



Mantavuoren Terveys
Pihlajalinna

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Punatulkun Palvelukeskus

Sisällys

Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	2
1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	8
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	8
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	11
2.4 Muistutusten käsittely	15
2.5 Henkilöstö	17
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	20
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
2.8 Toimitilat ja välineet.....	21
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	23
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	27
3 Omaavalvonnann riskienhallinta.....	27
4.1 Toimeenpano	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot: Mäntänuoren Terveys Oy Vilpunkatu 6 A, 35700 Vilppula
Y-tunnus: 2517663-5
Sote-alue: Pirkanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Punatulkun Palvelukeskus Vilpunkatu 6 B, 35700 Vilppula Sijaintikunta: Mänttä-Vilppula
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen - Kangaspääsky 18 pitkäaikaisen asumisen paikkaa - Koskisieppo 16 pitkäaikaisen asumisen paikkaa ja 2 lyhytaikaisen asumisen paikkaa
Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Palveluvastaava Tuija Silvander 050-325 1318 tuija.silvander@pihlajalinna.fi Vastaava sairaanhoitaja Riitta Avikainen 040- 1856983 riitta.avikainen@pihlajalinna.fi
Asumispalvelupäällikkö ja yhteystiedot Susanna Laaksonen, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi
Toimintalupatiedot: Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda: 1.1.2013

1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Punatulkun palvelukeskuksen toiminta perustuu vanhuspalvelulain ja sosiaalihuoltolain säädöksiin ja laatusuosituksiin. Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt Kangaspääsky ja Koskisieppo tuottavat ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa ikäihmisille ostopalveluna Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Yksikössä on 34 asiakaspaikkaa pitkäaikaisasumiseen ja 2 asiakaspaikkaa lyhytaikaisasumiseen.

Punatulkun palvelukeskus on laatinut työlleen Pihlajalinna-konsernin arvoja ja tavoitteita noudattavat arvot ja toimintaperiaatteet. Punatulkun palvelukeskuksen 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
 - o 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
 - o 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 ja henkilökohtaiseen elämänhistoriaan huomioiden omaiset ja läheiset. Toimintamme

tavoitteena on mahdollistaa merkityksellinen elämä sekä ylläpitää asiakkaiden osallisuutta ja toiminnallisuutta.

Meillä Mäntänvuoren Terveudessa asukkaita palvellaan asiakkaina ja omien työntekijöittemme tyytyväisyydestä sekä hyvinvoinnista huolehditaan. Meille on tärkeää, että jokainen asiakas saa välitöntä, yksilöllistä ja hienotunteista hoivaa ja huolenpitoa. 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.

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 työtettä. 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 tarvittaessa tai pyydetään tekemään arviointia, esimerkiksi uuden apuvälineen hankinnassa. Tarvittaessa fysioterapeutti kertoo ja opastaa apuvälineiden käytössä. Viihtyisä ympäristö ja mielekkäät toimintatuokiot, vierailut ja esiintymiset 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 osallisena on mm. kolmannen sektorin toimijat kuten seurakunta, musiikkiopisto, päiväkotit, seurakuntat ja yhdistykset. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia arvioidaan jatkuvasti henkilökunnan toimesta, joka dokumentoidaan arvioivalla kirjaamisella asiakastietojärjestelmään.

Ravitsemus Punatulkun palvelukeskuksen ateriapalvelut ostetaan Justiina Ateriapalvelut Oy:sta, joka toimii Punatulkun palvelukeskuksen alakerrassa. 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 vajaan ravitsemuksen 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-vajaan ravitsemusseulalla. 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 vastuuhenkilön 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 hygienia- 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 nettivisuilta 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, kainalit, 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 / inkontinenssisuojan 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.

Hygieniaosaamisen 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 eritetahojen poistosta annettujen hygieniaoheiden mukaan.

