

RAUHALAN PALVELUKESKUS
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laatinut: 6.6.2024 Minna Perälä
Hyväksynyt: 7.6.2024 Johanna Lintula

SISÄLTÖ

RAUHALAN PALVELUKESKUS	0
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22
LUKUKUITTAUS:	25

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kolmostien Terveys Oy Y-tunnus 2674284–6

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Parkano Toi-
mintayksikkö/palvelu Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asumi-
nen

Nimi Rauhalan Palvelukeskus

Katuosoite Pentintie 8 +

Postinumero 39700 Postitoimipaikka Parkano

Sijaintikunta yhteystietoinen Parkano

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yhteisöllinen asuminen, ikäihmiset, 14 asiakaspaikkaa

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 39 asiakaspaikkaa

Palveluvastaava Minna Perälä

Puhelin 0447865331 Sähköposti minna.perala@pihlajalinna.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toiminta harjoittavat yksiköt) 5.2.2016, muutos toimilupaan 30.8.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 30.8.2023 _____

Palveluala, joka on rekisteröity Yhteisöllinen palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Turvapalvelut /Securitas Oy; Lääkkeet: Kihniön ja Parkanon apteekit; Työterveyshuolto: Pihlajalinna; Pesulapalvelua: Laundi/Comforta Lindström;

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

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

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.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat? Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma suunnittelusta vastaa toimintayksikön vastuhenkilö palveluvastaava, sekä palvelupäällikkö. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osa-alueille nimetään omat vastuhenkilöt. 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)
Johanna Lintula, asumispalvelupäällikkö, puh. 0447865311, johanna.lintula@pihlajalinna.fi
Minna Perälä, palveluvastaava, puh. 044 7865331, minna.perala@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla, perehdytyskansiossa sekä Kolmostien Terveysten nettisivuilla.

Laadittu pvm. 29.5.2024 Tarkistettu pvm. 7.6.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna Oy:n ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys, joka tuottaa julkiset sosiaali- ja terveysterveystoimet Parkanon ja Kihniön alueella. Rauhalan palvelukeskus on osa Kolmostien Terveys Oy:n ympärivuorokautista palveluasumista, joka toimii toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen vuokraamissa, Parkanon kaupungin omistamissa tiloissa. 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 asukkaana tarpeista lähtevää asumispalvelua.

Rauhalan palvelukeskuksen osastoista ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavat Suopursu, Niittyvilla ja Metsätähti. Suopursu ja Niittyvilla -osastot ovat tarkoitettuja erityisesti muistisairaille henkilöille, Metsätähdessä on ympärivuorokautisen asumispalvelun tarvitsevia asukkaita ja yhteisöllistä asumista tarjoaa Mustikka. Kaikissa soluissa pyritään tukemaan asiakkaan omannäköistä elämää asukkaana voimavarojen ja mahdollisuuksien mukaan. Perushoidon lisäksi pyritään huolehtimaan myös yhteydenpidosta omaisiin ja läheisiin, sekä koetetaan toteuttaa myös asukkaiden pieniä toiveita ja mielitekoja. Mustikan arjessa yhteisöllisyys on vahvana esillä, asukkaat käyvät mm. päivittäin yhdessä ruokailemassa Rauhalasalissa. Muista soluista käydään salissa ruokailemassa satunnaisemmin. Yhdessä päivätoiminnan kanssa toteutetaan Rauhalan kaikille asukkaille yhteisiä mm. musiikkihetkiä, lasten ja kuorojen vierailuja Rauhalasalissa tai sitten solujen välisellä ”Ristinraitilla”.

Lisäksi Rauhala palvelukeskus tilanteen mukaan tarjoaa myös kiireellistä lyhytaikaishoitoa sosiaalisiin perusteisiin yli 65-vuotiaille. Kiireellisen lyhytaikaishoidon (KILY) paikat ovat tarkoitettuja maksimissaan 1–2 vuorokauden ajalle asiakkaan kiireelliseen lyhytaikaiseen hoitopaikan tarpeeseen sosiaalisiin perusteisiin. 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 hinnoituksen mukaisesti. Sijoituksesta päätöksen ja arvion tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus virka-aikaan tai sosiaalipäivystys virka-ajan ulkopuolella.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait

