

RANTAKODON PALVELUKESKUS  
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

|  |    |
|--|----|
| SISÄLTÖ  |    |
| RANTAKODON PALVELUKESKUS .....                               | 0  |
| SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA .....              | 0  |
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....                    | 2  |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....                   | 3  |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....        | 4  |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....                             | 5  |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....                          | 10 |
| 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....                       | 13 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS .....                                  | 17 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ..... | 20 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....                  | 21 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....                    | 22 |

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284–6

**Hyvinvointialue** Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Parkano

Toimintayksikkö/palvelu Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Nimi Rantakodon palvelukeskus

Katuosoite Niementie 2

Postinumero 39700

Postitoimipaikka Parkano

Sijaintikunta yhteystietoineen Parkano

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 21 asukaspaikkaa

Lyhytaikaisasuminen (LAH), ikäihmiset, 5 asiakaspaikkaa

Palveluvastaava Henna Kaihlamäki

Puhelin 044-7865329

Sähköposti [henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi](mailto:henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi)

### **Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Turvapalvelut: Securitas oy; Lääkkeet: Kihniön ja Parkanon apteekit; Työterveyshuolto: Pihlajalinna Parkano; Pesulapalvelua: Laundi, Comforta ja Lindström.

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

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

QR-koodilla tehtävä vikailmoitus:



**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajina 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 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:

Palveluvastaava Henna Kaihlamäki, 044–7865329, [henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi](mailto:henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi)

Palvelupäällikkö Johanna Lintula, 044–7865311, [johanna.lintula@pihlajalinna.fi](mailto:johanna.lintula@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.

## **Oma- ja palvelusuunnitelman julkisuus**

Oma- ja palvelusuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla, perehdytysmateriaaleissa sekä Kolmostien Terveyden nettisivuilla.

Laadittu pvm. 29.5.2024      Tarkistettu pvm. 5.6.2024

### **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

#### **Toiminta-ajatus**

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna Oy ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyhtiö, joka tuottaa julkiset sosiaali- ja terveystyöt Parkanon ja Kihniön alueella. Rantakodan palvelukeskus on osa Kolmostien Terveys Oy:n ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista tuottava yksikkö, ja se toimii Parkanon Rantakoto ry:n tiloissa. Rantakodan palvelukeskuksessa asuu sekä pitkäaikaisella asumispäätöksellä olevia että lyhytaikaisilla kotona asumista tukevilla päätöksillä ja omaishoidon vapaajaksoilla olevia asukkaita. Sekä pitkäaikaisesta, että lyhytaikaisesta asumisesta tekee arvon ja päätöksen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus.

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

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

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

##### **Eettisyys**

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

##### **Energisyys**

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

##### **Ennakkoluulottomuus**

Kehitämme toimintaamme yhdessä huomioiden tulevaisuuden tarpeen. Olemme avoimia uusille toimintatavoille ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan. Pyrimme vastaamaan niin

asukkaiden kuin omaistenkin tarpeisiin tavalla, joka heille itselle tuntuu luontevimmalta, huolimatta omista totutuista toimintamalleistamme.

