjoittelijat allekirjoittavat tietosuoja- ja vaitolositoumuksen.

Työntekijät suorittavat potilastiedon tietosuojatentin sekä tietosuojakoulutuksen, tentit ovat pakolliset kaikille.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Ojala
irene.ojala@pihlajalinna.fi

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

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

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

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kolmostien Terveys kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella ja palvelukohtaisilla asiakas- ja/tai läheis -tyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottaja huomioi häntä koskevan palauteen ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

2.13 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta kattaa asiakasturvallisuuden, kun taas palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveydestä vastaavat omat viranomaiset alan lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi tarvitaan kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden välillä. Tämä voi sisältää poistumisturvallisuussuunnitelmien laatimista ja ilmoitusvelvollisuutta pelastusviranomaisille onnettomuusriskeistä. Lisäksi palveluntuottajilla on ilmoitusvelvollisuus holhoustoimilain ja vanhuspalvelulain mukaisesti tietyistä asiakastilanteista. Järjestöt puolestaan kehittävät valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun ehkäisemiseksi ja kohtaamiseksi.

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

2.14 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Yksikön tilojen terveellisyysliittyvät riskit hallitaan tunnistamalla ja suunnittelemalla terveyshaittojen ehkäisyä. Mahdolliset poikkeamat havaitaan ja niihin reagoidaan välittömästi yhteydenotolla asianmukaisiin sidosryhmiin, kuten talonmieheen ja LVI-asiantuntijaan. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tapahtuu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien avulla, jotka päivitetään vuosittain. Lisäksi henkilöstöllä on käytössään turvahälyttimet ja yksikössä on ympärivuorokautinen Securitas-vartiointipalvelu. Asukasturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan koulutuksilla ja säännöllisillä arvioinneilla. Lisäksi lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa.

3. Aukkaan ja asiakkaan asema ja oikeudet

Aukkaille laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma moniammatillisesti. Suunnitelman tukena käytetään asiakkaan tai omaisen täyttämää elämäntarkistusta. Suunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Hoidollisesta osuudesta vastaa nimetty omahoitaja ja lääketieteellisestä osuudesta vastuulääkäri. Suunnitelman pohjana hyödynnetään RAI-arviointia ja tarvittaessa asukaskohtaisesti voidaan hyödyntää täydentäviä mittareita, mm. FRAT, MMSE, MNA.

Aukkaan ja asiakkaan asiallinen kohtelu

Aukkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asukasta ja asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Palvelussa asiakkaiden kohtaamistapa ja puhuttelut kertovat vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla olevista arvoista ja periaatteista. Epäasialliseen käytökseen reagoidaan tarvittaessa, ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Aukkaiden sekä asiakkaiden saama epäasiallinen kohtelu käsitellään välittömästi, ja heitä kuullaan tilanteen selvittämiseksi. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä palaveriteita ja toimenpiteitä muutetaan, jotta asiakkaan hyvinvointi turvataan. Palveluvastaava toimii tilanteen koordinoijana ja varmistaa muutosten toteutumisen.

Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Jos henkilökunta on huolissaan asiakkaasta, tulee heidän kirjata ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä (sosiaalihuoltolaki 35§/ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 25§) ja toimittaa sosiaaliviranomaiselle.

Lisää tietoa linkistä: <https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Aukkailla sekä asiakkailla on oikeus tehdä omia elämänsä koskevia valintoja ja päätöksiä, ja henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Heillä on mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Aukkaan hoitoa toteutetaan ensisijaisesti hänen omia toiveitaan kunnioittaen. Läheisten ja omaisten toiveet hoidossa huomioidaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan siten, että asukas saa parhaan mahdollisen hoidon.

Aukkailla on yhden tai kahden hengen huoneisto, ja heillä on liikkumavapaus talossa. Lyhytaikaisasukkailla on käytössään yhden hengen huone. Aukkaiden on mahdollista ulkoilla valvotusti aidatuilla alueilla, kuten Nummikodin ja Niittykodin välisellä alueella sekä päätalon edustalla olevalla terassilla. He saavat käyttää omia vaatteitaan ja läheiset ovat tervetulleita milloin tahansa, jopa yöpymään.

