

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PUNATULKUN PALVELUKESKUS

YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN;

KANGASPÄÄSKY JA KOSKISIEPPO

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS	27
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	37
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	39
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	40

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Mäntänvuoren Terveys Oy Y-tunnus 2517663-5

Kunta

Kunnan nimi Mänttä-Vilppula

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen yhteistoiminta-alue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Punatulkun palvelukeskus

Katuosoite Vilppunkatu 6B

Postinumero 35700 Postitoimipaikka Vilppula

Sijaintikunta yhteystietoineen Mänttä-Vilppula

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, 36 asiakaspaikkaa, (joista 2 lyhytaikaista hoitoa)

Esimies Tuija Silvander, palveluvastaava

Puhelin 050-3251318 s-posti tuija.silvander@pihlajalinna.fi

Varavastuuhenkilö

Riitta Avikainen, tiimivastaava s-posti riitta.avikainen@pihlajalinna.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 28.10.2013

Palvelu, johon lupa on myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.10.2013

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Justiina Ateriapalvelut Oy, Pesukeisarit Oy, Mänttä-Vilppulan kaupunki, Everon Oy, KVM turvapalvelut Oy, Pihlajalinna Oy, Virtain pesupalvelu Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan havainnoinnin, seurannan ja asiakaspalautteiden kautta. Lisäksi ravitsemuspalveluiden tuottajan kanssa pidetään säännölliset yhteistyöpalaverit.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt tuottavat ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa sitä tarvitseville ikäihmisille. Yksikössä on myös iäkkäiden ympärivuorokautista lyhytaikaishoitoa. Toiminta perustuu vanhuspalvelu- ja sosiaalihuoltolain säädöksiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Punatulkun palvelukeskuksen arvot ovat linjassa Pihlajalinna-konsernin arvojen kanssa. Ikäihmisten palvelutuotannon arvoja ovat:

- Eettisyys
 - o arvostava, kunnioittava, ammatillinen käyttäytyminen ja oikeudenmukainen kohtelu niin asiakkaita kun työkavereita kohtaan, vastuullinen työskentely sovittujen toimintatapojen mukaisesti.
- Energisyys
 - o positiivinen asenne työhön, oman työn arvostaminen ja työtehtävien hoitaminen sovitussa aikataulussa (esim. RAI-arviot ja hoito- ja palvelusuunnitelmat)
- Ennakkoluulottomuus
 - o suvaitaan ja hyväksytään erilaisuutta niin asiakkaissa kun työkavereissa
- Itsemääräämisoikeuden tukeminen

- kuunnellaan ja kysytään asiakkaan mielipidettä, toiveita ja tarpeita arjen hoiva- ja hoitotilanteissa ja huomioidaan ne mahdollisuuksien mukaan. Kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan tavoitteita ja toiveita yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa.
- Yhteisöllisyys
 - Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua halutessaan yksikön tapahtumiin ja toimintaan. Yhteistyö asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa.

Arvot ohjaavat toimintaamme mahdollistamaan arvokkaan vanhuuden elämää kunnioittaen. Punatulkun palvelukeskuksen toimintaperiaatteena on elää arkea yhdessä. Hoito pohjautuu jokaisen omaan elämäntarinaansa; perhe, läheiset ja asuinympäristö ovat keskeisessä osassa. Toimintamme tavoitteena on tuottaa iloa sairaudesta tai vammasta huolimatta sekä ylläpitää toiminnallista arkea.

Meillä Mäntänvuoren Terveudessa asukkaita palvellaan asiakkaina ja omien työntekijöittemme tyytyväisyydestä sekä hyvinvoinnista huolehditaan. Meille on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Henkilökuntamme on aidosti kiinnostunut asiakkaittemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, toimintakyvystä ja terveydestä. Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma ja eri asiantuntijoiden toimiva yhteistyö takaavat jokaiselle parhaan mahdollisen hoidon ja hoivan.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi

aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

POIKKEAMAILMOITUKSET, MVT			
TURVALLISUUS-HAVAINTO (HSE Lite)	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS (HaiPro)	TIETOTURVA-POIKKEAMA	KONSERNIN PALAUTE-/ALOITELOMAKE HENKILÖSTÖLLE
✓ Työpaikan riskien arviointi ✓ Työolosuhteissa, -menetelmissä tai -välineissä havaitut viat tai puutteet → mahd. henkilövahinkoja tai haittaa työn tekemiselle ✓ https://app.falcony.io/pihlajalinna-laakari/links/avoin	✓ Asiakkaisiin ja potilaisiin liittyvät riskit sekä vaara- ja haittatapahtumat ✓ Lääkepoikkeamat ✓ Myös läheltä-piti -tilanteet ✓ https://www2.awanic.fi/haipro/273/default.asp?orgid=4	✓ Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat tai niiden epäilyt ✓ https://q.surveypal.com/TIETOTURVAILMOITUS/0	✓ Kiitokset, moitteet, kehitysehdotukset yms. ✓ https://q.surveypal.com/Pihlajalinna-palautelomake-henkilostolle/0

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 48§).

Poikkeamista, tapaturmista sekä "läheltä piti" -tilanteista henkilöstö tekee ilmoituksen Pihlajalinna-konsernissa käytössä olevaan HSE lite tai HaiPro-järjestelmään.

Järjestelmästä ilmoitus lähtee tiedoksi palveluvastaavalle ja palvelupäällikölle. Tilanteessa asianosaisena ollut/olleet henkilöt tekevät kirjallisen dokumentoinnin lomakkeeseen, johon kirjataan mm. tapahtumapaikka, ajankohta, tapahtuman kulku ja tapahtuneeseen myötävaikuttavat tekijät. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamailmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmään. Tehty lääkehoitoon liittyvä poikkeamailmoitus ohjautuu konsernin kautta palveluvastaavalle ja palvelupäällikölle.

Riskiarviointi tehdään vuosittain sekä aina tarvittaessa HSE lite järjestelmään.

Riskiarviointi toteutetaan erikseen kootun moniammatillisen työryhmän toimesta.

Arvioinnin pohjalta tehdään yhteenveto, joka käydään läpi yhdessä henkilökunnan läpi ja laaditaan jatkotoimenpiteet.

Punatulkussa on erikseen nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt, he osallistuvat MVT:n (Mäntänvuoren terveys) turvallisuustapaamisiin kaksi kertaa vuodessa. Heidän tehtävänä on organisoida ja toteuttaa turvallisuusviikot kvartaaleittain. Tammi-maaliskuussa aiheena on kerrata poikkeamailmoitusten tekeminen ja tuoda henkilökunnalle tutuksi turvallisuusyhdyshenkilöt, työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelupäällikkö. Huhti-kesäkuussa tutustutaan palo- ja pelastussuunnitelmaan ja pidetään turvallisuuskävelyt ja pelastautumisharjoitukset. Heinä-syyskuussa riskikartoituksen päivittäminen yksikössä ja ensiaputaitojen kertaus. Loka-joulukuussa uhkaavien tilanteiden ohjeistusten läpikäyminen ja teemana turvallinen työympäristö.

Turvallisuusyhdyshenkilöiden tehtäviä ovat myös uusien työntekijöiden perehdyttäminen turvallisuusosaamiseen (varauloskäynnit, paloilmoitustaulu ja alkusammutusvälineet), palotarkastukseen osallistuminen, hätäpainikkeiden testaus / varavirtalähteiden lataaminen ja taskulamppujen toimivuuden tarkastaminen joka kuukauden ensimmäinen maanantai. Lisäksi turvallisuusvastaavat osallistuvat turvallisuusasioiden omavalvontaan, ohjaamiseen ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä yksikön hoitajille, palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle. Palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi Mäntänvuoren Terveiden internet sivuilla on anna palautetta-nappi, jonka kautta voi antaa palautetta myös nimettömänä. Asiakkaat ja omaiset voivat olla

myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.

Esimies käsittelee HSE lite ja HaiPro- järjestelmissä poikkeamailmoitukset, jonka jälkeen ne käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa palaverien yhteydessä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi niiden tultua tietoon. Tarvittavat korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi ja niihin liittyvistä vastuuhenkilöistä sovitaan yhdessä.

Korjaustoimenpiteet ja vastuuhenkilöt kirjataan sekä mahdollisesta seurannasta sovitaan palaverin yhteydessä. Poikkeamatilanteissa on tärkeää löytää keinot, millä tilanteita torjutaan jatkossa. Inhimillisten virheiden mahdollisuus on myös aina olemassa.

Asiakkaaseen kohdistuneet poikkeamat kirjataan myös Mediatriin asiakkaan tietoihin asumispalvelukertomukseen. Omaiset otetaan mukaan haitta- ja/tai riskitapahtumien käsittelyyn tapahtuman luonne ja laajuusaste huomioiden.

Työsuojelupäällikkö käy raportit säännöllisesti läpi.

Lääkepoikkeamat käydään läpi tiimipalaverissa pääsääntöisesti sairaanhoitajan toimesta. Poikkeamien käsittelyssä käydään tilanteeseen johtaneet syyt ja pohditaan keinoja lääkepoikkeamien synnyn ehkäisemiseksi. Vakavat lääkepoikkeamat käsitellään heti niiden tultua tietoon ja ollaan tarvittaessa yhteydessä lääkäriin sekä omaisiin.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyssä noudatetaan avointa linjaa ja pyritään selvittämään syy tapahtuman taustalla. Virheistä opitaan ja ennaltaehkäistään vastaavien tapausten toistuminen. Haittatapahtumien käsittelyssä huomioidaan se, onko kyseessä yksittäinen esim. inhimillisestä erehdyksestä johtuva poikkeama vai onko kyseessä systemaattisesti toistuva tapaus. Vakavien laatupoikkeamien juurisyitä selvitetään ja niihin puututaan tehokkaasti ohjaten toimintaa turvallisesti. Haittatapahtumien käsittelyssä tiimipalavereissa yhdessä henkilökunnan kanssa pohditaan turvallisempia toimintatapoja. Yhteisöllinen käsittely sitouttaa henkilökunnan turvallisten toimintatapojen edistämiseen. Yksikön esihenkilö on aina lopullisesti vastuussa korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta.