Sosiaalihuoltolaki, Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, lääkelaki, tartuntatautilaki, terveys- ja sosiaalihuoltolaki, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystoimista, 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 koskevissa asioissa. Esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa kaikissa asumismuodoissa on mukana asiakas, omainen (asiakkaan luvalla), omahoitaja ja tarvittaessa sairaanhoitaja, samoin lääkärin tekemässä alkukartoituksessa. Pyrimme tukemaan asukasta 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 kestävä 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 sovituissa 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 arvojen 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: Rauhalan 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 laulukorojen kanssa, settlementin kanssa. Asukas-yhteistyötä terveyskeskuksen ja muiden asumispalveluyksiköiden, apteekin, asiakasohjaajien jne. kanssa.
4. Tulokellinen, kustannustehokas ja ammatillinen toiminta: Koko henkilöstö pyrkii kehittämään toimintaa moniammatillisena työryhmänä, joka työssään ottaa huomioon niin inhimilliset tarpeet

kuin taloudelliset resurssitkin. Juuri parhaillaan on meneillään ns. kehittämisen kulttuurin hanke, jossa on kartoitettu henkilöstöltä kyselyn muodossa, miten kehittäminen näyttäytyy tällä hetkellä yksiköiden arjessa, millaisia toiveita työntekijöillä on kehittämiselle ja mitkä tekijät työpaikalla muodostavat arjen kustannuksia.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

- Järjestetään vuosittain laaja riskien kartoitus HSE lite -järjestelmän avulla yhdessä henkilöstön kanssa. Kartoituksessa käydään läpi työvaiheet ja keskustellaan mahdollisista riskeistä. Tarvittaessa laaditaan ohjeistus riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.
- Kriittiset työvaiheet, joissa toiminnan vaatimukset ja tavoitteet ovat vaarassa, tunnistetaan ja niihin kohdistetaan erityishuomiota. Riskienhallintaan sisältyy suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi.
- Osana riskienhallintaa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Näiden perusteella toteutetaan korjaavat toimenpiteet.
- Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista.
- Riskien kartoitus tapahtuu eri osa-alueilla, kuten omavalvonnan, laadunhallinnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman, sekä lääkehoitosuunnitelman avulla.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Järjestelmiä riskien hallinnan osalta ovat HSE lite, HaiPro, palautekanavat. HSE liten laaja riskien kartoitus hyödyntää STM:n lomakkeistoa pohjassaan. Ilmoituksia tehdään, niin läheltä piti, kuin tapahtuneista tilanteista. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Johtoryhmä	luo perustan työsuojeluasioiden hoitamiseksi 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
------------	--

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 työympäristön 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 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 toimivaltuuksiansa perusteella Osallistuu AVIn 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, työpaikka-selvitys 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.

Tunnistettuja riskejä:	
Asukkaaseen kohdistuvia riskejä	kaatumiset sängystä putoaminen esteettömyyden huomiointi käytöshäiriöt ja väkivaltilanteet 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 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 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.
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 ongelmilanteiden selvittäminen (liitteenä rekssiterinpitäjän 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 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
- 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.

Lakisosiaali- 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 asukkaahan 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/QADDataEntry.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.

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 0447865612

Virka-ajan ulkopuolella 044 7865609

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](#):

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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 tarpeesta olevasta henkilöstä (sosiaalihoitolaki 35§/ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 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 hygieniahäärari, ja asukkaan luona käydään säännöllisesti tarkastamassa tilanne. Rajoitustoimista tehdään kirjaus potilastietojärjestelmään ja toimi on aina määrääjain uudelleen arvioitava ja tarpeetonta rajoitusta ei suoriteta.

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

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. Metsätähden, Suopursun, Niittyvillan ja Mustikan ilmoitustauluilla on QR-koodi, jonka kautta läheiset ja omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta yksikön toiminnasta. Kolmostien Terveysden 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 palveluvastaava Minna Perälä, minna.perala@pihlajalinna.fi

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

Sosiaaliasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 504 5249 tai
sosiaaliasiavastaava@piha.fi

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

Postiosoite: Hatanpääkatu 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>

Potilasasiavastaava:

Puhelin ma–to klo 9–11: 040 190 9346

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

Postiosoite: Hatanpääkatu 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

[Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)

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 asumispalveluihin tullessaan nimetty omahoitajat. Omahoitaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä asukkaan tarpeita vastaavaksi.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

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-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

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

Yöpäalaa 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 keran viikossa maanantaisin ja mittaustulos siirtyy QR-koodin avulla Hoituki-järjestelmään.

Asukkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti tarvittaessa läheisten tuella. Asukkaalla on mahdollista saada myös edellämämainittujen lisäksi ylimääräisiä välipaloja myös yöaikaan. Aterioidilla 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.

Hygieniakäytännöt

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

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. Yhteisöllisessä asumisessa asukkaan on mahdollista järjestää huoneensa siivous myös muulla tavoin, joko itse, omaisten avulla tai ostopalveluna muualta. Apuvälineiden puhdistuksesta vastaa hoitohenkilökunta, ja puhdistusainesten käytöstä on ohjeistus. Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, ja siivouksen suunnitelmallisuus on dokumentoitu (liitteenä siivouksen suunnitelma).

Pyykkihuollosta vastaavat laitoshuoltaja arkena ja hoitohenkilöstö viikonloppuisin, ja 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 suoja-päähinettä ja suojaesiliinaa.
4. Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti.
5. Hygieniiohjeet on dokumentoitu talon omaan hygieniakansioon.