Aukkaat osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja voivat osallistua toiminnallisiin hetkiin voimavarojensa mukaan. Liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä, ja rajoitustoimenpiteitä käytetään tarvittaessa ja väliaikaisesti lievimmän keinon mukaan. Kaikki toimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti.

Rajoittamisen syynä voi olla asukkaalle itselle vaarallinen käytös tai rajoite, joka heikentää toimintakykyä ja sitä kautta mahdollisuuksia itsenäiseen selviytymiseen. Liikkumisen haasteet ja muistisairaudet aiheuttavat yhdessä korkean kaatumisen riskin, jolloin aukkaan vakavan vammautumisen estämiseksi on perusteltua käyttää rajoitustoimia.

Rajoitustoimina voi olla esimerkiksi liikkumista rajoittavia välineitä kuten haaravyö, turvavyö, sängyn laidat ja hygieniahaalari, ja asukkaan luona käydään säännöllisesti tarkastamassa tilanne. Rajoitustoimista tehdään kirjaus potilastietojärjestelmään ja toimi on aina määräjain uudelleen arvioitava ja tarpeetonta rajoitusta ei suoriteta.

Lue lisää [Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaamiseksi yksikössä on laadittu seuraavat toimintaohjeet:

1. ****Asiakkaiden suunhoito****: Yhteistyössä hammashoitolan kanssa järjestetään tarvittaessa hammashoitoa. Lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan etälääkäripalvelut vastuulääkärimallin mukaan.
2. ****Kiireetön sairaanhoito****: Asiakkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisesti hoitohenkilökunnan toimesta, ja tarvittaessa tehdään asukaskohtaiset terveydentilaan liittyvät seurannat. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä.
3. ****Kiireellinen sairaanhoito****: Kiireellisessä hoidontarpeessa otetaan tarvittaessa yhteyttä takapäivystykseen tai hätäkeskukseen.
4. ****Äkillinen kuolemantapaus****: Kuolemaan liittyen kysytään jo hoitosuunnitelma- ja neuvottelutilanteessa asiakkaalta ja omaisilta toiveita loppuvaiheen hoidosta. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös käytännön järjestelyt ja hautaustoimiston tiedot.

Asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidon kokonaisuudesta vastaavat Pihlajalinna etälääkäripalvelun vastuulääkäri geriatrian erikoislääkäri Sami Laine, palveluvastaava ja sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti, ja sen ylläpidosta vastaavat sairaanhoitaja ja palveluvastaava. Hoitohenkilöstö osallistuu lääkehoitoon LOVE-lääkekoulutuksen ja lääkeluvan kautta.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoidon suunnitelma henkilöstön perehdytyskansiossa. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä, sekä kokonaisuudesta vastaa sairaanhoitaja sekä palveluvastaava. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan / päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaisesti, jos lääkehoidon käytännöissä tapahtuu muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman tarkistaa ja allekirjoittaa Kolmostien terveys oy:n johtava lääkäri Toni Kulju.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on olennainen osa palvelun parantamista. Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään jatkuvaa palautetta suullisesti hoitotilanteiden yhteydessä, asukasraadeissa ja palautelaatikon kautta. Lisäksi palautetta kerätään säännöllisillä kyselyillä ja tapahtumissa. Saatu palaute käsitellään henkilökunnan palaverissa ja tarvittaessa välittömästi asianomaisten kanssa, ja sitä hyödynnetään toiminnan parantamisessa. Palvelutalon ja

Nummikodin ilmoitustauluilla on QR-koodi, jonka kautta läheiset ja omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta yksikön toiminnasta. Kolmostien Terveiden sivuilla on lisäksi mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta, milloin vain. Asukkailta ja erikseen omaisilta kerätään palautetta myös säännöllisillä palautekyselyillä kahdesti vuodessa koontiviikoilla (sama kuin ilmoitustaulun QR-koodin kysely). Omahoitajat huolehtivat kyselyt omaisille ja asiakkaille.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja: Henna Kaihlamäki; henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi

Muistutuslomake: <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lp2189-sosiaalihuollon-asiakkaan-muistutus-12-22>.

Sosiaaliasiavastaava puh: 0405045249 tai sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Lisää tietoa linkistä: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut> ja <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Ilmoitusohje edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä: <https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevista-henkilosta>

Potilasasiavastaava: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille tietoa näiden oikeuksista ja velvollisuuksista. Puh 029 553 6901 arkisin klo 9–15.

