

**Rauhalan Palvelukeskus
Yhteisöllinen asuminen Mustikka
Omavalvontasuunnitelma 2025**

Sisällys

1. Palveluntuottajan perustiedot	3
1.1 Palveluyksikön perustiedot	3
1.2 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	10
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
2.4 Muistutusten käsittely	12
2.5 Henkilöstö	14
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
2.8 Toimitilat ja välineet	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
2.9 Lääkehoitosuunnitelma	17
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3. Omavalvonnan riskienhallinta	18
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23
4.1 Toimeenpano	23
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23

1. palveluntuottajan perustiedot

Kolmostien Terveys Oy
Y-tunnus 2674284-6
Parkanontie 48, 39700 Parkano

Pirkanmaan hyvinvointialue

1.1 palveluyksikön perustiedot

Rauhalan palvelukeskus
Pentintie 8
39700 Parkano

Metsätähti puh. 0447865338

Niittyvilla puh. 0447865336

Suopursu puh. 0447865337

Mustikka puh. 0447865335

Palveluvastaava Minna Perälä

minna.perala@pihlajalinna.fi

044 7865331

1.2 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 5.2.2016, muutos toimilupa 30.8.2023.

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (sosiaalipalvelut) Ilmoituksen ajankohta 30.8.2023

Palveluala, joka on rekisteröity Yhteisöllinen palveluasuminen

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna Oy:n ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys, joka tuottaa julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut Parkanon ja Kihniön alueella. Rauhalan palvelukeskus on osa Kolmostien Terveys Oy:n ympärivuorokautista palveluasumista, joka toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen vuokraamissa, Parkanon kaupungin omistamissa tiloissa. Ympäri vuorokautisen asumisen paikkoja on yhteensä 39 ja yhteisöllisen asumisen paikkoja 14. Ympäri vuorokautista palveluasumista tarjoavat Suopursu, Niittyvilla ja Metsätähti -solut sekä yhteisöllistä asumista tarjoaa Mustikka -solu.

Lisäksi Rauhalan palvelukeskus tilanteen mukaan tarjoaa myös kiireellistä lyhytaikaishoitoa sosiaalisin perustein yli 65-vuotiaille.

Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajana käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Palveluvastaava, vastaava hoitaja ja koko henkilökunta seuraavat alihankkijoiden toimintaa.

Turvapalvelut /Securitas Oy; Lääkkeet: Kihniön ja Parkanon apteekit; Työterveyshuolto: Pihlajalinna; Pesulapalvelut: Lauandi, Comforta ja Lindström.

Kiinteistön omistaja Parkanon kaupunki on tehnyt sopimukset: Jätehuolto, paloilmointimen huolto ja tarkastukset, sprinklerhuolto ja –tarkastus.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Rauhalan palvelukeskuksessa tuotettavien palveluiden kautta turvataan ikääntyneille ihmisille onnellinen ja turvallinen sekä omannäköinen arki. Tarkoituksena on edistää ja ylläpitää kuntalaisten hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä tarjota asukkaan tarpeista lähtevää asumispalvelua.

Kaikissa soluissa pyritään tukemaan asiakkaan omannäköistä elämää asukkaan voimavarojen ja mahdollisuuksien mukaan. Perushoidon lisäksi pyritään huolehtimaan myös yhteydenpidosta omaisiin ja läheisiin, sekä koetetaan toteuttaa myös asukkaiden pieniä toiveita ja mielitekoja.

Yhteisöllisen asumisen Mustikan arjessa yhteisöllisyys on vahvana esillä, asukkaat käyvät mm. yhdessä ruokailemassa Rauhalasalissa. Yhdessä päivätoiminnan kanssa toteutetaan Rauhalan kaikille asukkaille yhteisiä mm. musiikkihetkiä, lasten ja kuorojen vierailuja Rauhalasalissa tai sitten solujen välisellä ”Ristinraitilla”.