6. Erityistilanteissa 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 hygieniakierron tulosten perusteella. Hygieniakierrat 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 ja sairaanhoitaja Kaisa Koivula. Yhteisöllisen asumisen asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidon kokonaisuudesta vastaa Pihlajalinnan etälääkäripalvelun vastuulääkäri Harri Sallialmi sekä sairaanhoitaja Kaisa Koivula. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti, ja sen ylläpidosta vastaavat sairaanhoitajat 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 Kaisa Koivula 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.

Rajattu lääkevarasto

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa. Jokaisella asukkaalla on omat lääkkeet, myös tarvittavat.

Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö on keskeistä sosiaalihuollon asiakkaiden palvelukokonaisuuden järjestämisessä. Yhteistyötä ja tiedonkulkua muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien 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 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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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 laati-

mista 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 mukainen omavalvonta

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.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa noudatetaan soveltuvaa lainsäädäntöä ja tarvittaessa huomioidaan toiminnan luonne ja luvassa määritelty henkilöstömitoitus. Henkilöstön riittävyttä 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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa korostetaan soveltuvuutta ja luotettavuutta. Työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteritiedot keskusrekisteristä. 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. 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 hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. [Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta.](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Henkilökunnalle tarjotaan ammattikunnan mukaan tietty määrä täydennyskoulutusta vuosittain, jonka tarpeet kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma, ja henkilökunta osallistuu lakisääteisiin koulutuksiin kuten hätäensiapukertauksiin ja palo- ja pelastusharjoituksiin. Lääkekoulutus järjestetään viiden vuoden välein. Muuhun koulutukseen osallistuminen määräytyy yksikön ja asiakkaiden hoidon tarpeen perusteella. Työntekijät tekevät hakemuksen koulutukseen, ja hyödynnetään Pihlajalinna Akatemian koulutuksia.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan Rauhalan Palvelukeskuksen tilojen käyttöä ja niiden periaatteita. Suunnitelmassa tarkennetaan muun muassa asiakkaiden sijoittamiskäytäntöjä, yksityisyyden suojaa ja omaisten vierailuja. Rauhalan palvelukeskus koostuu neljästä eri osastosta: ympäri- vuorokautista palveluasumista kolmella osastolla Metsätähdessä, Suopursussa ja Niittyvillassa ja lisäksi yhteisöllistä asumista Mustikassa. Osastoilla 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. Osastoilla on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Rauhalan palvelukeskuksessa on yhteiset saunatilat. Asukkaan läheisiä ohjeistetaan suullisesti sekä hoitoneuvottelussa turvallisuudesta ja he voivat vierailla osastoilla 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 terrassitilat tukevat asukkaiden ulkoilua. Piha-alueille on suunnitteilla myös erilaisia virikkeitä kuten kasvihuone ja puutarha-alue.

Kirjastotila tarjoaa tilan pienimuotoiselle yhteistoiminnalle tai hiljaiseen itsenäiseen oleskeluun. Rosmariini on ns. kerhuhuone, 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 esteettöntä ja tarkoituksenmukaista.

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 puheliiniin.

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.

Terveys- ja turvallisuuden 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 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. Terveys- ja turvallisuuden laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt: Palveluvastaava Minna Perälä (puh. 044 786 5331) ja vastaava sairaanhoitaja Kaisa Koivula (puh. 044 786 5340).

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Yksikön asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet perustuvat EU:n yleiseen tietosuojasetukseen (2016/679) sekä kansalliseen tietosuojalakiin (1050/2018). Rekisterinpitäjänä toimii yksikön organisaatio, ja henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta ja toteutuksesta vastaavat henkilöt on ohjeistettu tietosuojaa koskevissa säädöksissä. Asiakastyön kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa, ja jokainen työntekijä on perehdytetty tietosuojaan ja Mediatri-asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen, järjestelmään tallentuu loki-tiedot.

Asiakastyön kirjaamisen asianmukaisuutta ja viipymättömyyttä varmistetaan kaupungin arkistointivelvollisuuden kautta, ja Rauhalan Palvelukeskuksessa arkistovastaavana toimii. 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 tietosuojaja- ja vaitiolositoumuksen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Ojala
puh. 044-7865302

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste? Kyllä

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yhteisöllisen asumisen toiminnan kehittäminen, seuranta ja arviointi

Ympäri vuorokautisen asumisen toteutuminen, asukasmäärät soluissa, kahden hengen huoneiden tarkoituksenmukainen käyttö

Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa, asukasraatien palauttaminen 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.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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 tunnistaaksemme 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	Kvartaalittain 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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Parkano 7.6.2024

Allekirjoitus: Minna Perälä

Nimenselvennys: Minna Perälä