Omatyöntekijä ja omahoitaja

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia laadittaessa yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään, tarvitseeko hän omatyöntekijää. Tarvittaessa omatyöntekijä nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihuoltolaissa lähtökohtana on, että omatyöntekijä nimetään aina (ellei se ole ilmeisen tarpeetonta), joten oikeus omatyöntekijään on vahva. Omatyöntekijä on pääsääntöisesti asiakkaan asioita hoitava ja palvelusta päätöksen tehnyt asiakasohjaaja. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) §42 Omatyöntekijä.

Asukkaille on ympärivuorokautiseen palveluasumiseen tullessaan nimetty omahoitajat. Omahoitaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä asukkaan tarpeita vastaavaksi.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025
Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

Asukkaan annetaan tehdä omia valintoja arjessa (mm. ruokailu, lepo, vapaa-aika, vaatevalinnat, pesutilanteet) huomioiden hänen terveydentilansa. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen, eikä tehdä puolesta asioita, joihin hänen omat voimavaransa riittävät. Omaisten kanssa yhteistyössä toimitaan sovittujen tavoitteiden suuntaisesti ja sovitulla tavalla (hoito- ja palvelusuunnitelma). Aktivoidaan asukas yhteisiin tapahtumiin ja toimintoihin. Asukkailla pyritään tarjoamaan mahdollisuus ulkoilemiseen. Työvuorolistaan merkitään omahoitajalle oma-asukasaikaa. Käytössä henkilökunnalla kuntouttava työote.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäisessä hoitotyössä yhteistyössä omaisten kanssa. Huomiot kirjataan potilastietojärjestelmään vuorojen aikana, ja tärkeät merkinnät tehdään aina. Raporteilla tiedot siirtyvät työvuorolta toiselle. Omahoitaja arvioi asiakkaan hoitosuunnitelman tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja hoitohenkilökunnan kanssa, ja tarvittaessa päivittää suunnitelman hoitopalaverissa. Suunnitelma tarkistetaan myös säännöllisesti ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, ja sen hyväksyy palveluvastaava yhdessä vastaavan hoitajan kanssa.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ruokahuolto on järjestetty suunnitelmallisesti siten, että noudatetaan ravintohuollon laatimaa kiertävää ruokalistaa. Ruokailut toteutetaan yhteisöllisesti pääsääntöisesti palvelutalon yhteistiloissa.

Aamupala klo 7.45–9.45

Lounas ja päiväkahvi klo 11.30–12.30

Päivällinen alkaen klo 15:30

Iltapala alkaen klo 19.00–20.30

Nummikotiin tuodaan ruoka palvelutalon keittiöltä. Ruoan kuljettaa arkisin päivävuorossa Nummikodin laitoshuoltaja ja iltaisin ja viikonloppuisin Nummikodin hoitaja. Tuodun ruoan lämpötilaa mitataan kerran viikossa maanantaisin ja mittaustulos siirtyy QR-koodin avulla Hoituki-järjestelmään.

Asukkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti tarvittaessa läheisten tuella. Asukkaalla on mahdollista saada myös edellä mainittujen lisäksi ylimääräisiä välipaloja myös yöaikaan. Aterioilla huomioidaan asukkaan dieetit, ruoka-aineallergiat ja ruuan koostumus. Ateriat tilataan keskuskeittiöltä ja huolehditaan, että ruokavaliotiedot ovat aina ajantasaiset. Erityisesti huomioidaan henkilöt, joilla on heikko ravitsemustila tai diabetes.

Ravitsemustilaa seurataan muun muassa MNA-testin avulla, puolivuositain ja aina tarpeen mukaan, painon seurannalla, ulkoisella olemuksella, hyvinvoinnilla ja ihon värillä. Tarvittaessa käytetään sovitusti lisäravinnevalmisteita normaalin ravinnon lisänä.

4 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: tietoturva poikkeamailmoitus
- 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.