Lääkinnällisen laitteen ominaisuuksien tai suorituskyvyn häiriöistä tai heikkenemisestä, ergonomisista ominaisuuksista johtuvista käyttövirheistä tehdään vaaratapahtumailmoitus FIMEA:an. Ilmoituksen tekee vaaratapahtuman havainnut hoitaja Fimealle täyttämällä ja toimittamalla ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

Vakavista laatupoikkeamista tulee tiedottaa Pirhan valvontayksikköä omavalvontailmoituksella osoitteeseen: kirjaamo@pirha.fi.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Työskentelytapojen muutoksista tiedotetaan kirjallisella viikkotiedotteella, tiimipalavereissa, sekä ko. palaverien muistioissa. Tapauskohtaisesti arvioidaan, onko muutoksesta tarve informoida yhteistyökumppaneita vai koskeeko muutos paikallisesti palvelukeskusta. Palveluvastaava informoi yhteistyötahoja suullisesti ja/tai kirjallisella tiedotteella.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Palveluvastaava laatii omavalvontasuunnitelman yhdessä varavastuuhenkilön/tiimivastaavan kanssa, joka tuo suunnitelmaan henkilöstön näkemyksiä. Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyistä saatu palaute huomioidaan

suunnitelmassa. Yksikön asukasraadeissa asiakkaat saavat osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun.

Vastuuhenkilöt:

Palveluvastaava Tuija Silvander, p. 050-325 1318, tuija.silvander@pihlajalinna.fi

Palvelupäällikkö Susanna Laaksonen, p.040-153 1356, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palveluvastaavalla on vastuu omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeen huomioimisesta viiveettä toiminnan muutoksissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja vahvistetaan vuosittain huolimatta siitä, onko yksikössä tapahtunut muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Punatulkun palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla ilmoitustaululla yksikön eteistilassa ja Mäntänvuoren terveyden nettisivuilta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Ikääntyneiden asumispalveluiden ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä Sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Sosiaalihuoltolain uudistuksen mukaisesti pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen on korvannut ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.1.2023 alkaen (SosiaalihuoltoL, 21 c §).

Asumisen palveluihin hakeudutaan aina palveluntarpeen arvioinnin kautta. Pirkanmaan hyvinvointialueella palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että ammattilainen on

arvioinut palveluntarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, läheisten tai asiakkaalle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arviointi perustuu RAI-arviointijärjestelmän avulla saataviin mittarituloksiin. RAI (Resident Assessment Instrument) on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö.

Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa.

Asiakkaan muuttaessa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön hänelle nimetään omahoitaja. Omahoitaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa RAI-arviointimenetelmällä aloitusarvioinnin. Arviointiin mukaan pyydetään myös omainen / läheinen. RAI-arvioinnin säännöllinen seuranta-arviointi tehdään aina 6kk välein tai jo aikaisemmin, jos asiakkaan vointi muuttuu. Säännöllisellä arvioinnilla voimme selvittää asiakkaan palveluntarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja. Arvioinnit ja omaisyhteydenpidon hoitaa asiakkaalle nimetty omahoitaja.

RAI-arvioinnissa huomioidaan fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen tilanne sekä ympäristötekijät. Keskustellaan asukkaan kanssa hänen toiveistaan ja tavoitteistaan sekä mietitään yhdessä hänen voimavarojaan. Niiden pohjalta rakennetaan hoito- ja palvelusuunnitelma (Asiakaslaki 7§). Asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palveluntarpeestaan on vahvasti mukana RAI-arvioinnissa.

RAI:n laatutavoitteiden painopisteet Pirkanmaalla 2024. Tavoitteena asiakkaalla on elämässä hänelle mieluista tekemistä, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua ja päivystys- ja sairaalakäyntien väheneminen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma on iäkkäälle henkilölle laadittu sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä tarkoitettu suunnitelma. Yksikössämme hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakykyä koskevan RAI-arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan

hänen hyvinvointinsa, terveytensä ja toimintakykynsä tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma suunnitellaan niin, että se vastaa määrältään, sisällöltään ja ajoitukseltaan asiakkaan tarpeitaan. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista kokonaisuuden muodostamiseksi. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoista kirjataan tarvittaessa suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen merkityksellinen arki.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii asiakkaan omahoitaja yhdessä asiakkaan ja hänen lähiomaisensa kanssa asiakkaan suostumuksella. Suunnitelmassa korostetaan RAI-arvioinnissa esille tulleita asiakkaan palvelun tarpeita ja tavoitteita. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa käytetään päivittäisen hoivan ja hoidon työvälineenä. Hoito- ja palvelusuunnitelmat säilytetään asiakkaan asiakastiedoissa Mediatri-järjestelmässä sekä asiakkaan toivoessa hänen omassa huoneessansa. Toteutumisesta vastaa asiakkaan omahoitaja, joka huolehtii, että työyhteisö tietää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja osaltaan valvoo sen toteutumista. Hoitohenkilökunnan vastuulla on olla ajan tasalla asiakaskohtaisista suunnitelmista ja toteuttaa sitä. Omahoitajat toteuttavat asiakkaiden toiveiden mukaista mielekästä toimintaa omahoitajatuokioissa. Omahoitajatuokioiden toteutumisesta ja sisällöstä kirjataan työvuorolistakohtaiseen lomakkeeseen.

Omahoitaja on vastuussa RAI-arvioinneista, hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vähintään puolivuositain sekä aina tilanteen muuttuessa. Suunnitelman tulee vastata asukkaan toimintakykyä ja terveydentilaa. Hoito- ja palvelusuunnitelmien säännöllinen päivittäminen ja suunnitelman noudattaminen lisäävät myös asiakasturvallisuutta.

Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on

kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mäntänvuoren terveydessä meille on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoitoa. Henkilökuntamme on aidosti kiinnostunut asiakkaittemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja terveydestä. Yksilöllinen hoitosuunnitelma ja eri asiantuntijoiden toimiva yhteistyö takaavat jokaiselle parhaan mahdollisen hoidon ja hoivan.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkailla on hoitotahto, joka on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhdessä asiakkaan itsensä tai tämän omaisten kanssa. Hoitotahdolla henkilö varmistaa, että hänen toiveensa otetaan hoidossa huomioon silloin, kun hän ei itse pysty niitä ilmaisemaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja kunnioitetaan jokapäiväisessä hoiva- ja hoitotyössä. Asiakas osallistuu hoivaa, hoitoa ja elämäänsä koskevaan päätöksentekoon aivan kuten kuka tahansa; hänellä on oikeus suostua hoitoon tai kieltäytyä siitä.

Asiakkaiden raha-asioiden hoito on järjestetty niin, että asiakkaalla, joka ei itse ole kykenevä hoitamaan raha-asioitaan, on joko omainen tai edunvalvoja hoitamassa raha-asioita. Edunvalvoja voi olla yleinen edunvalvoja, jota haetaan erillisellä hakemuksella tai maistraatti tai tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan hoitamaan asiakkaan etuuksia ja raha-asioita. Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle voi tehdä asiakas itse tai asiakkaan läheinen. Ilmoituksen tekijän ei tarvitse olla esimerkiksi perheenjäsen. Vaitiolovelvollisuus ei estä ilmoituksen tekoa. Asiakkaaksi tullessa ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä selvitetään, onko asiakkaalla edunvalvojaa tai edunvalvontavaltuutusta, jos ei ole ja siihen on tarvetta, ohjataan asiakas tai hänen läheisensä se tekemään. Jos asiakas ei pysty itse sitä tekemään eikä hänellä ole läheisiä omahoitaja voi tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestövirastolle.

Asiakas hankkii itse muun muassa henkilökohtaiset hygieniatuotteet (shampoo, suihkusaippua, perusrasva, kynsisakset, partakone), vaatteet, kengät, vuodevaatteet, kalusteet (pl. sänky, joka kuuluu vuokrasopimukseen), parturikampaamomaksut, jalkahoitajan ja vapaa-ajan harrastuksiin liittyvät maksut. Käteisvaroja ei käsitellä yksiköissä, paitsi niissä tilanteissa, joissa asiakas haluaa itselleen käyttörahaa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin.

Asiakkaiden rajoittamista ja eristämistä käytetään vain äärimmäisissä poikkeustilanteissa, rajoittamisen perusteena on aina asiakkaan itsensä tai muiden henkilöiden terveyden vaarantuminen. Myös vaihtoehtoisia toimintamenetelmiä tulee miettiä, sillä rajoitteiden käyttö ja eristäminen ovat aina poikkeustapauksia. Rajoittamispäätös on joka kerta oltava yksilöllisesti ja tapauskohtaisesti arvioitu ja perusteltu.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttämisen (mm. sängynlaitojen ylhäällä pitäminen, haaravyö, hygieniahaalari) päätöksen tekee aina lääkäri ja se tulee kirjata tarkasti asukkaan tietoihin aina kun sitä käytetään. Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöllinen päätös, joka perustuu asiakkaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa. Rajoittavista toimenpiteistä kuullaan asiakasta ja niistä keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakkaan huoneen ovea ei lukita edes asiakkaan pyynnöstä paitsi, jos asiakas pystyy itse lukitsemaan ja avaamaan ovensa. Rajoittavista toimenpiteistä tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmään ja niihin merkitään myös toimenpiteiden alkamis- ja päättymisaika, rajoite määrätään aina määräajaksi, ja sitä uudelleenarvioidaan viimeistään määräajan päättyessä. Rajoittavien toimenpiteiden aikana asukas tarvitsee valvontaa. Rajoitteita käyttäessä on huomioitava toimintayksikön eettiset periaatteet ja arvot, sekä se kuinka itsemääräämisoikeus voi toteutua mahdollisimman hyvin, vaikka pakotteita ja rajoittamista joudutaan käyttämään.