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

### **Toimintaperiaatteet**

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

## **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 velvollisuuden ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista.
- Riskien kartoitus tapahtuu eri osa-alueilla, kuten omavalvonnan, laadunhallinnan, työsuoje- lun 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• luo perustan työsuojeluasioiden hoitamiseksi ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset, toiminnan luonteen ja riskialttiuden sekä taloudelliset näkökohdat</li> <li>• aineellisten ja toiminnallisten edellytysten luominen; esim. pätevien esihenkilöiden valinta ja selkeän tehtäväjaon vahvistaminen</li> <li>• työsuojelutoiminnan valvonta koko konsernin tasolla</li> </ul>  |
| Palvelupäälliköt yhdessä toimitusjohtajien/johtavan lääkärin/palveluvastaavien kanssa | <ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä</li> <li>• vastaa suojavarusteiden sekä koneiden ja laitteiden hankinnasta ja kunnossapidosta</li> <li>• vastaa työnopastuksesta</li> <li>• tekee esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämisestä</li> </ul>   |
| Työntekijä  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastuu huolehtia omalta osaltaan oman työssä jaksamisen ja työilmapiirin ylläpitämisestä sekä tuen pyytäminen tarvittaessa</li> <li>• laadittuihin työsuojeluohjeisiin tutustuminen ja niiden noudattaminen</li> <li>• edesauttaa omalla toiminnallaan turvallisen työympäristön ylläpitämistä ja kehittämistä</li> <li>• muita työntekijöitä kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti</li> <li>• ilmoitettava esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle haittaa ja vaaraa aiheutuvista vioista ja puutteellisuuksista, ellei voi niitä poistaa</li> <li>• käyttää annettuja suojavarusteita</li> </ul> |
| Alihankinta   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• työn johto ja valvonta sekä työsuojeluvastuu on alihankintaa tekevällä työnantajalla</li> <li>• Pihlajalinna-konsernissa huolehditaan siitä, että alihankintatyönantaja ja hänen työntekijänsä saavat riittävät tiedot vaara- ja haittatekijöistä</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• alihankintatyönantajan tulee pitää toimintayksikkö ajan tasalla työhön liittyvistä työturvallisuusasioista</li> </ul>  |
| Työsuojelutoimikunta                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• keskeisinä tehtävinä työsuojelutoimikunnalla on työympäristön vaarojen arviointi, häiriöiden ja oireiden tunnistaminen ja niiden perusteella toimenpide-ehdotusten tekeminen</li> <li>• toiminta tapahtuu yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa.</li> <li>• työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä on työnantajalla</li> </ul>   |
| Työsuojelupäällikkö                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii työnantajan ja työntekijöidenvälisen yhteistyön järjestämisestä, ylläpitämisestä ja kehittämisestä</li> <li>• vastuu rajautuu yhteistoiminta-asioihin ja niiden toteuttamiseen</li> <li>• vastuu työsuojelusäännösten toteuttamisessa oman toimivaltuuksiansa perusteella</li> <li>• Osallistuu AVIn tekemiin työsuojelutarkastuksiin sekä palotarkastuksiin</li> </ul>  |
| Työsuojeluvaltuutettu                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaltaan kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyviin työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin asioihin</li> <li>• perehtyminen työsuojelusäännöksiin</li> <li>• osallistuu tarvittaessa työsuojelua koskeviin tarkastuksiin</li> <li>• oikeus keskeyttää työ, josta aiheutuu välitöntä tai vakavaa vaaraa työntekijän hengelle ja terveydelle</li> <li>• on oikeus saada työnantajalta yhteistoimintatehtäviensä hoitamista varten tarpeelliset tiedot</li> </ul>         |
| Työterveyshuolto (Pihlajalinna, Parkanon toimipiste) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• työolojen terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen, työpaikkaselvitys</li> <li>• työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja ylläpitäminen.</li> <li>• Työterveyskysely netissä määräajoin</li> <li>• tietojen antaminen ja ohjaus</li> <li>• terveystarkastusten järjestäminen töissä, joissa on erityinen sairastumisen vaara</li> <li>• työkykyä ylläpitävä toiminta</li> <li>• vajaakuntoisten työntekijöiden terveydentilan seuranta</li> <li>• osallistuminen ensiapukoulutuksen järjestämiseen tarvittaessa</li> </ul> |