Punatulkun palvelukeskuksen pyykkihuolto kuuluu osana Mäntänvuoren Terveyden, Virtain pesulan ja Lauandin kanssa tehtyä sopimusta. Punatulkussa on vuodevaatteita, jotka ovat lyhytaikaishoidon jaksoilla oleville asiakkaille, pitkäaikaisasiakkailla on omat vaatteet ja vuodetekstiilit. Lauandi pesee 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, vastaavalla sairaanhoitajalla ja palveluvastaavalla. Kiireettömästä ja kiireellisestä hoidosta on kirjallinen toimintaohje kanslian ilmoitustaululla ja teams-kansiossa.

Punatulkun palvelukeskuksessa ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden vastuulääkäritoiminnan tuottaa Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu. Punatulkun palvelukeskuksen asiakkaille on nimetty oma vastuulääkäri, joka tekee viikoittain etäkierron sairaanhoitajien ennalta ilmoittamille asiakkaille. 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. Lääkärinkierto on valmistauduttu kirjaamalla asiakkaan mahdolliset oireet tai muutos voinnissa, tekemällä mittaukset (RR, p, lämpö, CRP, verensokeri). Lääkärinkierrolle osallistuu yksikön sairaanhoitaja tai lähi-/perushoitaja. Lääkäri vastaa asiakkaiden terveydentilan seurannasta, lääkehoidon kokonaistarkastuksesta, lääkemääräyksistä, tarvittavien todistusten laatimisesta, lähetteiden teosta jatkotutkimuksiin ja saattohoitotilanteessa ohjeistamisesta.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä, Koskisiepossa, toteutuu lyhytaikaishoito. Mikäli lyhytaikaishoidon asiakkaalla on säännölliset kotihoidon käynnit, hänellä on kotihoidon vastuulääkäriin palvelut käytettävissä myös Punatulkun hoitajakson aikana. Mikäli lyhytaikaishoidon asiakkaalla ei ole kotihoidon palveluita käytössä, käyttää asiakas samoja avoterveydenhuollon palveluita kuten 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 lähetteellä terveyskeskuksessa. Tietokonetomografia- tai magneettikuvantaminen lähetteellä 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 vakituksena 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, asiakas saa edelleen hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa, joilla mahdollistetaan mahdollisimman turvallinen ja läsnä oleva elämä loppuun asti. Yhteinen, yhdessä keskustellen tehty saattohoitopäätös antaa asiakkaalle ja läheisille mahdollisuuden keskittyä olennaiseen eli elämän viimeisen polun kulkemiseen yhdessä.

Exitusten ilmoittaminen ja kuoleman toteaminen; Maanantain klo 8 – perjantain klo 18 välisenä aikana tapahtuvat exitukset ilmoitetaan kiirevastaanotolle klo 8–18 numeroon: 044 466 3300 tai 03 488 5414. Perjantain klo 18 - sunnuntain klo 08 välisenä aikana tapahtuvat exitukset: vainajat kuljetetaan Virroille klo 10–18 välisenä aikana kuoleman toteamista varten.

Exitus ja siirtotarve ilmoitetaan yksiköstä suoraan Hautauspalvelu Mustoselle klo 09–21 välisenä aikana: p. 044 554 9054. Mustonen huolehtii kuoleman toteamisen 24 tunnin aikarajasta.

Yöllä tapahtuneet exitukset ilmoitetaan viipymättä klo 9 alkaen, kuolinajankohta tiedoksi. Vainaja palautetaan Mustosen toimesta Mänttä-Vilppulan (Sarapiha tai Punatulkku) kylmiöön tai niiden ollessa täynnä, johonkin Pirkanmaan kunnassa vapaana olevaan kylmiöön. Kun hautauslupa on saatu ja vainaja siirretty arkkuun, voidaan hänet siirtää seurakunnan tiloihin. Kuoleman toteava lääkäri täyttää vainajan mukaan annetun saatelomakkeen kuoleman toteamiseksi.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja

asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

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 tarpeessa 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, yksikön turvallisuusvastaavan 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.