Yksikössä käytettävät rajoitusvälineet:

Haaravyö/turvavyö, hygieniahaalari, sängyn laita

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen ja hyvä kohtelu on Punatulkun palvelukeskuksessa hoitotyön lähtökohta, ja jokaisen työntekijän velvollisuus. Asiakkaiden asiallista kohtelua edistetään työntekijöiden työhyvinvointia tukemalla ja avoimella työyhteisön ilmapiirillä.

Jokainen henkilökuntaan kuuluva on ilmoitusvelvollinen havaitessaan epäasiallista kohtelua. Tapahtuneesta ilmoitetaan lähiesimiehelle ja palvelupäällikölle, joiden

velvollisuus on selvittää tilanne ja ottaa epäasiallinen kohtelu puheeksi epäasiallisesti toimineen kanssa. Yhdessä he selvittävät miten jatkossa tullaan ehkäisemään epäasiallinen kohtelu tai epäonnistunut vuorovaikutustilanne.

Mikäli epäasiallinen kohtelu tapahtuu toisen asiakkaan toimesta, keskustellaan terveydentila huomioiden asiakkaiden kanssa yhteisesti. Jos terveydentilan vuoksi asiakas ei ole kykeneväinen ymmärtämään/muistamaan tekoansa, tulee hoitotyön keinoin pohtia erilaisia menetelmiä vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Mikäli epäasiallinen kohtelu tapahtuu ulkopuolisen, esimerkiksi omaisen toimesta, on henkilökunta velvollinen puuttumaan siihen. Näissä tilanteissa järjestetään hoitoneuvottelu, jossa tilannetta käydään läpi ja päätetään jatkotoimenpiteet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Tarvittaessa otetaan yhteyttä viranomaisiin tilanteen vakavuus huomioiden.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään asiakkaan kanssa läpi välittömästi huomioiden tilanteen vakavuusaste. Omaisille asiasta ilmoitetaan asiakkaan luvalla. Tarvittaessa tilanteen käsittelemiseksi järjestetään hoitoneuvottelu, jossa myös sovitaan mahdolliset jatkotoimenpiteet sekä käydään läpi toimenpiteet vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä kokoontuu yksikkökohtaiset asukasraadit kuukausittain. Asukasraatien osallistujina ovat asukkaat, heidän omaisensa ja läheisensä sekä hoitohenkilökunta. Asukasraadeissa tuodaan esille yksikön toimintaa koskevia ajankohtaisia teemoja, sekä toiveita toiminnan kehittymiseksi.

Omavalvontasuunnitelma esitellään asiakasraadeissa, jossa asiakkailta ja heidän läheisillään on mahdollisuus kommentoida sitä.

Asiakkailta ja omaisilta kerätään vuosittain kirjallista palautetta. Sama kysely on käytössä kaikissa Mäntänvuoren terveyden yksiköissä. Punatulkun palvelukeskuksen aulassa on palautelaatikko, johon asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta ajankohdasta riippumatta. Kirjallista palautetta voi antaa verkossa Pihlajalinnan verkkosivuilla, yksikköä koskeva palaute osoitetaan konsernista yksikön palveluvastaavalle. Asukkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa suullista palautetta päivittäin hoitohenkilökunnalle ja palveluvastaavalle. Annettu suullinen palaute käsitellään palveluvastaavan ja tiimivastaavien kesken ja tarpeen mukaan yhteisesti tiimipalavereissa tai asianosaisen kanssa henkilökohtaisesti. Yksittäiseen henkilöön kohdistuvasta palautteesta palveluvastaava kirjaa muistion.

Mielekäs ja toiminnallinen arki

Yksikössä on käytössä viikko-ohjelma mikä julkaistaan edellisen viikon perjantaina. Viikko-ohjelma sisältää asiakkaiden toiveiden mukaista ohjelmaa, ulkopuolisten / kolmannen sektorin järjestämää ohjelmaa ja tapahtumia. Päiväkotilapset vierailevat kerran viikossa askartelemassa ja leikkimässä yhdessä asiakkaiden kanssa ja ilona. Seurakunta vierailee säännöllisesti kerran kuukaudessa. Mäntän sanataideviikot ja musiikkiviikot järjestävät ohjelmaa yksikössä vuosisittain. Paikalliset kuorot ja musiikkiharrastajat musisoivat aktiivisesti yksikössä. Lisäksi viikko-ohjelmassa hyödynnetään Kardemummon HILDA-palvelua tukemaan yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointia. Palvelu säästää ja helpottaa hoitajan työtä. HILDAA käytetään yhteistilan televisiossa kaukosäätimen avulla. Viikko-ohjelmassa huomioidaan toimintakyky kokonaisvaltaisesti, fyysinen, psyykinen, henkinen ja sosiaalinen. Toimintatuokiota järjestetään koko talon yhteisesti, yksikkökohtaisesti ja yksilöllisesti. Punatulkussa on aidattu turvallinen sisäpiha missä voi ulkoilla ympäri vuoden joko omatoimisesti tai avustettuna.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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. Muistutuslomake on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Muistutuslomakkeita löytyy myös yksikön ilmoitustaululta pääoven vierestä.

Muistutuksen vastaanottaja Palveluvastaava Tuija Silvander, p. 050-325 1318,
tuija.silvander@pihlajalinna.fi

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon. Keskustele palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön kanssa. Asia saattaa korjaantua keskustelemalla. Kantelun käsittely aluehallintovirastossa voi kestää pitkään, jopa yli vuoden. Kantelun voi tehdä sähköisellä kantelulomakkeella, jonka löytää verkkosivuilta avi.fi. Jos ei voi käyttää sähköistä lomaketta, voi tehdä kantelun pdf-lomakkeella tai vapaamuotoisesti.

Punatulkun ympärivuorokautista palveluasumista koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikössä palveluvastaavan ja palvelupäällikön toimesta ja tehdään tarvittavat muutos- ja kehittämistoimenpiteet. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1–4 viikkoa. Palveluvastaava ilmoittaa saadusta muistutuksesta ja antaa vastineen Pirhan kirjaamoon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain liittyvissä asioissa
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

5) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

6) toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilön tehtävänä on mm. seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle. Aluehallitukselle annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi aluehallintovirastolle, kunnanhallitukselle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Lisäksi vastuuhenkilön tehtävänä on tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiakasvastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.

1. Puhelimitse (Ma-to klo 9–11): 040 190 9346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta

puhelin: 09 51101200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo 12-15)

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia tukeva toiminta

Kuntoutumista edistävän työotteen perustana on asiakkaan voimavaralähtöisyys, jossa keskitytään asiakkaan mahdollisuuksiin ja itsensä toteuttamiseen, ei niinkään ongelmiin tai rajoitteisiin. Palvelutarpeen kartoittamisessa ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa lähdetään siitä, millaisia voimavaroja asiakkaalla ja hänen läheisillään on; mitä asiakas omasta mielestään pystyy tekemään itsenäisesti ja millaisia selviytymiskeinoja hänellä on. Kuntouttavan työotteen tavoitteena on edistää tai ylläpitää asiakkaan toimintakykyä.

Punatulkun palvelukeskuksessa toteutetaan kuntouttavaa työotetta. Tuemme asiakkaita ottamaan kykynsä mukaan vastuuta ja hallitsemaan omaa elämäänsä. Asiakkaat osallistuvat omien taitojensa ja toimintakykynsä mukaan yksikön kaikkeen toimintaan. Punatulkun palvelukeskuksessa on mahdollisuus ulkoilulle ja muulle virkistystoiminnalle. Kuntouttava työote huomioidaan kaikissa hoitotoimenpiteissä niin, että asiakas tekee itse omien voimavarojensa mukaan niitä asioita, joihin pystyy ja niille on varattu riittävästi aikaa (esimerkiksi pukeutuminen, peseytyminen, ruokailu).

Henkilökunta avustaa asiakasta erilaisten apuvälineiden hankinnassa. Hankittavia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi ilmapainepatjat, tukikahvat, ruokailussa tarvittavat

pienapuvälineet tai liikkumisen apuvälineet. Tarvittavat apuvälineet lisäävät omalta osaltaan asiakkaiden omatoimisuutta ja osallistumista sekä voivat mahdollistaa uusien asioiden oppimista. Fysioterapeuttia tai apuvälinepalvelua konsultoidaan askarruttavissa asioissa ja pyydetään tarvittaessa tekemään arviointia, esimerkiksi uuden apuvälineen hankintaan. Tarvittaessa fysioterapeutti kertoo ja opastaa apuvälineiden käytössä. Viihtyisä ympäristö ja mielekkäät virkistystoiminnot ovat osa kuntouttavaa työtä. Yksiköissä on asiakkaiden käytössä muun muassa lehtiä, kirjoja, televisioita ja pelejä. Päivittäin on mahdollisuus ulkoilla sisäpihalla. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus tehdä saattajan kanssa asiointi- ja virkistyskäyntejä.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutumisessa on osallisena mm. kolmannen sektorin toimijat kuten seurakunta, musiikkiopisto, seurat ja yhdistykset.

Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia arvioidaan jatkuvasti henkilökunnan toimesta, joka dokumentoidaan arvioivalla kirjaamisella asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemus

Punatulkun palvelukeskuksen ateriapalvelut ostetaan Mänttä-Vilppulan kaupungin Justiina Ateriapalvelut Oy:stä.

Asiakkaiden ruokailutottumukset, erityisruokavaliot ja ruokailussa tarvittavat apuvälineet sekä avustaminen kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Niillä asiakkailla, joiden syöminen on vähäistä, ruokailua seurataan päivittäin kirjaamalla siitä asiakastietojärjestelmään. Tarvittaessa tehdään vajaaravitsemuksen arviointi MNA-testillä. Erikseen on käytössä nesteensaantilista niille asiakkaille, joiden nesteen juonnissa on jotain huomioitavaa.

Asiakkaiden ruokailuajat ovat: aamupala 7:30-9, lounas klo 11-12, päiväkahvi/välipala klo 14-15, päivällinen klo 16-17 ja iltapala klo 19-20. Asiakkaiden ruokailuväli (ilta-aamu) ei saa ylittää 11 tuntia (Valvira 2011), joten osa asiakkaista saa aamupalaa klo 6 aamulla ja osa iltapalaa klo 20 jälkeen. Yöllä asiakas saa tarvittaessa tai halutessaan juomista ja välipalaa.

Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saantia seurataan tarkkailemalla yleistilaa, vointia, painoa, ihon kuntoa, erittämisen määrää, turvotuksia ja MNA-vajaaravitsemusseulalla.

Hyvä ravitsemustila on perusedellytys ihmisen toimintakyvylle ja hyvinvoinnille – hyvällä ravitsemuksella voidaan ennaltaehkäistä monien sairauksien syntymistä.

Infektioiden torjunta

Punatulkun palvelukeskus noudattaa Pirhan infektio-ohjeistuksia. Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunnalla on keskeinen rooli potilasturvallisuuden edistämisessä. Taysin infektioyksikön asiantuntijat sekä Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygieni- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat sekä tukevat Pirkanmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Asumispalveluyksiköiden ohjeet ovat Pirhan infektioiden torjunta- sivuilla. Ohjeistukset löytyvät; Infektioiden torjunta asumispalveluyksikössä, kosketusvarotoimet asumispalveluyksikössä ja hengitystieinfektio-oireet asumispalveluyksikön asukkailla.

Punatulkun palvelukeskuksen hygieniahoitajana Pirhassa toimii Josefiina Rajala ja yksikön hygieniayhdyshenkilönä toimii Riitta Avikainen, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä.

Hygieniayhdyshenkilö tai palveluvastaava tiedottavat Pirhan infektioiden torjunta sote-yksiköstä tulevista ohjeista ja päivityksistä yksikön hoitohenkilökuntaa. Hoitohenkilökunta voi myös omatoimisesti tarvittaessa käydä Pirhan nettisivuilta lukemassa ajankohtaiset tiedotteet ja ohjeet etenkin epidemiatilanteissa.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden hygieniakäytännöt lähtevät yksilöllisistä tarpeista, asiakas toimii oman tottumuksensa mukaisesti, jonka lisäksi hoitajien vastuulla on varmistaa henkilökohtaisen hygienian toteutuminen. Suihkussa ja/tai saunassa asiakas käy tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Päivittäisestä puhtaudesta huolehditaan avustamalla/tekemällä pienempiä pesuja (kasvot, kädet, kainalot, selkä, intiimialue) aamu- ja iltatoimien

yhteydessä. Pesujen yhteydessä asiakkaan iho tarkistetaan ja rasvataan tarvittaessa perusrasvalla (kasvot, jalat, pakarat). Tavoitteena on ihomuutosten ennaltaehkäisy, puhdas ja terve iho. Painehaavojen hälytysmerkkejä ovat esimerkiksi ihon punoitus, kuumotus, rakkulat tai ihorikot, joita hoidetaan tehostetulla asentohoidolla ja tarvittaessa vuoteeseen hankittavalla ilmapainepatjalla.

Asiakkaiden puhtaudesta huolehditaan avustamalla vaatteiden vaihdossa päivittäin tai tarpeen mukaan. Tavoite on, että asiakas pystyy ilmaisemaan omaa itseään pukeutumalla mieltymyksensä mukaan omiin vaatteisiinsa. Vuodevaatteet vaihdetaan viikoittain tai tarpeen mukaan. Suurin osa asiakkaista käyttää inkontinenssisuojaa. Säännöllisillä ja tarpeenmukaisella WC-käynneillä/vaipan tarkistuksilla pyritään pitämään asiakas kuivana ja puhtaana, mikä edesauttaa ihon terveyttä intiimialueella.

Asiakas hankkii itse henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet, muun muassa hammasharja, shampoo, rasvat, partakone. Asiakkaan suu ja hampaiden tai proteesien pesu tarkistetaan ja siinä avustetaan vähintään kerran päivässä. Asiakkaan kynnet leikataan kerran viikossa tai tarpeen mukaan. Asiakkaan parranajossa avustetaan tai parta ajetaan aina tarvittaessa.

Hygieniasaamisen osoittamista ei edellytetä niiltä työntekijöiltä, jotka ainoastaan koostavat aamu-, väli- tai iltapaloja niin sanotuista valmiista elintarvikkeista tai tarjoilevat ruokia. Punatulkun palvelukeskuksen henkilökunta käsittelee vain aamu-, väli- tai iltapaloja sekä jakaa ja tarjoilee valmiin ruoan.

Punatulkun palvelukeskuksen siivouksesta huolehtii laitoshuollon siivoustiimi, laitoshuoltajat kuuluvat Mäntänvuoren terveyden henkilökuntaan. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asunnot siivotaan viikoittain, tarkistussiivoukset tehdään arkisin päivittäin ja yleiset tilat siivotaan päivittäin. Hoitajat huolehtivat ympärivuorokautisesti osaston siisteydestä ja eritetahrojen poistosta annettujen hygieniaohteiden mukaan.

Punatulkun palvelukeskuksen pyykkihuolto kuuluu osana Mäntänvuoren Terveyden Pesukeisareiden, Virtain pesulan ja Lauandin kanssa tehtyä sopimusta. Punatulkussa on vuodevaatteita, jotka ovat lyhytaikaishoidon jaksoilla oleville asiakkaille – Punatulkussa pysyvästi asuvilla asiakkailla on omat vaatteet ja vuodetekstiilit. Pesukeisarit pesevät Medantan asiakastekstiilit sekä Mäntänvuoren Terveyden Medantalta hankkimat henkilökunnan suojavaatteet. Pyykkitoimitukset toteutuvat kaksi kertaa viikossa. Punatulkun palvelukeskuksen ja asiakkaiden omia tekstiilejä pesetetään Virtain pesulassa.

Tarvittaessa asiakkaiden henkilökohtaista pyykkiä voidaan pestä myös Punatulkussa olevalla pyykkikoneella.

Terveyden- ja sairaanhoito

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden välittömästä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajat ja koko yksikön henkilökunta. Kokonaisvastuu asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on yksikön vastuulääkärillä ja palveluvastaavalla.

Kiireettömästä ja kiireellisestä hoidosta on kirjallinen toimintaohje kanslian ilmoitustaululla ja teams- kansiossa.

Punatulkun palvelukeskuksessa ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden vastuulääkäritoiminnan tuottaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu. Punatulkun palvelukeskuksen asiakkaille on nimetty oma vastuulääkäri, joka soittaa viikoittain yksikköön sovittuna aikana ja tekee paperikierron. Arkipäivisin vastuulääkäriä voidaan konsultoida erillisen ohjeen mukaan, akuuteissa sairastapauksissa takapäivystäjä on saatavilla ympäri vuorokauden. Vastuulääkäri käy yksikössä noin neljä kertaa vuodessa lähikierrolla. Lähikierrolla uusille asiakkaille tehdään tulotarkastus ja yksikön muille asiakkaille vuosi- ja kokonaislääkitysentarkastuksia.

Vastuulääkäritoiminnan tavoitteena on muun muassa ennakointi, hoidon jatkuvuus ja se, että lääkäri perehtyy jokaisen asiakkaan tilanteeseen perusteellisesti vähintään kerran vuodessa arvioiden muun muassa lääkehoidon kokonaisuutta. Asiakkaiden ja omaisten oma näkemys tilanteesta ja jatkosuunnitelmasta ovat tärkeitä, esimerkiksi hoitotahto. Lääkärinkiertoon valmistaudutaan kirjaamalla asiakkaan mahdolliset oireet tai muutos voinnissa, tekemällä mittaukset (RR, p, Ipö, CRP, verensokeri). Lääkärinkierrolle osallistuu yksikön sairaanhoitaja tai lähi-/perushoitaja. Lääkäri vastaa asiakkaiden terveydentilan seurannasta, lääkehoidon kokonaistarkastuksesta, lääkemääräyksistä, tarvittavien todistusten laatimisesta, läheteiden teosta jatkotutkimuksiin ja saattohoitotilanteessa ohjeistamisesta.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä, Koskisiepossa, toteutuu lyhytaikaishoito. Mikäli lyhytaikaishoidon asiakkaalla on säännölliset kotihoidon käynnit, hänellä on kotihoidon vastuulääkärin palvelut käytettävissä myös Punatulkun hoitojakson aikana. Mikäli lyhytaikaishoidon asiakkaalla ei ole kotihoidon palveluita käytössä, käyttää

asiakas samoja avoterveydenhuollon palveluita kuin muut kuntalaiset (avoterveydenhuollon lääkärit, kiirevastaanotto).