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

Riskienarviointi on työyhteisön jokapäiväistä toimintaa. Henkilökunta seuraa ja arvioi yksikön turvallisuuskäytäntöjen toteutumista, raportoi havaitsemistaan turvallisuusriskeistä sekä esittää kehitysehdotuksia turvallisuustason parantamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus otetaan huomioon omanvalvonnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.

Palveluntuottajan käytössä ovat seuraavat ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus (HaiPro)
- Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturva poikkeamailmoitus
- Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: HSE lite – ilmoitus
- Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta: Whistle Blow – ilmoitus

Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti palvelukohtaisten tyytyväisyyskyselyjen tai verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä.

Riskienhallinnan työnjako:

Johtoryhmä	luo perustan työsuojeluasioiden hoitamiselle ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset, toiminnan luonteen ja riskialttiuden sekä taloudelliset näkökohdat aineellisten ja toiminnallisten edellytysten luominen; esim. pätevien esihenkilöiden valinta ja selkeän tehtäväjaon vahvistaminen työsuojelutoiminnan valvonta koko konsernin tasolla
Palvelujohtaja ja palvelupäälliköt	huolehtii työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025
Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

yhdessä toimitusjohtajien/johdantavan lääkärin/palveluvastavien kanssa	vastaa suojavarusteiden sekä koneiden ja laitteiden hankinnasta ja kunnossapidosta vastaa työnopastuksesta tekee esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämisestä
Työntekijä	vastuu huolehtia omalta osaltaan oman työssä jaksamisen ja työilmapiiirin ylläpitämisestä sekä tuen pyytäminen tarvittaessa laadittuihin työsuojeluohjeisiin tutustuminen ja niiden noudattaminen edesauttaa omalla toiminnallaan turvallisen työympäristön ylläpitämistä ja kehittämistä muuta työntekijöitä kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti ilmoitettava esimiehelle ja työsuojeluvastuutetulle haittaa ja vaaraa aiheutuvista vioista ja puutteellisuuksista, ellei voi niitä poistaa käyttää annettuja suojavarusteita
Alihankinta	työn johto ja valvonta sekä työsuojeluvastuu on alihankintaa tekevällä työnantajalla Pihlajalinna-konsernissa huolehditaan siitä, että alihankintatyönantaja ja hänen työntekijänsä saavat riittävät tiedot vaara- ja haittatekijöistä alihankintatyönantajan tulee pitää toimintayksikkö ajan tasalla työhön liittyvistä työturvallisuusasioista
Työsuojelutoimikunta	keskeisinä tehtävinä työsuojelutoimikunnalla on työympäristön vaarojen arviointi, häiriöiden ja oireiden tunnistaminen ja niiden perusteella toimenpide-ehdotusten tekeminen toiminta tapahtuu yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa. työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä on työnantajalla
Työsuojelupäällikkö	huolehtii työnantajan ja työntekijöidenvälisen yhteistyön järjestämisestä, ylläpitämisestä ja kehittämisestä vastuu rajautuu yhteistoiminta-asioihin ja niiden toteuttamiseen vastuu työsuojelusäännösten toteuttamisessa oman toimivaltuuksiensa perusteella Osallistuu AVI:n tekemiin työsuojelutarkastuksiin sekä palotarkastuksiin
Työsuojeluvastuutettu	osaltaan kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyviin työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin asioihin perehtyminen työsuojelusäännöksiin osallistuu tarvittaessa työsuojelua koskeviin tarkastuksiin oikeus keskeyttää työ, josta aiheutuu välitöntä tai vakavaa vaaraa työntekijän hengelle ja terveydelle on oikeus saada työnantajalta yhteistoimintatehtäviensä hoitamista varten tarpeelliset tiedot
Työterveyshuolto (Pihlajalinna, Parkanon toimipiste)	työolojen terveellisuuden ja turvallisuuden selvittäminen, työpaikkaselvitys työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja ylläpitäminen. Työterveyskysely netissä määräajoin tietojen antaminen ja ohjaus terveystarkastusten järjestäminen töissä, joissa on erityinen sairastumisen vaara

	työkykyä ylläpitävä toiminta vajaakuntoisten työntekijöiden terveydentilan seuranta osallistuminen ensiapukoulutuksen järjestämiseen tarvittaessa
--	---