## 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                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kaatumiset</li> <li>• sängystä putoaminen</li> <li>• esteettömyyden huomiointi</li> <li>• käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet</li> <li>• perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat</li> <li>• asiakkaiden omaisuus</li> <li>• yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja</li> <li>• ravitsemustila</li> <li>• asiakkaan poistuminen</li> <li>• asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute</li> </ul>  |
| Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksintyöskentely yövuoroissa</li> <li>• vuorotyö</li> <li>• työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys</li> <li>• tiedonkulku</li> <li>• väkivalta- ja uhkatilanteet</li> <li>• ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet</li> <li>• ammattitaito ja perehdytys</li> <li>• tietosuoja- ja tietoturvariskit</li> </ul>   |
| Rantakodon Palvelukeskuksen ympäristöön liittyviä riskejä | <ul style="list-style-type: none"> <li>• valaistus ja muut sähkölaitteet</li> <li>• liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet</li> <li>• kaatuminen</li> <li>• kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen</li> <li>• ulkopuolinen uhka</li> <li>• puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit</li> <li>• palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma</li> <li>• ilkivalta</li> <li>• toiminta kahdessa erillisessä rakennuksessa, erityisesti yöhoitajien yöaikainen yhteistyö</li> </ul> |
| Hoitoon liittyviä riskejä                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• lääkepoikkeamat</li> <li>• pistotapaturmat</li> <li>• sähköinen resepti</li> <li>• tiedonkulku</li> <li>• infektioiden leviäminen</li> <li>• käsihygieniä</li> </ul>  |

| 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                | Kaksi tallentavaa kameraa valvoo Rantakodon palvelukeskusta. Tarkoituksena on asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisääminen sekä ongelmatilanteiden selvittäminen (liitteenä reksiterinpitäjän 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 Vanhuspalvelulaisissa 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.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetään laissa (741/2023) 29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen ja 30 § Palveluntuottajan velvollisuus

tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Henkilökunta on aina valmis keskustelemaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa palvelun sisällöstä ja laadusta. Henkilökunta välittää asukkaiden läheisten viestin palveluvastaavalle tai ohjaa läheistä ottamaan yhteyttä palveluvastaavaan. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. 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.

Jos asukkaan läheiselle tapahtuu tai havaitsee epäkohdan, poikkeaman tai riksin, tulee hänen ilmoittaa asiasta yksikön esihenkilölle Henna Kaihlamäelle (puh. 0447865329) tai esihenkilön poissa olessa vuorossa olevalle työntekijälle. Tapahtumasta tehdään yksikön ohjeen mukainen haittailmoitus ja tilanteeseen reagoidaan sen vaatimalla nopeudella. Kiinteistöön tai piha-alueeseen liittyvissä tapahtumissa asiointi talonmiespäivystyksen virka-ajan ulkopuolella (puh. 0447865609) tai virka-aikaan tekniseen isännöitsijään Tiina Kyöstiin (puh. 0447865611).

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavat dokumentoidaan HaiPro ja HSE-Lite-järjestelmiin ja tarpeen vaatiessa toimintaohjeisiin. Esihenkilö voi tarkastella ilmoituksia jälkikäteen ja tiedottaa tarvittaessa ylemmälle johdolle. Kuukausipalavereissa 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 (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 määräjain 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 suul-

lisesti hoitotilanteiden yhteydessä, asukasraadeissa ja palautelaatikon kautta. Lisäksi palautetta kerätään säännöllisillä kyselyillä ja tapahtumissa. Saatua palautetta käsitellään henkilökunnan palaverissa ja tarvittaessa välittömästi asianomaisten kanssa, ja sitä hyödynnetään toiminnan parantamisessa. Palvelutalon ja Nummikodin ilmoitustauluilla on QR-koodi, jonka kautta läheiset ja omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta yksikön toiminnasta. Kolmostien Terveyden sivuilla on lisäksi mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta, milloin vain. Asukkailta ja erikseen omaisilta kerätään palautetta myös säännöllisillä palautekyselyillä kahdesti vuodessa koontiviikoilla (sama kuin ilmoitustaulun QR-koodin kysely). Omahoitajat huolehtivat kyselyt omaisille ja asiakkaille.