Laboratoriopalveluista Punatulkun palvelukeskuksessa on mahdollista ottaa yleisimmät veri- ja virtsanäytteet, näytteenotto on mahdollista arkipäivisin. Erityistä näytteenottotekniikkaa vaativat näytteet sekä EKG-filmit otetaan terveyskeskuksen laboratoriossa. Kuvantamisen palveluista röntgen on saatavilla läheteellä terveyskeskuksessa. Tietokonetomografia- tai magneettikuvantaminen läheteellä alueen sairaaloissa.

Akuuteissa suun ja hampaiden särkytilanteissa asiakkaalle varataan aika soittamalla suun terveydenhuollon ajanvaraukseen. Tarvittaessa asiakas avustetaan hammaslääkärille joko omaisen tai hoitajan saattamana tai mikäli asiakkaan toimintakyky/hahmotuskyky on rajoittunut, hammaslääkärin voi pyytää käynnille Punatulkun palvelukeskukseen. Suuhygienistit tekevät ennaltaehkäisevän käynnin vuosittain ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vakituisena asiakkaana oleville, tällöin asiakkaat saavat suun tarkastuksen ja yksilöllistä opastusta suun terveyden hoitoon. Päivittäisestä suun- ja hampaiden hoidosta vastaavat hoitohenkilökunta. Suunterveyden hoidon yksikkö ilmoittaa käyntien ajankohdan puhelimitse.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asukas asuu yksikössä elämänsä loppuun asti. Tämä tarkoittaa hoidon sisältävän ikääntyneen asiakkaan arvokkaan elämän loppuvaiheen hoidon. Saattohoitoon siirtymisen tavoitteena on hoitaa asiakasta niin, että hänen elämänsä laatu on mahdollisimman hyvää, ilman kipuja tai muita haittaavia oireita. Vaikka parantavaa hoitoa ei enää ole, hän saa edelleen hoitoa ja vielä on paljon tehtävissä hänen olonsa helpottamiseksi. Yhteinen, yhdessä keskustellen tehty saattohoitopäätös antaa asiakkaalle ja läheisille mahdollisuuden keskittyä olennaiseen eli elämän viimeisen polun kulkemiseen yhdessä.

Kuolemantapauksissa henkilökunta toimii Mäntänvuoren Terveiden "Toiminta asukkaan kuollessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tai kotihoidon ryhmäkodissa Mänttä-Vilppulassa ja Juupajoella" -ohjeistuksen mukaisesti. Äkillisessä kuolemantapauksessa hoitohenkilökunta on yhteydessä vastuulääkäriin tai takapäivystäjään toimintaohjeiden suhteen. Odotetussa kuolemantapauksessa hoitajat ilmoittavat vastuulääkärille, jotka ilmoittavat ohjeen mukaan terveyskeskukselle vainajasta ja sopivat ohjeen mukaan lääkärin tulemisesta Punatulkun palvelukeskukseen toteamaan kuoleman. Vainaja siirretään kuoleman toteamisen jälkeen Punatulkun kappeliin tai hautaustoimisto voi hakea

vainajan suoraan huoneesta, mikäli hautauslupa on saatu. Mikäli lääkärin ei ole mahdollista tulla paikalle Punatulkun palvelukeskukseen, vainaja siirretään terveyskeskukselle kuoleman toteamista varten ennen kappeliin siirtämistä.

Lääkehoito

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.

Punatulkun palvelukeskuksessa lääkehoitosuunnitelman päivittämisen ja sen mukaisen toteutumisen seurannan vastuu on palveluvastaavalla. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannassa käytetään lääkehoidon perehtymisen seurantalomaketta sekä LOVE-koulutusten ajantasaisuutta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti.

Punatulkun palvelukeskuksessa noudatetaan Pihlajalinnan ja Mäntänvuoren Terveiden ohjeistuksia lääkehoitolupiin ja lääkkeiden antamiseen liittyen. Lääkehoitoon voivat osallistua hoitajat, jotka ovat suorittaneet johtavan lääkärin myöntämän lääkehoitoluvan sekä saaneet yksikön sairaanhoitajan perehdytyksen lääkehoitoon. Lääkehoitoluvan voivat suorittaa koulutetut hoitajat (sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja), joilla on LOVE-lääkehoidon osaaminen verkossa LOP- ja PKV-osioiden tenttien lisäksi näytöt p.o., s.c. ja i.m.-lääkkeistä. Luvan suoritettuaan hoitaja voi annostella, saattaa käyttökuntoon ja antaa lääkkeitä ja PKV-lääkkeitä suun kautta, ihon alle ja lihakseen. Tentit ja näytöt uusitaan 5 vuoden välein tai tarvittaessa useammin.

Yksikön sairaanhoitajat vastaavat vuorossaan siitä, että lääkehoitosuunnitelmaa noudatetaan. Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastellaan vähintään kerran vuodessa, mutta tilanteiden muuttuessa päivitykset tehdään viipymättä.

Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty eri henkilöstöryhmien lääkehoidon vastuut ja oikeudet;

- Mäntänvuoren Terveysden johtavalla lääkäriellä on kokonaisvastuu lääkehoidosta ja yksikön henkilökunnan lääkelupien myöntämisestä
- Yksikön vastuulääkäriellä on vastuu lääkkeiden määräämisestä ja lääkehoidon ohjeistamisesta
- Palveluvastaavalla on vastuu hoitohenkilöstön osaamisen varmistamisesta, lääkepoikkeamailmoitusten käsittelystä ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä
- Sairaanhoidajalla on kokonaisvaltainen vastuu lääkehoidon toteutumisesta yksiköissä. Kokonaisvastuulla tarkoitetaan asukkaan hoitoon liittyvästä tehtävänjaosta päättämisestä, siihen liittyvää ohjausta, neuvontaa ja valvontaa sekä lääkehuollon toimivuudesta huolehtimista. Vaativaa luvanvaraista lääkehoitoa (i.v., verensiirrot, lääkkeen annostelu kipupumpun kautta) ei yksikössä toteuteta.
- Perus-/lähihoitaja voi lääkehoitoluvan suoritettuaan jakaa lääkkeitä asukaskohtaisiin annoksiin ja antaa lääkkeitä luonnollista tietä, ihon alle ja lihakseen.
- Kodinhoitaja voi lääkehoitoluvan suoritettuaan annostella ja antaa lääkkeitä luonnollista reittiä sekä saada asiakaskohtaisen luvan PKV-lääkkeiden ja ihonalaisten lääkkeiden annosteluun.
- Lääkehoitoon kouluttamattomat ja opiskelijat eivät toteuta itsenäisesti lääkehoitoa. Opiskelija osallistuu lääkehoitoon harjoittelun tavoitteiden mukaisesti ohjaajan perehdytyksellä ja hänen läsnä ollessa.
- Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden lääkehuolto toteutetaan paikallisen apteekin kautta. Asiakkaille on henkilökohtaiset apteekkisopimukset, ja he ostavat tarvitsemansa lääkkeet apteekista.

Punatulkun ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on käytössä lääkkeiden annosjakelu. Työvuorossa olevat sairaanhoidajat ja lähi-/perushoitajat huolehtivat lääkkeitä asiakkaille niin, että ne annetaan asiakkaalle, joka ottaa ne itse tai avustettuna. Hoitajan vastuulla on, että lääkkeet annetaan asukkaille ajallaan, ja että asukas ottaa oikeat lääkkeet oikeaan aikaan ja oikeassa muodossa. Jos asiakas saa muita, kuin lääkelistalla säännöllisesti meneviä lääkkeitä, kuten tarvittavaa kipulääkettä tai epilepsiakohtauksen ensiapulääkettä, lääkeannokset merkitään potilastietojärjestelmään ylimääräisinä lääkkeinä. Merkintään kirjataan annettu lääke, määrä, antoaika, antaja ja mihin tarkoitukseen lääke on annettu, ja mikä on ollut lääkeannoksen vaste.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (741/2023) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen järjestäminen edellyttää yhteistyötä muun muassa läheisten, vastuulääkäriin, Mäntävuoren terveyden muiden yksiköiden ammattihenkilöiden, yksityisten fysioterapeuttien, Kansaneläkelaitoksen, oppilaitosten, omaishoitajien, kuljetuspalveluiden, erilaisten järjestöjen, kampaajien, jalkahoitajien ja hierojien kanssa. Vastuu yhteistyöstä on yksikön henkilökunnalla ja omaisilla.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaista muille tahoille annetaan asian hoitamiseksi riittävä tieto huomioon ottaen tietosuoja.

Punatulkun palvelukeskuksen henkilökunnan tehtävänä on auttaa asiakkaita solmimaan yhteyksiä yksikön muihin asiakkaisiin ja henkilökuntaan, sekä auttaa pitämään yllä yhteyksiä läheisiin. Hoitajien työssä korostuu yksikön ja sen asiakkaiden yhteisöllisyyden luominen. Työntekijöiden vastuulla on saada asiakkaat kiinnostumaan mahdollisuuksien mukaan yksikön järjestämästä toiminnasta. Asiakaslähtöisessä toiminnassa otetaan huomioon läheisten merkitys, jotka otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaan läheisillä on mahdollisuus osallistua Punatulkussa järjestettävään yhteisölliseen toimintaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman

lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm.

poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditaan pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys (www.spek.fi).