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

Tunnistettuja riskejä:	
Aukkaaseen kohdistuvia riskejä	- kaatumiset - sängystä putoaminen - esteettömyyden huomiointi - käytöshäiriöt ja väkivaltilanteet (muut asukkaat) - perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat - asiakkaiden omaisuus - yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja - ravitsemustila - asiakkaan poistuminen - asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute
Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä	- yksintyöskentely yövuoroissa ja osanaikaa myös Nummessa - vuorotyö - työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys - tiedonkulku - väkivalta- ja uhkatilanteet - ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet - ammattitaito ja perehdytys - tietosuoja- ja tietoturvariskit
Rantakodon Palvelukeskuksen ympäristöön liittyviä riskejä	- valaistus ja muut sähkölaitteet - liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet - kaatuminen - kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen - ulkopuolinen uhka - puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit - palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma - ilkivalta - toiminta kahdessa erillisessä rakennuksessa, erityisesti yöhoitajien yöaikainen yhteistyö
Hoitoon liittyviä riskejä	- lääkepoikkeamat - pistotapaturmat - sähköinen resepti - tiedonkulku - infektioiden leviäminen ☐ käsihygienia

Riskien hallinnan toimet	
Henkilöstöjärjestelyt	Tukevat laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Vastuuhenkilöitä erilaisiin tehtäviin on nimetty ja vastuutettu, mm. hygieniavastaava. Henkilöstömitoitus on lupaviranomaisen ja vanhuspalvelulain vaatimalla tasolla suhteessa asukkaiden hoitoisuuteen ja rakenteellisiin järjestyksiin. Henkilöstö on koulutettu ja perehdytetty asukkaiden välisten väkivalta- ja vaaratilanteiden käsittelyyn.

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025

Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

Turvallinen ympäristö	Yksikön tilat, laitteet ja tarvikkeet tukevat laatutavoitteita. Asiakasturvallisuus huomioidaan esteettömässä ympäristössä, lukituissa ulko-ovissa ja aidatussa piha-alueessa.
Kameravalvonta	Kaksi tallentavaa kameraa valvoo Rantakodon palvelukeskusta. Tarkoituksena on asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisääminen sekä ongelmatilanteiden selvittäminen (liitteenä reksiterinpitäjän Parkanon kaupungin tietosuojaseloste).
Yksityisyys koskemattomuus	ja Kunnioittava ja rauhallinen lähestymistapa vähentää väkivallan riskejä.
Arvotavarat ja rahat	Asiakkaiden arvotavarat käydään läpi muuttaessa ja säilytetään lukitussa kassakaapissa.

Palveluvastaava yhdessä vastaavan hoitajan kanssa vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan Vanhuspalvelulaissa säädettyjä periaatteita sekä, että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Riskianalyysi on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja se päivitetään säännöllisesti. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään käyttäen pohjana HR-järjestelmä MepCon perehdytyskaavaketta. Yksikössä on oma perehdytyskansio.

Ilmoitusvelvollisuus

Riskienhallinnassa otetaan kantaa menettelyyn ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta.

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat, vaara – tai läheltä piti tilanteet

- suoraan esimiehelle suorana palautteena
- kuukausipalaverissa esityslistaan esitettyinä asiankohtina, jolloin ne voi antaa myös nimettömänä
- käytössä on HaiPro-järjestelmä, johon poikkeamat kirjataan ja niistä tulee tieto esimiehen sähköpostiin.
- Turvallisuushavaintojen ilmoittamisesta ja työpaikkojen riskien arvioinnista Pihlajalinna konsernissa käytetään HSE-Lite järjestelmää. Ilmoitustaululta löytyy QR-koodi, jonka kautta voi tehdä ilmoituksen.
- Henkilökunnalla on käytössään myös palautekanava, jolla epäkohdista voi ilmoittaa nimettömänä. Palaute menee suoraan Pihlajalinnan lääketieteelliselle ja operatiiviselle johdolle.
- Pihlajalinnan on intrassa ohjeita ja materiaalia potilasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyviin asioihin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetään laissa (741/2023) 29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen ja 30 § palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilökunta on aina valmis keskustelemaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa palvelun sisällöstä ja laadusta. Henkilökunta välittää asukkaiden läheisten viestin palveluvastaavalle tai ohjaa läheistä ottamaan yhteyttä palveluvastaavaan. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. <https://pirha.fi/asiakkaalle/laatu-ja-omavalvonta>

Henkilökunnan työhyvinvointiin liittyvät epäkohdat käsitellään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on varhaisen välittämisen malli. Tarvittaessa epäkohtia voidaan selvittää yhteistyössä työsuojelu- ja luottamusmiestoimijoiden kanssa.