Kiireellisen lyhytaikaishoidon (KILY) paikat ovat tarkoitettuja maksimissaan 1–2 vuorokauden ajalle asiakkaan kiireelliseen lyhytaikaiseen hoitopaikan tarpeeseen sosiaalisin perustein. Kiireellisiä tilanteita ovat mm. asiakkaan kotona pärjäämättömyys ilman sairaalahoidon tarvetta, asiakkaan turvallisuutta uhkaava kotitilanne, omaishoitajan/muun hoidosta huolehtivan läheisen sairaalahoidon/menehtyminen, tulipalo tms. Kriisitilanne. Asiakas/läheiset kustantavat tai järjestävät pääsääntöisesti itse kuljetuksen kiireelliseen lyhytaikaishoitoon. KILY-paikkojen käyttö on maksullista palvelua, josta laskutetaan asiakasta Pirkanmaan hyvinvointialueen hinnaston mukaisesti. Sijoituksesta päätöksen ja arvion tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus virka-aikaan tai sosiaalipäivystys virka-ajan ulkopuolella.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait ja suositukset: 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 sekä kestävien palvelujen turvaamiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eettisyys

Kohtaamme asukkaan häntä kunnioittaen. Kuuntelemme asukasta ja hänen lähiomaisiaan yhteistyötä tehden. Asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevista asioista. Esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa kaikissa asumismuodoissa on mukana asiakas, omainen (asiakkaan luvalla), omahoitaja ja tarvittaessa sairaanhoitaja, samoin lääkärin tekemässä alkukartoituksessa. Pyrimme tukemaan asiakasta elämään omannäköistä elämää. Elämäntarinalomakkeen ja omaisten avulla selvitämme

asukkaan toiveita ja mielenkiinnon kohteita ja pyrimme mahdollisuuksien mukaan auttamaan häntä niiden toteuttamisessa.

Energisyys

Teemme työtä johdonmukaisesti ja vastuullisesti. Huolehdimme asiakkaan kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista muuttohetkestä loppuvaiheen hoitoon saakka. Huomioimme työssämme myös kestävän kehityksen periaatteet.

Ennakkoluulottomuus

Kehitämme toimintaamme yhdessä huomioiden tulevaisuuden tarpeen. Pyrimme toimimaan asukaslähtöisesti ja pohtimaan resurssien käyttöä tarpeenmukaisesti. Esimerkiksi yhteistyöllä muiden yksiköiden kanssa olemme saaneet resurssia päiväaikaisiin vuoroihin ja kiireellisimpiin ajankohtiin.

Päivittämissuunnitelma: Toiminnan arvot luodaan Pihlajalinnan arvojen pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Toiminnan arvot käydään läpi henkilökunnan kanssa perehdytyksessä. Arvot näkyvät päivittäisessä työssä yhteisesti sovitussa 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. Pyritään pohtimaan asioita asukaslähtöisesti yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa niin ympärivuorokautisessa, kuin yhteisöllisessäkin asumisessa. Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan on mahdollista elää niin itsenäistä elämää, kuin oma toimintakyky sallii

2. Ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus: ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti kunnioittaen, hänen elämänsähistoriansa ja arvojensa sekä niille rakentuneiden tapojen ja näkemysten pohjalta, yksilöllisesti laadittavan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Annetaan asukkaalle mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, yhdessä omaisen ja läheisten tuella. Annetaan ja tuetaan asukasta tekemään arjessa tehdä valintoja esimerkiksi pukeutumisen, nukkumisen, ruoan ym. suhteen.

3. Kumppanuus: Rauhan palvelukeskus tekee hyvää yhteistyötä omaisten ja muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden, sekä erilaisten yhdistysten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Tieto kulkee luottamuksellisena ja avoimena vuorovaikutuksena turvaten asukkaan hoidon toteutumisen. Yhteistyötä tehdään harrastetoiminnan tiimoilta mm. seurakunnan ja erilaisten laulukkuorojen kanssa, setlementin kanssa. Asukasyhteistyötä terveyskeskuksen ja muiden asumispalveluyksiköiden, apteekin, asiakasohjaajien jne. kanssa.

4. Tuloksellinen, kustannustehokas ja ammatillinen toiminta: Koko henkilöstö pyrkii kehittämään toimintaa moniammatillisena työryhmänä, joka työssään ottaa huomioon niin inhimilliset tarpeet kuin taloudelliset resurssitkin.

Pihlajalinnan palveluperiaatteet

Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä.

Olen empaattinen, helposti lähestyttävä ja lämminhenkinen. Arvioin asiakkaan tarpeet aina tässä 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 etiikalla. 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 vaihtoehtot, ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Puhun kieltä, jota asiakas ymmärtää.