Turvallisuussuunnittelu perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja sen perustana on sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Punatulkun palvelukeskuksen pelastus- ja turvallisuussuunnitelman vastuu on kiinteistön omistajalla eli Mänttä-Vilppulan kaupungilla. Pelastussuunnitelmaa katselmoidaan vuosittain ja sitä päivitetään toiminnan muuttuessa yhteistyössä paikallisen pelastuslaitoksen kanssa. Pelastuslaitoksen palotarkastaja tekee palotarkastuksen 24 kk välein tai kun toimitiloissa tapahtuu muutosta esimerkiksi remontti.

Palveluvastaava toimii Punatulkun palvelukeskuksen turvallisuusjohtajana, jonka vastuulla on saattaa pelastus- ja turvallisuussuunnitelma henkilöstön tietoisuuteen sekä kartoittaa tarve ja organisoida palo- ja pelastuskoulutus. Pelastussuunnitelman toimivuutta harjoitellaan pelastuslaitoksen saadun ohjeistuksen mukaan. Henkilökunnan koulutuksia järjestetään tarvittaessa ja ne sisältävät alkusammutusharjoituksia ja pelastus- ja poistumisharjoituksia. Palo- ja pelastuskansio on kaikkien nähtävillä hoitajien kansliassa ja sieltä löytyvät pelastus- ja poistumisohjeet.

Riskikartoitus tehdään vuosittain yhteistyössä palveluvastaavan ja henkilökunnan kanssa. Riskien kartoituksessa arvioidaan erilaisten vaara- ja riskitekijöiden todennäköisyyttä työpaikalla ja sitä kuinka suuri riski on, että vaaratilanteita tapahtuu. Kartoittamisessa todettujen riskien hallitsemiseksi ja vähentämiseksi ryhdytään ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tiedot näistä heidän turvallisuuteensa ja terveellisyyteensä vaikuttavista asioista. Punatulkun

palvelukeskuksen henkilöstön jokaisella jäsenellä on velvollisuus huolehtia yleisestä siisteydestä ja viihtyvyydestä, jotka edistävät turvallisuutta.

Ensiapukoulutusta järjestetään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Tavoite on osallistua koulutukseen 3 vuoden välein. Henkilökunnalla on ajan tasalla olevat ensiapuvalmiudet.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan holhoustoimilaki 442/1999 §91. Huoli-ilmoitus on Pirkanmaan hyvinvointialueen kanava, jonka kautta voi ilmaista huolen ikäihmisestä. Huoli iäkkään henkilön hyvinvoinnista voi herätä, jos ihminen ei itse kykene hankkimaan apua tai ymmärrä avun tarvettaan. Kuka vain voi tehdä huoli-ilmoituksen.

Hoitohenkilökunta voi tehdä holhousviranomaiselle ilmoituksen edunvalvojan tarpeessa olevasta asiakkaasta.

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi tehdään jatkuvaa seurantaa ja kehitystä. Turvallisuuden takaamiseksi kiinnitetään huomiota erilaisiin turvallisuusjärjestelyihin ja otetaan siihen liittyvät asiat osaksi jokapäiväistä toimintaa. Ajantasaisen pelastussuunnitelman ohjeilla pyritään varmistamaan oikeiden toimintamallien toteutuminen onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa sekä huomioimaan mahdolliset vaaratekijät ennakolta. Laadukas pelastussuunnitelma takaa osaltaan turvallisen työ- ja asiakasympäristön palvelukeskuksen työntekijöille ja asiakkaille.

Henkilöstö

Henkilöstömitoituksesta ympärivuorokautisissa asumispalveluissa on annettu suositukset (STM 2008:3). Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on 0,60 työntekijää/ asiakas. Mikäli hoitotyöhön osallistuu ns. avustavaa henkilökuntaa, tulee vuorossa aina olla ammatillinen koulutuksen suorittanut hoitaja. Työnantaja järjestää kouluttamattomalle henkilökunnalle täydennyskoulutusta ja tukee kouluttamattomien työntekijöiden osallistumista ammatilliseen koulutukseen.

Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa työskentelee 3 sairaanhoitajaa, 18 lähi-/perushoitajaa ja 2 hoiva-avustajaa. Palvelukeskuksessa on lisäksi 2 lähihoitaja vakituudessa työsuhteessa vuosiloman sijaisena. Lisäksi vakituudessa työsuhteessa 1 hoitoapulainen 65% työsuhteessa, joka hoitaa välillisiä työtehtäviä. Avi ohjeistaa, että kahta koulutettua hoitajaa kohden voi olla yksi hoiva-avustaja.

Kelpoisuuslaki (272/2005) ja Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) sekä STM:n suositus (2003:4) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus toimia sellaisissa työtehtävissä, jotka vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudesta työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat koulutodistukset ja työtodistukset. Lisäksi kaikkien laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröityneinä JulkiTerhikkiin, lisäksi kodinhoitajien tulee olla rekisteröityneitä sosiaalipalvelualan rekisteri Suosikkiin. Ympäri vuorokautisia palveluja tuottavan yksikön toiminnasta vastaavalta henkilöltä edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa annetun lain mukaisesti tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen hoitohenkilökunnan pitkiin sijaisuuksiin rekrytoidaan riittävän koulutuksen ja/tai osaamisen omaava henkilö. Jokainen sijaisuus pyritään täyttämään siten, että asukkaiden palvelun laatu ei heikkene.

Äkilliseen sijaistarpeeseen pyritään ensin vastaamaan palvelukeskuksen henkilökunnan työpisteiden siirrolla huomioiden riittävä palvelu kaikissa yksiköissä sekä Mäntänvuoren Terveiden varahenkilöstön hoitajien käytettävyyden selvittämisellä. Mikäli sijaistarvetta ei pystytä täyttämään tällä menetelmällä, kutsutaan töihin ns. keikkalaisia. Lyhyisiin sijaisuuksiin rekrytoidaan alan opiskelijoita, joilla on 2/3 opinnoista suoritettuna tai jotka ovat olleet työssäoppimisjaksolla Punatulkun palvelukeskuksessa saavuttaen täten riittävän perehtymistason yksikön asukkaiden hoitoon. Opiskelijan on kuitenkin aina työskenneltävä ammatillisesti koulutetun henkilön ohjauksessa. Lyhyisiin sijaisuuksiin kutsutaan myös alalta eläköityneitä hoitajia.

Lakisääteiset työterveyshuollon palvelut toteutetaan Pihlajalinnan työterveyshuollossa. Työterveyshuollon palveluihin kuuluu laaja työterveyshuolto; työkykyä ylläpitävä toiminta ja sairausvastaanotto. Työpaikkaselvityksen yhteydessä henkilöstölle tehdään sähköinen työterveys- ja työhyvinvointikysely.

Pihliksen pulssi -kysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Tavoitteena koko työyhteisön aktiivinen osallistuminen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Pulssi-kyselyn tavoitteena on edistää avointa keskustelua tiimeissä ja kannustaa kehittämistoimenpiteiden tekemiseen. Pihliksen pulssi kyselyllä edistetään vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistamista. Kyselyn tulokset käydään työyhteisössä palveluvastaavan ja palvelupäällikön kanssa ja vastausten perusteella päätetään yhdessä työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämiskohteet.

Kahden viikon välein järjestetään työyhteisön sisäisten asioiden kokous, sekä kuukausittain Punatulkun palvelukeskuksen henkilöstökokous. Vuosittain henkilökunnalle pidetään kehityskeskustelut. Henkilökunta saa vuosittain ePassi-rahaa kulttuuriin, hyvinvointiin ja liikuntaan virkistymistä varten, sekä rahaa hammashoitoa varten. Työaika-autonomialla ja joustavalla työvuorosuunnittelulla henkilökunnan tarpeista lähtien tuetaan henkilökunnan jaksamista.

Punatulkun palvelukeskuksessa suurin osa henkilökunnasta työskentelee toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa, ja kaikissa sijaisuuksissa on pätevä peruste. Koulutuksen ja ammattitaidon puolesta päteville sijaisille pyritään tekemään useamman kuukauden työsuhteita, joka edistää työhyvinvointia ja antaa vakautta sijaisen työsuhteelle.

Pitkän aikavälin suunnitelma henkilöstön riittävyyden suhteen on tiivis oppilaitosyhteistyö paikallisen ja lähialueiden oppilaitosten kanssa.

Lähiesimies vastaa itse tehtäviensä organisoinnista ja huomioi, että lähiesimiestyöhön jää riittävästi aikaa.

Tuki- ja avustaviin tehtäviin osoitetaan resurssia yksikön ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Tämän varmistamiseksi käydään jatkuvaa vuoropuhelua henkilökunnan kanssa, jotta tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä on riittävä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Punatulkun palvelukeskuksessa henkilöstön rekrytoinnin periaatteet pohjaavat työlainsäädäntöön ja työehtosopimuksiin. Läpi koko rekrytointiprosessin käytetään avoimuuden, tasavertaisuuden ja luotettavuuden periaatteita.

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin rekrytoidessa tieto avoimesta tehtävästä saatetaan Pihlajalinna-konsernin tietoon, jotta mahdolliset konsernin YT-menettelyn takaisinotto-velvoitteen täyttävät henkilöt saavat tiedon ja mahdollisuuden hakea tehtävään. Mikäli takaisinottovelvoitteisia ei ole tai eivät hae tehtävään, laitetaan paikka avoimeen hakuun tai sitä tarjotaan pitkään yksikössä sijaisuuksia tehneelle henkilölle. Avoimen haun organisointi toteutuu kootusti Pihlajalinna-konsernin rekrytoinnin kautta, kun palvelukeskus välittää rekrytointiin tehtävän kelpoisuusvaatimukset. Punatulkun

palvelukeskuksen palveluvastaava ottaa vastaan työhakemukset ja organisoi työhaastattelu- ja valintaprosessin.