Henkilöstön tulee hallita peruselvytystaidot ja koulutuksen järjestää Pirha ja Mäntänvuoren terveys yhdessä, oppiportissa suoritetaan hätäensiavun teoria osuus ja käytännön koulutuksessa sisältö; elottomuuden tunnistaminen, peruselvytys (painelupuhalluselvytys ja defibrillaatio).

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.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja heidän omaisten ja läheisten huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisältöä, laatua, asiakasturvallisuutta. 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.

Palautteet Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköissä kokoontuu yksikkökohtaiset asukasraadit kuukausittain. Asukasraatien osallistujina ovat asukkaat ja hoitohenkilökunta ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden omaiset ja läheiset. Asiakasraadeissa tuodaan esille yksikön toimintaa koskevia ajankohtaisia teemoja, sekä toiveita toiminnan kehittämiseksi.

Asiakkailta ja omaisilta kerätään vuosittain kirjallista palautetta. Sama kysely on käytössä kaikissa Mäntänvuoren terveyden yksiköissä. Kirjallista palautetta voi antaa netissä Mäntänvuoren terveyden nettisivuilla on palautelinkki mistä voi antaa yksikkökohtaisesti palautetta. Asukkailla ja heidän omaisillaan on

mahdollisuus antaa suullista palautetta päivittäin hoitohenkilökunnalle ja palveluvastaavalle. Annettu suullinen palaute käsitellään palveluvastaavan ja vastaavan sairaanhoitajan kesken ja tarpeen mukaan käsitellään yhteisesti tiimipalavereissa tai asianosaisen kanssa henkilökohtaisesti. Yksittäiseen henkilöön kohdistuvasta palautteesta palveluvastaava kirjaa muistion. Yksikkö osallistuu THL:n Kerro palvelustasi – Kansalliseen vanhuspalvelujen asiakastyytyväisyyden seurantakyselyyn vuosittain.

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 perjantaisin askartelemassa, leikkimässä ja tuovat läsnäolollaan tärkeitä kohtaamisia eri sukupolvien välille. Seurakunta vierailee säännöllisesti kerran kuukaudessa laulu- ja hartaushetkiä järjestäen. Mäntän sanataideviikot ja musiikkiviikot järjestävät esiintymiset yksikössä vuosittain. Paikalliset kuorot ja musiikkiharrastajat vierailevat yksikössä ohjelmistoillaan. Lisäksi toiminnan järjestämisessä hyödynnetään erilaisia nettisovelluksia mitkä tuottavat monipuolista toimintakykyä kokonaisvaltaisesti huomioivaa sisältöä esim. Vanhustyön keskusliiton Vahvike.fi ja Ryhmärenki.fi-sivustot. Toimintatuokiota järjestetään koko talon yhteisesti, yksikkökohtaisesti ja yksilöllisesti. Punatulkussa on aidattu turvallinen sisäpiha missä voi ulkoilla ympäri vuoden joko omatoimisesti tai avustettuna.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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 laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Sosiaalihuoltolain (1301/2024) uudistuksen mukaisesti pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen on korvannut ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.1.2023 alkaen (SosiaalihuoltoL, 21 c §).

RAI tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö Palveluntarpeen arviointi perustuu RAI-arviointijärjestelmän avulla saataviin mittarituloksiin. 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.

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, asiakkaan toive huomioiden. 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.

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 vaihtoehtoja kokonaisuuden muodostamiseksi. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoja 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 huoneessaan. 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 toteutuminen ja sisältö kirjataan asiakastietojärjestelmään.

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 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-asoiden 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, hygienihaalari) 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, hygienihaalari, 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 palveluvastaavalle 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.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon 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.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Kohtuullista aikaa ei ole lainsäädännössä täsmällisesti määritelty, mutta kohtuullisena aikana voidaan pitää noin yhtä kuukautta. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut,

muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn saa tarvittaessa ohjeistusta sosiaaliasiavastaavalta.