Jos asukkaan läheiselle tapahtuu tai havaitsee epäkohdan, poikkeaman tai riskin, tulee hänen ilmoittaa asiasta yksikön esihenkilölle Henna Kaihlamäelle (puh. 0447865329) tai esihenkilön poissa ollessa vuorossa olevalle

työntekijälle. Tapahtumasta tehdään yksikön ohjeen mukainen haittailmoitus ja tilanteeseen reagoidaan sen vaatimalla nopeudella.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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.

Asukkaiden välisissä vaara- ja väkivaltatilanteissa otetaan tarpeen mukaan yhteys hoitavaan lääkäriin ja/tai viranomaiseen. Tilanteen rauhoituttua otetaan yhteys kummankin osapuolen lähiomaiseen ja kerrotaan tapahtuneesta sekä sen korjaamiseksi tehdyistä toimenpiteistä. Asiasta informoidaan yksikön esihenkilöä tai hänen sijaistaan välittömästi. Yksikön esihenkilö viestii asiasta oman alueensa palvelupäällikölle sekä työsuojelupäällikölle.

Kiinteistöön tai piha-alueeseen liittyvissä tapahtumissa yhteys kiinteistön talonmies päivystykseen:

Klo 7–15.30 puh 044 7865 612

Virka-ajan ulkopuolella 044 7865 609

Tekninen isännöitsijään Tiina Kyösti, Parkanon kaupunki, 044–7865 611

Voit jättää kiireettömän työpyynnön Rauhalan Palvelukeskuksen osalta oheisella QR-koodilla



Korjaavat toimenpiteet

Korjaavat dokumentoidaan HaiPro ja HSE-Lite-järjestelmiin ja tarpeen vaatiessa toimintaohjeisiin. Esihenkilö voi tarkastella ilmoituksia jälkikäteen ja tiedottaa tarvittaessa ylemmälle johdolle. Kuukausipalaverissa käsitellyistä asioista tiedotus tapahtuu muistion avulla. Muistio lähetetään henkilöstölle sähköpostitse. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan myös päivittäisraportoinnin yhteydessä. Omaiselle ilmoitetaan tapahtumasta ja toimenpiteistä erikseen suullisesti palveluvastaavan toimesta.

Tutustu myös STM:n julkaisuun [Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

4.1 Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025
Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Hygieniakäytännöt ovat tärkeitä asiakkaiden hyvinvoinnin ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyn kannalta. Yksikössä huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin yhteistyössä heidän kanssaan, suihkussa käydään viikoittain.

Yhteisten tilojen ja asukashuoneiden puhtaanapidosta vastaavat laitoshuoltajat, ja hoitohenkilökunta osallistuu viikonloppusiivoukseen ja tahrojen puhdistamiseen. Apuvälineiden puhdistuksesta vastaa hoitohenkilökunta, ja puhdistusaineiden käytöstä on ohjeistus. Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, ja siivouksen suunnitelmallisuus on dokumentoitu (liitteenä siivouksen suunnitelma).

Pyykkihuollosta vastaavat laitoshuoltaja arkena sekä sunnuntaisin. Hoitohenkilöstö pesee tarvittaessa pyykkä iltaisin ja viikonloppuisin. Pyykinpesu tapahtuu tarvittaessa välittömästi. Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen yksikön ohjeiden ja standardien mukaisesti, ja uusille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys näihin käytäntöihin.