Pidän kollegoistani ja hyvästä työilmapiiristä huolta

Edustan asiakkaan suuntaa koko Pihlajalinnaa. Puhun kollegoistani ja työntajastani aina arvostaen. Tuen ja autan kollegoitani onnistumaan, jotta voimme yhdessä onnistua asiakkaan edessä. Rakennan hyvää työilmapiiriä ja olemalla energinen ja ystävällinen

Pihlajalinnan johtamisperiaatteet**Mahdollistan kasvun**

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

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 tiimini hyvinvoinnista. Kannustan, annan ja pyydän palautetta.

Olen reilu

Johdan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Kunnioitan ja arvostan muita.

Pihlisperiaatteet

Pihlis-periaatteet kuvaavat pihlajalinnalaista toimintaa ja kohtaamista niin työkavereiden kuin asiakkaiden kanssa. Periaatteet toimivat ohjenuorana sille, minkälaisia työyhteisötaitoja jokaiselta pihlajalinnalaiselta odotetaan ja millaista työyhteisössä toimimisen tulisi olla, jotta meillä kaikilla olisi hyvä olla Pihlajalinnassa töissä.

Rakennan luottamusta

Toimin siten, että niin työkaveri kuin asiakas voi luottaa minuun joka tilanteessa. Olen rehellinen, johdonmukainen ja pidän sen, minkä lupaan. Nostan epäkohdat esiin rohkeasti ja rakentavasti. Kannan vastuuni.

Onnistun yhdessä

Tuen toisia ja edistän yhteisiä tavoitteita työyhteisön ja asiakkaan hyväksi. Jaan osaamistani ja ideoin rohkeasti ratkaisuja. Otan vastuun omasta osaamisestani. Arvostan kollegoideni ammattitaitoa.

Pidän huolta

Pidän huolta omasta, tiimini ja asiakkaan hyvinvoinnista. Kohtaan jokaisen ystävällisesti, kuuntelen aktiivisesti ja edistän hyvää työilmapiiriä. Otan mukaan. Kannustan, annan ja pyydän palautetta – aina arvostaen.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

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. Rauhalan Palvelukeskuksessa päivitetään poistumisturvallisuus ja pelastussuunnitelma kolmen vuoden välein. Viimeksi on päivitetty 03/2024. Lisäksi palveluntuottajilla on ilmoitusvelvollisuus holhoustoimilain ja vanhuspalvelulain mukaisesti tietyistä asiakastilanteista. Järjestöt puolestaan kehittävät valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun ehkäisemiseksi ja kohtaamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Rauhalan Palvelukeskuksen työntekijät suorittavat vuosittain pakolliset tietoturvakoulutukset, eettiset toimintaperiaatteet sekä lajittelukoulutuksen.

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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. Tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun iltapäivisin vuoronvaihdon aikaan nimeämällä yksi hoitaja työvuorolistasta ulkoiluttamiseen. Työvuorolistaan merkitään omahoitajalle oma-asukasaikaa. Käytössä henkilökunnalla kuntouttava työote.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäisessä hoitotyössä yhteistyössä omaisten kanssa. Huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään 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 tästä ollaan myös yhteydessä omaiseen.

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 solujen yhteistiloissa sekä yhteisessä juhlasalissa.

Aamupala alkaen klo 08.00

Lounas alkaen klo 11.00

Kahvi alkaen klo 14.00

Päivällinen alkaen klo 16.30–17.00

Iltapala alkaen n. klo 19.00

Yöpalaa saatavissa klo 20.00–8.00 välillä asukkaan yksilöllinen päivärytmi huomioiden.

Soluihin tuodaan ruoka palvelukeskuksen keittiöltä. Ruoan kuljettaa arkisin päivävuorossa laitoshuoltajat ja iltaisin ja viikonloppuisin keittiöhenkilökunta. Tuodun ruoan lämpötilaa mitataan kerran viikossa torstaisin 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.

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.