Muistutuksen voi tehdä sähköisellä Pirhan tai Mäntänvuoren terveyden nettisivuilta löytyvällä

lomakkeella (Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen MUISTUTUS) ja se lähetetään osoitteeseen: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

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:

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0405045249
2. Tietoturvallisella 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:

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: Hatanpääkatu 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)

Jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Mäntänuoren terveyden verkkosivuilla on myös asiakaspalautekanava, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta hoidostaan ja kohtelustaan. Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

2.5 Henkilöstö

Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa työskentelee 1 vastaava sairaanhoitaja, 2 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

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 kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat koulutodistukset, työtodistukset ja rikosrekisteriotteen. Lisäksi kaikkien laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröityneinä JulkiTerhikissä sosiaalihuollon oikeuksilla. 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.

Äkillinen sijaistarve täytetään ensisijaisesti Sotender-käyttöjärjestelmän kautta varaamalla vuoroon Mäntänvuoren Terveiden varahenkilöstön hoitaja, Sotenderin kautta myös keikkalaiset (alan opiskelijat, eläkeläiset, muut lähi- ja sairaanhoitajat) voivat varata äkillisiä työvuoroja, jos vakituista varahenkilöstä ei ole saatavilla. Yksikössä keikkailevat työntekijät ovat saaneet tarvittaessa 1–3 perehdytystyövuoroa ennen keikkavuoroihin ottamista.

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

Pihlaksen pulssi -työhyvinvointikysely toteutetaan kerran vuodessa ja minipulssi kaksi kertaa vuodessa. Tavoitteena koko työyhteisön aktiivinen osallistuminen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Pulssi-kyselyn tavoitteena on edistää avointa keskustelua tiimeissä ja kannustaa kehittämistoimenpiteiden tekemiseen. Pihlaksen pulssi kyselyllä edistetään vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistamista. Kyselyn tulokset käydään työyhteisössä palveluvastaavan ja palvelupäällikön kanssa ja vastausten perusteella päätetään yhdessä työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämiskohteet, joiden perusteella yksikössä pidetään tiimikehityskeskustelu.

Kahden viikon välein järjestetään työyhteisön sisäisten asioiden vastaavan sairaanhoitajan vastuulla oleva tiimipalaveri mihin henkilöstö voi tuoda asioita yhteiseen käsittelyyn. Kerran kuukaudessa palveluvastaava pitää Punatulkun palvelukeskuksen henkilökunnan yhteisöpalaverin missä käsitellään mm. kuukausiraporttia, työnantajalta ja / tai hyvinvointialueelta tulleita tiedotettavia asioita ja ohjeita. Vuosittain palveluvastaava pitää yksilölliset one-to one keskustelut työntekijöiden kanssa. Henkilökunta saa vuosittain ePassi-rahaa 400e, jonka voi käyttää kulttuuriin, hyvinvointiin, liikuntaan, hammashoitoon. Autonomisella työvuorosunnittelulla tuetaan ja lisätään henkilökunnan jaksamista.

Punatulkun palvelukeskuksen henkilökunta työskentelee toistaiseksi voimassa olevissa työsuhteissa, ja sijaisuudet täytetään koulutetuilla sijaisilla. Pitkän aikavälin suunnitelma henkilöstön riittävyyden suhteen on tiivis oppilaitosyhteistyö paikallisen ja lähialueiden oppilaitosten kanssa sekä oppisopimusopiskelun mahdollistaminen aina tilanteen niin salliessa.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Punatulkun palvelukeskuksessa henkilöstön rekrytoinnin periaatteet pohjaavat työlaissäädäntöön 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 tai sisäiseen hakuun. Avoimen haun organisointi toteutuu kootusti Pihlajalinna-konsernin rekrytoinnin kautta, kun palvelukeskus välittää tehtävän kelpoisuusvaatimukset. Punatulkun palvelukeskuksen palveluvastaava ottaa vastaan rekrytointi yhdyshenkilön kautta työhakemukset ja organisoii rekrytointiyhdyshenkilön kanssa työhaastattelu- ja valintaprosessin.