### **Asiakkaan oikeusturva**

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

Muistutuksen vastaanottaja: Henna Kaihlamäki; [henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi](mailto:henna.kaihlamaki@pihlajalinna.fi)

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

Sosiaaliasiavastaava puh: 0405045249 tai [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

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

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

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

### **Omatyöntekijä ja omahoitaja**

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

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

## 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 potilastietojärjestelmään vuorojen aikana, ja tärkeät merkinnät tehdään aina. Raporteilla tiedot siirtyvät työvuorolta toiselle. Omahoitaja arvioi asiakkaan hoitosuunnitelman tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja hoitohenkilökunnan kanssa, ja tarvittaessa päivittää suunnitelman hoitopalaverissa. Suunnitelma tarkistetaan myös säännöllisesti ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, ja sen hyväksyy palveluvastaava yhdessä vastaavan hoitajan kanssa.

### Ympärivuorokautinen palveluasuminen

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

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

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

## Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (LAH)

Lyhytaikainen asuminen on lyhyt, toimintakykyä tukeva jakso kodin ulkopuolella. Jaksolla tuetaan asiakkaan kotona pärjäämistä.

Jaksolla tavoitellaan asiakkaan voimavarojen vahvistamista erilaisin kuntouttavien keinoin. Ennaltaehkäisevän ja tavoitteellisen toiminnan avulla asiakas voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Lyhytaikainen asuminen on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa, sekä sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa.

Jakso toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä asiakasohjaajien, lyhytaikaisen asumispalvelun henkilökunnan, sosiaalihuollon-, perusterveydenhuollon, kotihoidon, kotikuntoutuksen sekä kolmannen sektorin ammattilaisten avulla.

Jaksolle ohjataan palvelutarpeen arvion perusteella. Arvion tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja yhteistyössä kotihoidon kanssa. Ensisijaisesti tarjotaan ja lisätään kotihoidon palveluita tai perhehoitoa.

## 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, autoimmunisairaudet, 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 palvelutalon yhteistiloissa.

Aamupala klo 7.45-9.15

Lounas ja päiväkahvi klo 11.30 -12.30

Päivällinen alkaen klo 16.15

Iltapala alkaen klo 19.00-20.30

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

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

huomioidaan asukkaan dieetit, ruoka-aineallergiat ja ruuan koostumus. Ateriat tilataan keskuskeittiöltä ja huolehditaan, että ruokavaliotiedot ovat aina ajantasaiset. Erityisesti huomioidaan henkilöt, joilla on heikko ravitsemustila tai diabetes.

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

## 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. 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 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.

## Infektioiden torjunta

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

Hygieniayhdyshenkilön ja hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Josefiina Rajala, Hygieniahoitaja, TAYS Infektioyksikkö, PIRHA, 044 4728752

Heidi Anttila, hygieniavastaava, Rantakodon palvelukeskus, 0447865346



Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään yksikössä seuraavilla toimenpiteillä:

1. Seurataan infektioiden määrää, asiakkaiden ihon tilaa ja hygienia tuotteiden kulutusta.
2. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hygienia tasosta.
3. Henkilökunnalla on siistit ja asianmukaiset työasut, ja ruuanvalmistuksessa käytetään suojapäähinettä ja suojaesiliinaa.
4. Epidemiatilanteissa hygienia käytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti.
5. Hygienia ohjeet on dokumentoitu talon omaan hygienia kansioon.
6. Erityistilanteissa järjestetään henkilökunnalle työpaikkakoulutusta ja konsultoidaan hygienia yhdyshenkilöä.
7. Talon oma hygienia yhdyshenkilö osallistuu Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygienia yhdyshenkilökoulutuksiin.
8. Sairaanhoidon alueen vastaava hygienia hoitaja tekee yksiköihin tarkastuskäyntejä säännöllisesti.
9. Yksikössä on laadittu konsernin yhteisen mallin mukainen hygienia kansio, joka päivitetään säännöllisesti hygienia kierron tulosten perusteella. Hygienia kierrot toteutetaan hygienia hoitajan 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 sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti, ja sen ylläpidosta vastaavat sairaanhoitaja ja

palveluvastaava. Hoitohenkilöstö osallistuu lääkehoitoon LOVE-lääkekoulutuksen ja lääkeluvan kautta.