Hygieniäytäntö

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniäytäntöistä on laadittu yksikölle hygieniäkansio, jossa on ohjeistusta normaaliajan lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Hygieniäytäntöt 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 lähinnä eritettahojen puhdistamiseen. Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan on mahdollista

järjestää huoneensa siivous myös muulla tavoin, joko itse, omaisten avulla tai ostopalveluna muualta. 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 ja hoitohenkilöstö ns. eritepyykin pesusta 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. Yhteisöllisen asiakkaat voivat pestä pyykkiä myös itse solun pesukoneella esimerkiksi hoitajan ohjauksessa, tai voi huolehtia pyykinpesusta muuten parhaaksi katsomallaan tavalla.

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

Marianna Sammi, Lähihoitaja, hygieniavastaava, Rauhalan palvelukeskus, 0447865338

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. Hygieniiohjeet on dokumentoitu talon omaan hygieniakansioon.
6. Eritilanteissa järjestetään henkilökunnalle työpaikkakoulutusta ja konsultoidaan hygieniayhdyshenkilöä ja hygieniahoitajaa.
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.

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 Minna Perälä ja sairaanhoitaja Sini Keskinen. Yhteisöllisen asumisen asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidon kokonaisuudesta vastaa Pihlajalinnan etälääkäripalvelun vastuulääkäri Harri Sallialmi, palveluvastaava Minna Perälä sekä sairaanhoitaja Sini Keskinen. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti, ja sen ylläpidosta vastaavat sairaanhoitajat ja palveluvastaava. Hoitohenkilöstö osallistuu lääkehoitoon LOVE-lääkekoulutuksen ja lääkeluvan kautta.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät 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 vartiointipalvelu, johon

kuuluu Securitas-vartiointipalvelu. Asukasturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan koulutuksilla ja säännöllisillä arvioinneilla. Lisäksi lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa.

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. Kolmostien Terveiden 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 neuvoo 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.

Asukkaille laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma moniammatillisesti. 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.

Asukkaan asiallinen kohtelu

Asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asukasta 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. 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 tarpeessa 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

Asukkailla on oikeus tehdä omia elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä, ja henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Heillä on mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asukkailla on yhden tai kahden hengen huoneisto, ja heillä on liikkumavapaus talossa ja aidatuilla alueilla. He voivat käyttää omia vaatteitaan ja läheiset ovat tervetulleita milloin tahansa, jopa yöpymään.

Asukkaat 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.

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

Ammattihenkilön on arvioitava huolellisesti, voidaanko annettava palvelu toteuttaa etäpalveluna. Palvelu ei sovellu etäpalveluksi, jos hoivan tai hoidon tarpeen arviointi edellyttää esimerkiksi potilaan fyysistä tutkimista tai jos arvioidaan potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Pihlajalinnan ohjeistuksen mukaan lääkäri Sami Laine myös käy lähikierroilla ja on nähnyt asukkaat ja tuntee hyvin. Rajoituksia ei siten tehdä tuntematta ja näkemättä asukasta.

Lue lisää Muistisairaahan henkilön hoito EOAK/8165/2020

Asiakkaiden osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on olennainen osa palvelun parantamista. Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään jatkuvaa palautetta suullisesti hoitotilanteiden yhteydessä sekä asukasraadeissa. Lisäksi palautetta kerätään säännöllisillä kyselyillä ja tapahtumissa. Saatua palaute käsitellään henkilökunnan palaverissa ja tarvittaessa välittömästi asianomaisten kanssa, ja sitä hyödynnetään toiminnan parantamisessa. Metsätähden, Suopursun, Niittyvillan ja Mustikan ilmoitustauluilla on QR-koodi, jonka kautta läheiset ja omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta yksikön toiminnasta. Kolmostien Terveystien 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.

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 Minna Perälä, minna.perala@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>

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa, voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Potilasasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 190 9346

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

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleistä neuvontaa sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi

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

Lisää tietoa linkistä: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/potilasasiavastaava-yksityiset-ja-julkiset-toimija>

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.

Ohjeistus ilmoituksesta edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä

Ilmoitusohje edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä:

<https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>

Poikkeamien ja palautteiden suhteen voitte olla yhteydessä seuraaviin henkilöihin:

Palveluvastaava Minna Perälä

minna.perala@pihlajalinna.fi, puh 044 79865 331

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

- Sairaanhoidajat
- Lähihoitajat
- Hoiva-avustajat
- Laitoshuoltajat
- Palveluvastaava

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittäväyydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinnassa, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, lajittelukoulutus ja eettiset toimintaperiaatteet.