Hakemuksia käsitellään hakuajan kuluessa ja sieltä valikoidaan haastatteluun tulevat. Työhaastattelut suoritetaan Punatulkun palvelukeskuksessa tai tarvittaessa teams-yhteydellä. Työhaastatteluun osallistuu palveluvastaava ja asumispalvelupäällikkö. 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.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus 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 Mepco-henkilöstöhallinnon ohjelmaan. Pihlajalinnan intranetistä löytyy kaikki osiot perehdytyksen tueksi. Perehtyjä tutustuu Intranetin materiaaliin ja suorittaa pakolliset Pihlajalinnan koulutukset mm. tietosuoja- ja tietoturvatentit.

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.

Punatulkun palvelukeskuksessa pyritään mahdollistamaan jokaiselle työntekijälle 3 koulutuspäivää / kalenterivuosi. Koulutukset pyritään järjestämään paikallisina suurempaa osallistujamäärää koskevin koulutuksina. Työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua Pihlajalinna-konsernin ulkopuolisiin koulutuksiin vastuualueidensa mukaan. Palveluvastaava vastaa koulutusosallistumisten tasapuolisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta.

Henkilökunta on saanut säännöllisesti koulutusta lääkehuoltoon, haastavaan käyttäytymiseen, muistisairauksiin, ensiapuvalmiuksiin sekä palo- ja pelastuskoulutusta.

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.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vanhuspalvelulaki ohjaa henkilöstömitoitusta. Vanhuspalvelulaissa henkilöstömitoitukseksi asetetaan 0,6 työntekijää asiakasta kohti iäkkäiden henkilöiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa 1.1.2025 alkaen.

Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,60 työntekijää/ asiakas. Mitoitus on määritelty asiakkaan palvelutarpeen, lain määräämän mitoituksen ja aluehallintoviraston myöntämän luvan mukaan. Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelmassa päivittäin ja talouden raportointijärjestelmästä kuukausittain ja mitoituksen toteutumisesta tehdään toiminnan raportti kuukausittain asumispalvelupäällikölle.

THL tekee kaksi kertaa vuodessa kolmen viikon pituisen hoitajamitoituksen seurannan mihin yksikkö vastaa sähköisesti yksikkökohtaisen käyttäjätunnuksella.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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.

Sosiaalihoitolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen järjestäminen edellyttää yhteistyötä muun muassa läheisten, vastuulääkäriin, Mäntänvuoren terveyden muiden yksiköiden ammattihenkilöiden, yksityisten fysioterapeuttien, Kansaneläkelaitoksen, oppilaitosten, omaishoitajien, kuljetuspalveluiden, erilaisten järjestöjen, kampaajien ja jalkahoitajien kanssa. Vastuu yhteistyöstä on yksikön henkilökunnalla ja omaisilla. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaista muille tahoille annetaan asian hoitamiseksi riittävä tieto huomioon ottaen tietosuojat.

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.

2.8 Toimitilat ja välineet

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.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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. Cliq-avain tulee virkistää virkistyslaitteessa viikon välein, jotta kulkuoikeus säilyy. Tämä lisää turvallisuutta, sillä mahdollisessa avaimen katoamistapauksessa avaimen käyttöaika umpeutuu, kun edellisestä virkistyksestä on kulunut viikko. Lisäksi kadonneen avaimen käyttöoikeuden voi poistaa järjestelmästä.

Punatulkun palvelukeskuksen teknologinen ratkaisu on myös magneettilukitus ulko-ovissa ja Koskisieppoyksikön ovelle. Sisältä ulospäin mennessä oven saa auki numerokoodilla, koodi on henkilökunnalla tiedossa. Ulkoa sisälle tullessa pääovella (A-ovi) on ovikello. Ovikellon hälytys tulee hoitajien puhelimiin. Hoitaja käy päästämässä vieraat sisälle. 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 käytössä olevat älypuhelimet.