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

vien viranomaisten ja toimijoiden välillä. Tämä voi sisältää poistumisturvallisuussuunnitelmien laatimista ja ilmoitusvelvollisuutta pelastusviranomaisille onnettomuusriskeistä. Lisäksi palveluntuottajilla on ilmoitusvelvollisuus holhustoimilain 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 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. Vastuuhenkilöiden työaika seurataan työvuorojärjestelmän kautta, sekä mm. kehityskeskusteluin.

#### **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 varmist-

taan 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 Rantakodon 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 Rantakodon palvelukeskuksen tilojen käyttöä ja niiden periaatteita. Suunnitelmassa tarkennetaan muun muassa asiakkaiden sijoittamiskäytäntöjä, yksityisyyden suojaa ja omaisten vierailuja. Palvelukeskus koostuu tehostetun palveluasumisen palvelutalosta ja Nummikodista, joissa asukashuoneistot ovat pääosin yhden tai kahden hengen huoneistoja kooltaan noin 21–38 m<sup>2</sup>. Huoneistoissa on omat WC- ja peseytymismahdollisuudet, ja ne on kalustettu pääasiassa asukkaiden omilla huonekaluilla. Yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat sekä saunatilat ovat osastokohtaisia. Omaisille annetaan suullista ohjausta turvallisuudesta ja he voivat vieraila ilman rajoituksia.

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

### **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 käy-

tännöt ja vastuuhenkilö määritellään suunnitelmassa. Yksikössä on tallentava kameravalvonta pääovilla ja rakennuksen takaovilla, ja asukkailla on käytössään rannekeilla varustetut hälyttimet, jotka yhdistyvät hoitajien puhelimiin.

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

## **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 Berner Oy:n kautta, ja kaikki apuvälineet ja hoitovälineet kirjataan apuvälinerekisteriin.

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

Lisätietoja: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen#:~:text=Ilmoitus%20l%C3%A4hetet%C3%A4n%20s%C3%A4hk%C3%B6postitse%20laitteevarat%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](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen#:~:text=Ilmoitus%20l%C3%A4hetet%C3%A4n%20s%C3%A4hk%C3%B6postitse%20laitteevarat%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).

## **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 koskeissa säädöksissä. Asiakastyön kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa, ja jokainen työntekijä on perehdytetty tietosuojaan ja Mediatrasiakastietojärjestelmään kirjaamiseen, järjestelmään tallentuu loki-tiedot.

Asiakastyön kirjaamisen asianmukaisuutta ja viipymättömyyttä varmistetaan kaupungin arkistointivollisuuden kautta, ja Rantakodon Palvelukeskuksessa arkistovastaavana toimii Henna Kaihlamäki. 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 käyt-

täjätunnukset 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  
puh. 044-7865302

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X

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. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

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 tunnistaksemme mahdolliset puutteet ja kehittämistarpeet.   |
| Toimenpiteiden suunnittelu | Laadimme korjaavia toimenpiteitä havaittujen puutteiden korjaamiseksi ja laadun parantamiseksi.  |
| Toimenpiteiden toteutus    | Toteutamme suunnitellut toimenpiteet.  |
| Arviointi                  | Arvioimme toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja tarvittaessa teemme lisäkorjauksia.   |

### Seurantavastuut:

|                      |   |
|----------------------|---|
| Johtoryhmä           | Vastaa omavalvontasuunnitelman seurannan yleisestä valvonnasta ja varmistaa, että resurssit ovat riittävät. |
| Omaevalvontavastaava | 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 kuukausikouksissa.                             |
| 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 5.6.2024

Allekirjoitus



Nimenselvennys Henna Kaihlamäki