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä.

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 pätevyys tarkistetaan 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 hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pirhan asiakas- ja potilastietojärjestelmiä, OMNI360 ja Mediatri, sekä kirjaamiseen Pirhan laitteita. 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 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 toimintakykymittareiden 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.

Rauhalan palvelukeskus koostuu neljästä eri solusta: ympärivuorokautista palveluasumista kolmella osastolla Metsätähdessä, Suopursussa ja Niittyvillassa ja lisäksi yhteisöllistä asumista Mustikassa. Soluissa on yhden ja kahden hengen huoneita kooltaan 20,5–29,7 m². Kaikissa huoneistoissa on oma wc ja

peseytymismahdollisuudet. Asunnot on kalustettu lähes kokonaan asukkaiden omilla huonekaluilla. Soluissa on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Rauhalan palvelukeskuksessa on yhteiset saunatilat. Asukkaan läheisiä ohjeistetaan suullisesti sekä hoitoneuvottelussa turvallisuudesta ja he voivat vierailla soluissa ilman rajoituksia.

Yhteistilojen tarkoituksena on mahdollistaa yhteisöllisyyden toteutuminen ohjatusti ja yksilöllisesti. Kaikissa soluissa on omat yhteistilat, joissa asukkailla on mahdollisuus osallistua erilaisiin toimintahetkiin ja viettää aikaa muiden asukkaiden kanssa. Palvelukeskuksen ympärillä on aidattu alue turvallista ulkoilua varten, omatoimisesti tai avustettuna. Solujen yhteydessä markiisein suojatut terassitilat tukevat asukkaiden ulkoilua. Piha-alueille on rakentumassa myös erilaisia virikkeitä kuten kasvihuone ja puutarha-alue Parkanon kaupungin toimesta.

Kirjastotila tarjoaa tilan pienimuotoiselle yhteistoiminnalle tai hiljaiseen itsenäiseen oleskeluun. Rosmariini on ns. kerhohuone, jossa on myös mahdollisuus järjestää pienimuotoista ryhmätoimintaa, siellä on mm. takka ja seinällä oleva älytelevisio. Rauhalan Palvelukeskuksen yhteinen ruoka- ja juhlasali toimii kaikkien yhteisenä ruokailu- ja toimintatilana. Toimintahetkiä järjestetään myös ulkopuolisten toimijoiden ja 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.

Teknologiset ratkaisut

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 sekä muistiosaston aulassa. Asukkailla on käytössään huoneissa olevat hälyttimet sekä osalla 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.

Yhteisöllisen asumisen asiakkaiden käytössä ovat Addsecuren turvapuhelinlaitteet. Laitteiden tilaamisesta ja asennuksesta vastaavat Mustikan työntekijät. Mustikan turvapuhelimien hälytykset tulevat klo 7–21 Mustikan hoitajien puhelimeen ja klo 21–07.00 kotihoidon kiertävän yöhoitajan puhelimeen.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikön terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen liittyvät ohjeistukset perustuvat Fimean ohjeisiin. 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 Medlab/Berner Oy:n kautta, ja kaikki apuvälineet ja hoitovälineet kirjataan apuvälinerekisteriin.

Asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro- ja HSE-Lite -järjestelmien kautta, ja tarvittaessa niistä tiedotetaan Fimeaan www.fimea.fi. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavat henkilöt: Palveluvastaava Minna Perälä (puh. 044 786 5331) ja vastaava sairaanhoitaja Kaisa Koivula (puh. 044 786 5340).

Lisätietoja: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen#:~:text=Ilmoitus%20%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

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Rauhalan Palvelukeskuksen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, laatisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelman laativat yhteistyössä Rauhalan Palvelukeskuksen palveluvastaava ja sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Kolmostien Terveystieteiden johtava lääkäri Toni Kulju.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon toteuttaminen ja vaatavuustaso, lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen. Henkilöstön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako. Lääkehoidon osaaminen ja osaamisen varmistaminen. Lääkkeen hankkiminen ja lääkevalikoima. Seuranta ja palvelujärjestelmä. Lääkehoitosuunnitelman liitteenä ovat lääkehoidon perehdytyslomake, huumaus- ja PKV/ kaksoistarkastus seuranta –lomake, lääkehoitosuunnitelman lukukuittaus –lomake, lääkelupalomakkeet sekä veritapaturmaohje.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikön asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet perustuvat EU:n yleiseen tietosuoja-asetukseen (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 Mediatri- sekä 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 henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja sitoutunut olemaan ilmaisematta luottamuksellisia tietoja.