Hakemuksia käsitellään hakuajan kuluessa ja sieltä valikoidaan haastatteluun tulevat. Työhaastattelut suoritetaan joko teamsin kautta tai kasvotusten. Työhaastatteluun osallistuu palveluvastaava, tarvittaessa palvelupäällikkö sekä haettavan työtehtävän mukaan sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Hakijan soveltuvuus tarkistetaan Julkiterhikistä. Rekrytoinnin periaatteina ovat riittävä koulutus ja osaaminen haettavaan tehtävään sekä savuton työyhteisö ja tartuntatautilain mukainen soveltuvuus. Rekrytoidun työntekijän pitää lisäksi toimittaa rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Punatulkun palvelukeskuksessa palveluvastaava on vastuussa perehdytyksen sisällön suunnittelusta, toteutuksen organisoinnista ja perehdytyksen arvioinnista. Perehdyttäjinä toimivat kokeneet hoitajat, jotka opastavat perehtyjälle hoitotyön käytännöt. Perehdytys dokumentoidaan sähköiselle perehdytyslomakkeelle. Perehdytys sisältää mm. henkilöstöhallinnon-, lääkehoidon-, ergonomian-, palo- ja pelastustoiminnan-, työturvallisuuden-, hygienian-, tietosuojan-, potilastietojärjestelmän- ja kirjaamisen osiot. Pihlajalinnan Intranetistä löytyy kaikki osiot perehdytyksen tueksi. Perehtyjä tutustuu Intranetin materiaaliin ja Pihlajalinnassa Akatemian koulutuksiin. Esimerkiksi tietosuoja- ja tietoturvatentit suoritetaan Akatemiassa.

Työturvallisuuskoulutusta annetaan vaaratilanteiden, tarttuvien tautien ja tapaturmien ehkäisemiseksi. Tapaturmien ehkäisemiseksi koko henkilökunta vastuutetaan huolehtimaan, että työpaikka pidetään hyvässä kunnossa sekä huolehditaan riittävästä valaistuksesta. Henkilökunnan tehtävänä on kertoa mahdollisista vaaratilanteista. Työntekijät perehdytetään tehtäviinsä ja käytössä on myös perehdytyskansio, joka pidetään ajan tasalla. Yksiköissä on nimetyt ergonomiavastaavat ja he järjestävät säännöllisesti tuokioita apuvälineiden käytön harjoittelua varten. Henkilökunta vastuutetaan apuvälineiden käyttöön.

Punatulkun palvelukeskuksessa pyritään mahdollistamaan jokaiselle työntekijälle 3 koulutuspäivää/kalenterivuosi. Koulutukset pyritään järjestämään paikallisina suurempaa osallistujamäärää koskevinä koulutuksina, kuten haavanhoitokoulutukset. Työntekijöillä on

mahdollisuus hakeutua Pihlajalinna-konsernin ulkopuolisiin koulutuksiin vastualueidensa mukaan. Palveluvastaava vastaa koulutusosallistumisten tasapuolisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta.

Henkilökunta on saanut säännöllisesti koulutusta lääkehuoltoon, haastavaan käyttäytymiseen, muistisairauksiin, ensiapuvalmiuksiin sekä palo- ja pelastuskoulutusta. Täydennyskoulutusvelvoite koskee ensisijaisesti kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä, mutta välillisesti se vaikuttaa myös yksityisten palveluntuottajien toimintaan.

Henkilöstön osaaminen on varmistettava tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla täydennyskoulutuksella. Henkilökunnan täydennyskoulutustarvetta määrittelee suurimmaksi osaksi asukkaiden tarpeet, näitä voi olla esimerkiksi kommunikaatio, lääkehoito, haavanhoito, haastava käyttäytyminen ja vuorovaikutus. Lisäksi osa henkilökunnasta saa koulutusta hallinnollisten asioiden hoidossa tarvittavaan osaamiseen. Henkilökunnan koulutuksista pidetään kirjaa ja asiakkaiden tarpeiden ja jo saadun täydennyskoulutuksen ja henkilökunnan kiinnostuksen pohjalta suunnitellaan tulevia koulutuksia.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukaisesti työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Toimitilat

Punatulkun palvelukeskuksessa tilat ovat esteettömiä ja samalla tasolla. Asiakashuoneisiin ja yhteisiin tiloihin on esteetön kulku ja tilat on suunniteltu väljiksi niin, että liikkuminen onnistuu myös liikuntarajoitteisilla tai pyörätuolissa olevilla asiakkailla. Asiakashuoneiden WC-/suihkutilojen ovet ovat pääosin liukuovia, kynnyksiä ei ole ja ovet riittävän leveitä, jotta niistä voidaan turvallisesti kulkea. Yhteiset tilat on mitoitettu niin, että asiakkaat voivat seurustella ja ruokailla yhdessä. Yhteisiä tiloja ovat keittiö, ruokailutila ja oleskelutilat. Sisäpihalle on esteetön käynti. Kaikissa tiloissa on sprinkler-järjestelmä.

Teknologiset ratkaisut

Punatulkun palvelukeskuksessa on Abloy Cliq -sähkölukot ja -avaimet, järjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2018 alussa. Sähkölukot lisäävät turvallisuutta, sillä niistä saadaan tarvittaessa kulkutietoa, millä avaimella ja mihin aikaan lukko on avattu. Punatulkussa sähköavaimia on kolmelle eri kulkuoikeudelle, lääkeluvallisten hoitajien A-avaimessa on laaja käyttöoikeus, B-avaimen käyttöoikeus on kaikki muut ovet paitsi lääkekaapit ja C-avaimen käyttöoikeus on rajattu palvelukeskuksen alakerran keittiöhenkilökunnalle. Cliq-avain tulee virkistää virkistyslaitteessa kahden viikon välein, jotta kulkuoikeus säilyy. Tämä lisää turvallisuutta, sillä mahdollisessa avaimen katoamistapauksessa avaimen käyttöaika umpeutuu, kun edellisestä virkistyksestä on kulunut kaksi viikkoa. Lisäksi kadonneen avaimen käyttöoikeuden voi poistaa järjestelmästä.

Punatulkun palvelukeskuksen teknologinen ratkaisu on myös magneettilukitus ulko-ovissa ja Koskisieppo-yksikön ovenssa. Sisältä ulospäin mennessä oven saa auki numerokoodilla, koodi on henkilökunnalla tiedossa. Ulkoa sisälle tullessa pääovella (A-ovi) on ovikello. Ovikellon hälytys menee hoitajien mukana oleviin puhelimiin. Hoitaja käy päästämässä vieraat sisälle. Päivätoiminnan ovi (B-ovi) aukeaa painikkeella päiväaikaan, ilt- ja yöaikaan ovi on lukossa.

Hoitajilla on käytössään KMV-Turvapalveluiden turvahälytin, jolla saa yhtä nappia painamalla tehtyä hälytyksen ja ympärivuorokautisesti vartijan apua paikallisesta turvapalvelusta.

Punatulkun palvelukeskuksessa on Everon-hoitajakutsujärjestelmä. Everon-järjestelmässä jokaisella asiakkaalla on ranteessa hoitajakutsunappi, jota painamalla kutsu tulee hoitajan älypuhelimien sovellukseen. Hoitajakutsun voi tehdä palvelukeskuksen tiloissa missä tahansa paikassa, ja sovelluksessa näkyy asiakkaan sijaintitieto rakennuksen sisällä. Rannenapeissa on aktiivisuusseuranta, jota pystyy tarkastelemaan kirjautumalla verkkoselaimella Everonin palveluun. Aktiivisuusdataa voi hyödyntää päätöksenteon tukena esimerkiksi asiakkaiden yöaikaista liikkumista seuraamalla.

Punatulkun palvelukeskuksen pääovella on kulunvalvontaa seuraava "majakka", joka antaa hälytyksen hoitajan älypuhelimien sovellukseen, mikäli rannenapin kanssa poistuu pääovesta. Punatulkun palvelukeskuksen kaikissa ulko-ovissa on ovihälyttimet, jotka on ajastettu järjestelmästä hälyttämään eri aikaohjauksilla. Tämä tuo turvaa etenkin yöaikaan, jolloin kaikki ovet on kytketty hälytysten piiriin. Myös Punatulkun ovikellot on kytketty hälyttämään hoitajien älypuhelimiin.

Everon-järjestelmä on merkittävä turvallisuuden lisääjä, sillä jokaisella asiakkaalla on hoitajakutsu mukana ranteessa ja sitä voi hyödyntää rakennuksessa missä tahansa. Lisäksi turvallisuutta lisää poistumishälytykset, mikäli asiakas poistuu pääovesta luvottomasti. Hoitajien työturvallisuutta lisää älypuhelimet, ja se, että puhelimia on hankittu hoitajakutsun myötä useampi.

Everon-järjestelmän vikatilanteet ja asiakkaiden kutsut sekä kutsujen vastaajat voi tarkistaa kirjautumalla Everonin järjestelmään verkkosivuilla. Punatulkussa on nimetyt järjestelmän pääkäyttäjät, jotka pystyvät tekemään pieniä huoltotöitä ja selvittämään mahdollisia poikkeamia järjestelmässä. Järjestelmätoimittaja tekee isommat asennus- ja

huoltotyöt, toimittaja tiedustelee huoltotarvetta ja palveluvastaava toimii huoltopyyntöjen välittäjänä. Järjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2018 alussa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:

Palveluvastaava Tuija Silvander, p. 050-325 1318, tuija.silvander@pihlajalinna.fi

Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille hankitaan tarvittavat apuvälineet Mäntänvuoren Terveysden apuvälinepalvelusta, mikäli he yleistilan parantuessa tai heiketessä niitä tarvitsevat. Apuvälinepalvelusta hankitaan esimerkiksi rollaattorit, pyörätuolit, nostoliinat, ilmapainepatjat, tippatelineet ym. Asianmukaisilla apuvälinehankinnoilla pyritään turvaamaan asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia sekä minimoimaan riskejä.