Infektioiden torjunta

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

Hygieniayhdyshenkilön ja hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

[Josefiina Rajala, Hygieniahoitaja, TAYS Infektioyksikkö, PIRHA, 044 4728752](#)

[Heidi Anttila, hygieniavastaava, Rantakodon palvelukeskus, 0447865346](#)

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään yksikössä seuraavilla toimenpiteillä:

1. Seurataan infektioiden määrää, asiakkaiden ihon tilaa ja hygieniatuotteiden kulutusta.
2. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hygieniastasosta.
3. Henkilökunnalla on siistit ja asianmukaiset työasut, ja ruuanvalmistuksessa käytetään suojapäähinettä ja suojaesiliinaa.
4. Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti.
5. Hygieniahjeet on dokumentoitu talon omaan hygieniakansioon.
6. Erityistilanteissa järjestetään henkilökunnalle työpaikkakoulutusta ja konsultoidaan hygieniayhdyshenkilöä.
7. Talon oma hygieniayhdyshenkilö osallistuu Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniayhdyshenkilökoulutuksiin.
8. Sairaanhoidon alueen vastaava hygieniahoitaja tekee yksiköihin tarkastuskäyntejä säännöllisesti.

9. Yksikössä on laadittu konsernin yhteisen mallin mukainen hygieniakansio, joka päivitetään säännöllisesti hygieniakierroksen tulosten perusteella. Hygieniakierrot toteutetaan hygieniahoitajan johdolla.

5 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Nummikodin ja palvelutalon yöaikaisen hoidon järjestäminen asiakasturvallisuutta vaarantamatta yhteistyössä kotihoidon yöhoidajan kanssa.

Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa, asukasraadit käytäntöön asiakkaille ja omaisille, omaisten illat 1–2 x/vuosi.

Asiakkaiden hoitoisuuden jatkuva seuranta suhteessa mitoitukseen.

Asukkaiden harrastetoiminnan ja ulkoilun järjestäminen ja toteuttaminen päivittäisessä hoitotyössä.

6 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

6.1 Toimeenpano

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

6.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä vastaavan hoitajan sekä henkilöstön kanssa. Päivitys tehdään kerran vuodessa ja aina tilanteen/tietojen muuttuessa.

Seurannan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu ja turvallisuus tunnistamalla kehittämistarpeet ja puutteet toiminnassa.

Prosessi sisältää seuraavat vaiheet:

Tavoitteiden määrittely	Asetamme selkeät ja mitattavat tavoitteet laadulle ja turvallisuudelle.
-------------------------	---

Laatinut Henna Kaihlamäki 5.6.2025
Hyväksynyt Johanna Lintula 5.6.2025

Tietojen keruu:	Keräämme säännöllisesti tietoa palvelujen laadusta ja turvallisuudesta esimerkiksi asiakaspalautteiden, henkilöstön palautteen ja mm. sisäisten auditointien avulla.
Tietojen analysointi	Analysoimme kerätyt tiedot tunnistaksemme mahdolliset puutteet ja kehittämistarpeet.
Toimenpiteiden suunnittelu	Laadimme korjaavia toimenpiteitä havaittujen puutteiden korjaamiseksi ja laadun parantamiseksi.
Toimenpiteiden toteutus	Toteutamme suunnitellut toimenpiteet.
Arviointi	Arvioimme toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja tarvittaessa teemme lisäkorjauksia

Seurantavastuut:

Johtoryhmä	Vastaa omavalvontasuunnitelman seurannan yleisestä valvonnasta ja varmistaa, että resurssit ovat riittävät.
Omavalvontavastaava	Palveluvastaava vastaa seurantaprosessin koordinoinnista ja raportoinnista.
Henkilöstö	Osallistuu aktiivisesti seurantaan antamalla palautetta ja osallistumalla laadun parantamistoimenpiteisiin.

Seuranta-aikataulu:

Kuukausittaiset seurannat	Kerätään ja analysoidaan tietoa kuukausittain. Johtoryhmä käsittelee raportit kuukausikokouksissa.
Kvartaaliarvioinnit	Kvartaaleittain suoritetaan laajempi arviointi, jossa tarkastellaan laatu- ja turvallisuustavoitteiden saavuttamista.
Vuosittainen katsaus	Vuosittain toteutetaan kattava arviointi koko seurantaprosessista, ja tulokset dokumentoidaan ja jaetaan koko henkilöstölle.

Jatkuva parantaminen

Omavalvontasuunnitelman seurannan kautta saatu palaute ja tulokset hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Pyrimme kehittämään toimintaamme vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme ja sidosryhmiemme tarpeita.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Parkano 5.6.2025



Henna Kaihlamäki, palveluvastaava

LUKUKUITTAUS:

[illegible]