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Ojala
irene.ojala@pihlajalinna.fi

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 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 palautteen ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

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: 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.



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 yhdessä toimitusjohtajien/johtavan lääkärin/palveluvastaavien kanssa	huolehtii työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä 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 muita työntekijöitä kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti ilmoitettava esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle 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 toimivaltuuksiansa perusteella Osallistuu AVI:n tekemiin työsuojelutarkastuksiin sekä palotarkastuksiin
Työsuojeluvaltuutettu	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

Riskien tunnistaminen

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

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

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

Tunnistettuja riskejä:	
Asukkaaseen 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 vuorotyö työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys tiedonkulku väkivalta- ja uhkatilanteet ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet ammattitaito ja perehdytys tietosuoja- ja tietoturvariskit
Rauhalan Palvelukeskuksen	valaistus ja muut sähkölaitteet liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet

ympäristöön liittyviä riskejä	kaatuminen kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen ulkopuolinen uhka puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma ilkivalta 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 rakententeellisiin järjestyksiin. Henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä asukkaiden välisten vaara- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn, sekä tiivis yhteistyö Pirhan asiakasohjaajauksen kanssa.
Turvallinen ympäristö	Yksikön tilat, laitteet ja tarvikkeet tukevat laatutavoitteita. Asiakasturvallisuus huomioidaan esteettömässä ympäristössä, lukituissa ulko-ovissa ja aidatussa piha-alueessa.
Kameravalvonta	Kolme tallentavaa kameraa valvoo Rauhalan palvelukeskusta. Tarkoituksena on asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisääminen sekä ongelmatilanteiden selvittäminen (liitteenä rekisterinpitäjän Parkanon kaupungin tietosuojaseloste).
Yksityisyys ja koskemattomuus	Kunnioitetaan, 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 omaavalvontasuunnitelman liitteenä ja se päivitetään säännöllisesti. Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään käyttäen pohjana HR-järjestelmä Mepcon perehdytyskaavaketta. Yksikössä on oma perehdytyskansio.

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat, vaara – tai läheltä piti tilanteet suoraan esimiehelle suoraan palautteena, kuukausipalavereissa 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.

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.

Lomake linkistä: <https://lomakkeet.pirha.fi/QA/QADataEntry.aspx?Q=00400128360>

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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 väkivalta tilanteissa otetaan tarpeen mukaan yhteys hoitavaan lääkäriin ja /tai viranomaiseen. Tilanteen rauhoituttua otetaan yhteyttä 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.

Jos asukkaan läheiselle tapahtuu ja /tai havaitsee epäkohdan, poikkeaman tai riskin, tulee hänen ilmoittaa asiasta yksikön esihenkilölle Minna Perälälle puh 0447865331 tai esihenkilön poissa ollessa vuorossa olevalle työntekijälle. Tapahtumasta tehdään yksikön ohjeiden mukainen haittailmoitus ja tilanteeseen reagoidaan sen siinä hetkessä vaatimalla nopeudella.

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 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.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma suunnittelusta vastaa toimintayksikön vastuuhenkilö palveluvastaava, sekä palvelupäällikkö. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuuhenkilöt. Suunnitelman laatimiseen osallistuu lisäksi henkilöstö, asukkaat sekä omaiset. Suunnitelmasta keskustellaan yhteisesti talokokouksissa ja sen jälkeen se lähetetään työntekijöille sähköpostitse kommentoitavaksi ja pyydetään lukukuittaus. Omaisille ja asukkaille suunnitelma esitellään asukasraadissa, jolloin heillä on mahdollisuus kommentoida suunnitelmaa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot)

Minna Perälä, palveluvastaava, puh. 044 7865 331, minna.perala@pihlajalinna.fi

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

4.2 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.
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:

Laatinut 2.6.2025 Minna Perälä
Hyväksynyt 5.6.2025 Johanna Lintula

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

Minna Perälä

Minna Perälä, palveluvastaava