Liikkumisen apuvälineiden käyttöön muun henkilökunnan ohjeistaa ergonomiavastaava tai tiimivastaava/sairaanhoitaja, joka tarvittaessa konsultoi kotikuntoutuksen fysioterapeuttia tai terveyskeskuksen apuvälinelainaamoja. Hoitohenkilökunnan vastuulla on apuvälineiden käyttö ja hankkiminen sekä uusien ja jo käytössä olevien apuvälineiden turvallisuudesta ja huollosta huolehtiminen. Punatulkun palveluvastaava tilaa huollon Berner Medical huollosta. Berner Medical tekee vuosittain sänkyjen, henkilönostimien ja muun vastaavan kaluston määräaikaistarkastukset. Kotikuntoutuksen fysioterapeutit arvioivat liikkumisen apuvälineiden huolto- ja poistotarpeen. Apuvälinettä käyttävillä henkilöillä on oltava laitteen käyttöön riittävä koulutus ja kokemus. (Laki terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Aistien apuvälineiden, kuten silmälasit tai kuulolaite, hankkimisen/päivittämisen tarpeen arvioinnin vastuu on asukkaan omahoitajalla ja/tai läheisillä. Omahoitaja sopii läheisten kanssa tarvittavista silmälääkäri/kuulokeskuskäynneistä ja sopii, kuka lähtee asiakkaalle avustajaksi lääkärikäynnille. Omahoitaja perehtyy apuvälineen käyttöön perusteellisesti ja opastaa esimerkiksi kuulolaitteen käytön henkilökunnalle.

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluvastaava Tuija Silvander, p. 050-325 1318, tuija.silvander@pihlajalinna.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Punatulkun palvelukeskuksessa on käytössä potilastietojärjestelmä Mediatri, jonka sosiaalihuollon rekisteriin kirjataan hoitotyössä syntyvät asiakasasiakirjat. Mediatriin alarekisterissä toimii vastuulääkäripalvelun Acute-potilastietojärjestelmä. Järjestelmän rekisterinpitäjä on Mänttä-Vilppulan kaupunki. Kaupunki vastaa toimintayksikön asiakirjojen säilytyksestä ja arkistoinnista. Arkistoitavat asiakirjat siirretään kaupungin sosiaali- ja terveystoimen arkistoon. Nämä siirtymässä hyvinvointialue Pirhaan keväällä 2024.

Punatulkussa yksikön rekisteriasioita hoitava henkilö on palveluvastaava. Henkilöstö vastaa järjestelmän käyttäjinä yksikössä hoidossa olevien asiakkaiden tietojen käsittelystä, asiakastietojen oikeellisuudesta, rekisteröidyn informaatiosta ja rekisteröidyn oikeudesta tarkistaa ja oikaista itseään koskevat tiedot.

Asiakastietojärjestelmää käytetään sähköisesti. Asiakastieto sisältää mm. asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut tiedot asiakkaan henkilö-, yhteystiedot, yhteistyötahotiedot ja omaisten yhteystiedot.

Asiakastietojärjestelmän tiedot saadaan asiakkaalta tai hänen edustajaltaan saadun tiedon perusteella sekä muista hoitoyksiköistä, sosiaalitoimen tai edunvalvontatoimen tiedon perusteella. Tiedot päivitetään asumisyksikössä asiakasasiakirjoihin päivittäin/ajanmukaisesti. Väestörekisteriin osoitetiedot annetaan asukkaan asukkaaksi tulon yhteydessä, ja päivytystiedot annetaan kerran vuodessa maistraatin niitä pyytäessä. Asiakastietoja tarkistetaan ja täydennetään asiakkaan tai hänen edustajansa kertomilla tiedoilla tai dokumenteilla tai muista tietolähteistä saaduilla tiedoilla.

Rekisteristä luovutetaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) pitämään valtakunnalliseen hoitoilmoitusrekisteriin (HILMO) vuosittain tiedot päättäneistä hoitojaksoista sekä vuoden vaihteessa olevista asiakkaista (asiakaslaskenta). Tietojen luovutus perustuu lakiin (556/1989) ja asetukseen (74/1989) terveydenhuollon valtakunnallisesta henkilörekisteristä.

Asiakasasioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -
turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia
ohjeita. Keväällä 2018 voimaan tullut EU:n tietosuoja-asetus (GDPR) vaikutti merkittävästi
asiakkaan tietosuojaa edistävästi. Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen ja
allekirjoittaa vaitiolositoumuksen (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996,
14§, 19§). Asiakastietojärjestelmän käyttö perustuu asiakkaan ja hoitavan henkilökunnan
väliseen hoitosuhteeseen tai muuhun asialliseen yhteyteen. Tietoja saavat käyttää vain
hoitoon osallistuva työtehtäviensä mukaisesti. Jokaisella on työtehtäviensä puitteissa
velvollisuus kirjata sähköisesti asiakastietojärjestelmään asiakasta koskevat tiedot.
Jokaisella käyttäjällä on työtehtäviensä mukaisesti käyttöoikeudet järjestelmään.
Paperidokumentteja säilytetään lukitussa kansliassa lukitussa kaapissa, jossa jokaisella
asiakkaalla on oma henkilökohtainen kansio. Tietoja käsitteleviä henkilöitä koskee
vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu palvelusuhteen päätyttyä. Asiakastietojärjestelmän
käyttäjillä on asiakas- ja asukastietoihin henkilökohtaiset salasanat. Palveluvastaava
vastaa kirjaamiskäytännöistä, seurannasta, opastuksesta ja ohjauksesta.

Rekisterin ylläpidosta vastaava antaa käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään,
henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Palveluvastaava päättää Mediatrin ja
Acuten käyttöoikeuksien myöntämisestä, muuttamisesta ja poistamisesta. Käyttöoikeudet
annetaan erikseen tietojen katseluun, kirjaamiseen ja muuttamiseen työtehtävien
edellyttämässä laajuudessa. Vuokrasopimukset ja tuloihin ja muihin etuuksiin liittyvät
asiakaspapereista vastaa hyvinvointialue Pirha. Vanhentuneet ja poismuuttaneen
asukkaan terveydentilaa koskevat asiakirjat palautetaan kotikunnalle. Kuolleiden
asiakkaiden asiakirjat siirretään vuoden sisällä kotikunnan arkistoon. Asiakirjojen kopiot
hävitetään. Hävittämisessä noudatetaan arkistoinnin voimassa olevia säädöksiä ja
määräyksiä sekä kunnan antamia ohjeita. Asiakkaita ja heidän läheisiään informoidaan
henkilötietojen käsittelystä pääsääntöisesti hoitosuhteen alussa.

Asiakastietojen tietovaranto sisältää Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden
asiakkaiden henkilötiedot sekä heidän asiakasasiakirjansa. Asiakasasiakirjat ovat
sosiaalihuollossa syntyneitä ja vastaanotettuja asiakirjoja tai tallenteita. Asiakastiedot ovat

salassa pidettäviä. Asiakas tai hänen edustajansa voi pyytää tarkastuspyynnön omiin tietoihinsa kirjallisesti tai sähköisesti Pirhalla. Asiakas tai hänen edustajansa voi tarvittaessa pyytää henkilökunnalta apua tietosuoja-asioissa.

Asiakkaan tai tämän edustajan tulee antaa suostumus tietojen käsittelyyn hoitojakson alussa. Asiakas tai tämän edustaja allekirjoittaa potilastietojärjestelmästä tulostettavan tietojensuostumuslomakkeen, jonka voimassaoloajaksi määritetään vuosia eteenpäin.

Punatulkun palvelukeskuksessa uusien työntekijöiden työsuhteen alussa työsopimusta allekirjoittaessa käydään läpi asukkaiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Työntekijä sitoutuu salassapitosopimukseen allekirjoittamalla työsopimuksen sekä erillisen tietosuojasitoumuksen. Työntekijät suorittavat vuosittain pihlajalinna akatemiassa tietoturvakoulutuksen. Opiskelijoiden osalta tietoturva-asiat käydään läpi oppilaitoksessa, jossa he allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Opiskelijoita muistutetaan vaitiolovelvollisuudesta opiskelujakson alussa ja he sitoutuvat Pihlajalinnan tietosuojasitoumukseen allekirjoittamalla ko. lomakkeen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Ojala p.044 -7865 302 irene.ojal@pihlajalinna.fi

Kyllä ☒ Ei ☐

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva selosteen on laatinut rekisterinpitäjä Mänttä-Vilppulan kaupunki

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Punatulkun palvelukeskuksen toiminnan painopistealueet vuodelle 2025.

Potilastietojärjestelmä vaihtuu ja uutena tulee sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä, näiden käyttöjärjestelmien osaamisen varmistaminen. Palliatiivisen ja saattohoidon

kehittäminen yhdessä Mäntänvuoren terveyden asumispalveluiden sairaanhoitajien tiimissä sekä yhteistyö palliatiivisen sairaanhoitajan kanssa.

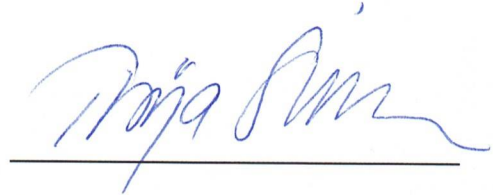
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 8.1.2025 Vilppula



Susanna Laaksonen, palvelupäällikkö



Tuija Silvander, palveluvastaava