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.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa:

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

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet Punatulkun palvelukeskuksen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille hankitaan tarvittavat apuvälineet Mäntänvuoren Terveyden apuvälinepalvelusta, mikäli he yleistilan parantuessa tai heiketessä niitä tarvitsevat. Apuvälinepalvelusta hankitaan henkilökohtaiseen käyttöön esimerkiksi rollaattorit, pyörätuolit, ilmapainepatjat. Asianmukaisilla

apuvälinehankinnoilla pyritään turvaamaan asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointia sekä minimoimaan tapaturmariskejä ja lisäämään työturvallisuutta.

Liikkumisen apuvälineiden käyttöön muun henkilökunnan ohjeistaa kotikuntoutuksen fysioterapeutti tai terveyskeskuksen apuvälinelainaamo. 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 terveydenhuollon 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.

Terveystietojen laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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 ja vastaavalla sairaanhoitajalla. 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 Terveystietojen 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 Terveiden johtavalla lääkärillä on kokonaisvastuu lääkeshoidosta ja yksikön henkilökunnan lääkelupien myöntämisestä
- Yksikön vastuulääkärillä on vastuu lääkkeiden määräämisestä ja lääkehoidon ohjeistamisesta
- Palveluvastaavalla on vastuu hoitohenkilöstön osaamisen varmistamisesta, lääkepoikkeamailmoitusten käsittelystä ja lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä
- Vastaavalla sairaanhoitajalla 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 lääkkeet asukaskohtaisiin annoksiin ja antaa lääkkeitä luonnollista tietä, ihon alle ja lihakseen.
- 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. Asiakkailta on henkilökohtaiset apteekkisopimukset, ja he ostavat tarvitsemansa lääkkeet apteekista.

Punatulkun ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on käytössä lääkkeiden annosjakelu. Työvuorossa olevat sairaanhoitajat ja lähi-/perushoitajat huolehtivat lääkkeet 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 epilepsiahoitoa

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.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Punatulkun palvelukeskuksessa on käytössä potilastietojärjestelmä Omni ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä käytetään Mediatría.

Potilas – ja asiakastietojärjestelmiä 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. 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 (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 käyttöoikeuksien myöntämisestä, muuttamisesta ja

poistamisesta. Vuokrasopimuksista ja tuloihin ja muihin etuuksiin liittyvistä asiakaspapereista vastaa hyvinvointialue Pirha. 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 Pirhalta. 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, joka sisältää 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 x ☐ Ei ☐

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää julkiset sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut Pirkanmaalla ja on näiden palveluiden tuottamisessa käsiteltävien henkilötietojen rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjän on annettava rekisteröidyille eli asiakkaille, potilaille, henkilöstölle, yhteistyökumppaneille ym. henkilöille heidän henkilötietojensa käsittelyä koskevat tiedot tiiviissä, läpinäkyvässä, helposti ymmärrettävässä ja selkeässä muodossa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastytyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Punatulkun palvelukeskuksen käytössä ovat seuraavat ilmoituskanavat:

POIKKEAMAILMOITUKSET, MVT			
TYÖTURVALLISUUS (HSE Lite)	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS (HaiPro)	TIETOTURVAPOIKKEAMA	KONSERNIN PALAUTE-/ALOITELOMAKE HENKILÖSTÖLLE
✓ Työpaikan riskien arviointi ✓ Työolosuhteissa, -menetelmissä tai -välineissä havaitut viat tai puutteet → mahd. henkilövahinkoja tai haittaa työn tekemiselle ✓ Läheltä piti -tilanteet ✓ https://app.falcony.io/pihlajalinna-laakari/links/avoin	✓ Asiakkaisiin ja potilaisiin liittyvät riskit sekä vaara- ja haattatapahtumat ✓ Lääkepoikkeamat ✓ Myös läheltä-piti -tilanteet ✓ https://www2.awanic.fi/haipr/o/273/	✓ 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



**Työtapatur-
masta ilmoitus**
Fennian lisäksi
myös HSE
Liteen!

Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli

[Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli – Pihlajalinna intra](#)

Ilmianna vuoden 2025 Turvallisuuusneko!

<https://forms.office.com/e/mJZCaRYfG>





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

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.

Asiakkaaseen kohdistuvat merkittävimmät riskit ja keinoja niiden välttämiseen

Kaatumiset; ympäristön esteettömyys, hyvä valaistus, tarvittavat liikkumisen apuvälineet, hyvät jalkineet ja mahdollisuuksien mukaan oikea-aikainen ohjaaminen ja apu päivittäisissä toiminnoissa kuten wc-käynnit, vuoteesta / vuoteeseen siirtymiset

Sängystä putoaminen; sängynlaitojen käytön arviointi yhdessä asiakkaan, omaisen, hoitajan ja vastuulääkärin kanssa. Floorbedin käytön arvioiminen. Rajoittamistoimien käyttäminen vaatii seurannan, arvioinnin ja käytön dokumentoinnin.

Käytöshaasteet ja aggressiivisuus; Asiakkaan tunteminen ja ennaltaehkäisevien toimien käyttäminen -> myönteinen kohtaaminen keskustellen, kuunnellen, olemalla läsnä. Henkilökunnan koulutukset muistisairauksista, kohtaamistaitojen menetelmistä. Tilanteiden läpikäyminen ja keskustelu henkilöstön kanssa ja keinojen miettiminen yhdessä tilanteiden välttämiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi jatkossa.

Yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja; salassapito- ja vaitiolositoumuksen noudattaminen, tietosuoja- ja tietoturvakoulutusten suorittaminen vuosittain. Henkilökohtaisten asiakastietojen puhuminen toimisto- ja kansliatiloissa ja asiakkaan huoneissa. Hoito- ja hoivatoimenpiteiden suorittaminen yksityisesti.

Hoitajakutsujärjestelmä; kutsujärjestelmän opastaminen ja osaamisen varmistaminen asiakkaalle. Kutsujärjestelmän toimintahäiriöistä ilmoittaminen palveluntuottajalle.

Asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute; Säännöllinen ja avoin henkilökunnan aloitteesta lähtevä yhteistyö asiakkaan ja omaisten kanssa ja säännöllinen yhteydenpito. Asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt säännöllisesti ja palautteiden käsittely.

Työntekijään kohdistuvat merkittävämät riskit ja keinoja niiden välttämiseen

Yötyö; ergonominen työvuorosuunnittelu, autonominen työvuorosuunnittelu ja säännölliset työterveyshuollon tarkastukset

Märkätyö; Ihon suojaaminen, suojakäsineiden käyttö, jotta iho altistuu mahdollisimman vähän vedelle ja kemikaaleille. Jakamalla märkiä ja kuivia työtehtäviä.

Väkivallan uhka: säännöllinen koulutus muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen ja kokonaisvaltaiseen hoitoon. Ennakointi ja ennaltaehkäisy uhkaaviin ja aggressiivisiin tilanteisiin ja asiakkaan tunteminen ja häneen tutustuminen.

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.

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.

Riskien tunnistaminen Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

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. Palveluvastaava yhdessä yksikön

turvallisuusyhdyshenkilön ja tarvittaessa työsuojeluvastaavan / työsuojelupäällikön avulla päivittää poistumisturvallisuusselvityksen kolmen vuoden välein ja palo- pelastussuunnitelman kahden vuoden välein ja toimittaa suunnitelman palotarkastajalle.

Punatulkussa on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, hän osallistuu 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.

Turvallisuusyhdyshenkilön tehtäviä ovat myös uusien työntekijöiden perehdyttäminen turvallisuusosaamiseen (varauloskäynnit, paloilmotustaulu ja alkusammutusvälineet), palotarkastukseen osallistuminen, hätäpainikkeiden testaus / varavirtalähteiden lataaminen ja taskulamppujen toimivuuden tarkastaminen joka kuukauden ensimmäinen maanantai. Lisäksi turvallisuusvastaava osallistuu turvallisuusasioiden omavalvontaan, ohjaamiseen ja puuttuu 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.

Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja käsittelevät ja HaiPro- järjestelmissä poikkeamailmoitukset, jonka jälkeen ne käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kanssa tiimipalavereiden yhteydessä. HSE lite-ilmoitukset käsittelee palveluvastaava. 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 tiimipalavereissa pääsääntöisesti vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Poikkeamien käsittelyssä käydään tilanteeseen johtaneet syyt ja pohditaan keinoja lääkepoikkeamien synnyn ehkäisemiseksi. Vakavat lääkepoikkeamat käsitellään heti niiden tultua tietoon ja ollaan yhteydessä lääkäriin, asiakkaaseen sekä hänen omaisiinsa.

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 juurisyöt 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 palveluvastaava 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.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 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.

Ohje ilmoituksen tekemiseen; Työntekijä kirjaa vapaamuotoisesti ylös asiakasturvallisuuden kannalta vahingollisen tai virheellisen toiminnan, laiminlyönnin tai muun asiakasta uhkaavan menettelyn. Ilmoitukseen tulee laittaa ajankohta, jolloin havainto on tehty. Ilmoituksen vastaanottaa palveluvastaava tai hänen poissa ollessa vastaava sairaanhoitaja, ilmoituksesta ilmoitetaan myös asumispalvelupäällikölle. Epäkohdan poistamiseksi ryhdytään toimiin viipymättä asiakkaan turvallisuuden palauttamiseksi.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 eli valvontalaki astui voimaan 1.1.2024. Valvontalaki säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, sekä palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta.

Mäntänvuoren Terveys Oy on Pihlajalinnan ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys. Mäntänvuoren Terveys Oy palveluiden tuottajana laatii vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten Mäntänvuoren Terveys Oy järjestää ja toteuttaa omavalvontansa. Mäntänvuoren Terveys Oy:n omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palvelualueet / palveluyksiköt.

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan ja henkilökunnan yhteistyönä. Palveluvastaava laatii omavalvontasuunnitelman yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa, joka tuo suunnitelmaan henkilöstön näkemyksiä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy asumispalveluiden palvelupäällikkö.

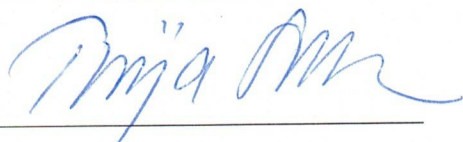
Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa. Henkilökunta lukee aina päivitetyn omavalvontasuunnitelman ja tekee lukukuittauksen sen jälkeen. Omavalvontasuunnitelman noudattamista seurataan etenkin palveluvastaavan ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta yksikössä. Omavalvontasuunnitelman mukaisen palvelun tuottamisen asioita ja huomioita käydään läpi yksikön tiimi- ja yhteisöpalaverissa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja dokumentoidaan neljän kuukauden välein omavalvontaraportilla. Lisäksi toimipisteiden omavalvontapulssi toteutetaan kolmasti vuodessa tammi-, touko- ja syyskuussa vastaamalla pihlajalinna konsernin lähettämään sähköiseen kyselyyn. Omavalvontapulssilla kerätään ajantasaista tietoa toimipisteistä ja niiden käytännöistä. Omavalvontapulssi on tarkoitettu myös esihenkilöiden muistilistaksi toimipisteen toiminnan kannalta tärkeiden asioiden huomioimiseksi.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

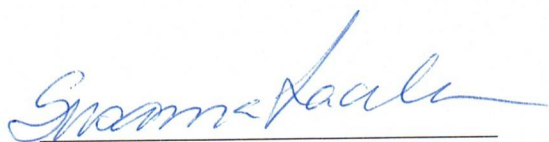
Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on saatavilla ilmoitustaululla yksikön eteistilassa ja Mäntänvuoren terveyden nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja sen päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Mänttä-Vilppula 22.1.2026



Tuija Silvander palveluvastaava



Susanna Laaksonen palvelupäällikkö