

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

Parkanontie 48

39700 Parkano

Omavalvontasuunnitelma

Rauhalan Palvelukeskus

Laatija

Palveluvastaava: Minna Perälä

Vastaava sairaanhoitaja: Sini Keskinen

Laadittu: 3.6.2026

Hyväksyjä

Palvelujohtaja: Susanna Laaksonen

Hyväksytty: 29.6.2026

Allekirjoitus:

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 Oma-alvontasuunnitelman laatiminen.....	12
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	13
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	14
3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	16
3.4 Muistutusten käsittely	20
3.5 Henkilöstö	21
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	28
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.8 Toimitilat ja välineet.....	30
3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
3.10 Lääkehoitosuunnitelma	33
3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	33
3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	34
4 Oma-alvonnan riskienhallinta.....	37
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	42
4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys.....	42
4.5 Ostopalvelut ja alihankinta	43
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44
5 Oma-alvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	44
5.1 Toimeenpano	44
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	45
6 Oma-alvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen	46

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

Palveluyksikön nimi

Rauhalan Palvelukeskus

Pentintie 8

39700 Parkano

Vastuuhenkilöt

Johtaja

Juha-Matti Sihvonen

juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi

Sosiaalipalveluiden johtaja

Johanna Nivala

johanna.nivala@pihlajalinna.fi

Ylilääkäri

Toni Kulju

toni.kulju@pihlajalinna.fi

Johtava lääkäri Olli Pajunen

olli.pajunen@pihlajalinna.fi

Palvelujohtaja

Susanna Laaksonen

susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava

Minna Perälä

minna.perala@pihlajalinna.fi

Vastaava sairaanhoitaja

Sini Keskinen

sini.keskinen@pihlajalinna.fi

Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikajankkohta: 5.12.2016, muutos toimilupa
30.8.2023

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveys Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Palvelumme tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle, joten toimintaamme ohjaavat Pirhan ja Kolmostien Terveys Oy:n välinen sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkoistamissopimus. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Rauhalan Palvelukeskuksen tuottamat palvelut. Rauhalan Palvelukeskuksen toiminta perustuu vanhushpalvelulain ja sosiaalihuoltolain säädöksiin ja laatusuosituksiin.

Rauhalan Palvelukeskuksessa tuotetaan ikäihmisten ympärivuorokautista asumispalvelua Suopursun, Niittyvillan ja Metsätähden soluissa. Asukaspaiikkoja on yhteensä 39. Palveluiden tavoitteena on turvata ikääntyneille onnellinen, turvallinen ja omannäköinen arki, edistää ja ylläpitää hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä tarjota asukkaan tarpeista lähtevää asumispalvelua. Kaikissa soluissa tuetaan asiakkaan omannäköistä elämää hänen voimavarojensa ja mahdollisuuksiensa mukaan. Perushoidon lisäksi huolehditaan yhteydenpidosta omaisiin ja läheisiin sekä pyritään toteuttamaan asukkaiden pieniä toiveita ja mielitekoja.

Rauhalan Palvelukeskus on laatinut työlleen Pihlajalinna-konsernin arvoja ja tavoitteita noudattavat toimintaperiaatteet. Pihlajalinnan arvoja ovat energisyys, eettisyys ja ennakkoluulottomuus. Omavalvontasuunnitelmassa ovat esillä myös Pihlajalinnan palveluperiaatteet, johtamisperiaatteet ja Pihlis-periaatteet.

Toimintaperiaatteet

1. Asiakslähtöisyys: Ikäihmisten hyvä hoito, mielekäs arki ja viihtyvyys, ammattitaitoinen henkilökunta soveltaa työssään kuntouttavan hoidon periaatteita ja toimintaa johdetaan muutosherkästi. Pyritään pohtimaan asioita asukaslähtöisesti yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa.

2. Ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus: ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti heidän elämänhistoriansa, arvojensa sekä niihin rakentuneiden tapojen ja näkemysten pohjalta

yksilöllisesti laadittavan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin yhdessä omaisten ja läheisten tuella. Asukasta tuetaan tekemään arjessa valintoja esimerkiksi pukeutumisen, nukkumisen ja ruokailun suhteen.

3. Kumppanuus: Rauhalan Palvelukeskus tekee yhteistyötä omaisten, muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden, erilaisten yhdistysten sekä vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Tieto kulkee luottamuksellisessa ja avoimessa vuorovaikutuksessa, mikä turvaa asukkaan hoidon toteutumista. Yhteistyötä tehdään harrastetoiminnan osalta muun muassa seurakunnan, erilaisten laulukkuorojen ja setlementin kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään terveyskeskuksen, muiden asumispalveluyksiköiden, apteekin ja asiakasohjaajien kanssa.

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

Pihlajalinnan arvot

Eettisyys

Kohtaamme asukkaan häntä kunnioittaen. Kuuntelemme asukasta ja hänen lähiomaisiaan yhteistyötä tehden. Asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa. Esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa kaikissa asumismuodoissa on mukana asiakas, omainen (asukkaan luvalla), omahoitaja ja tarvittaessa sairaanhoitaja, samoin lääkärin tekemässä alkukartoituksessa. Pyrimme tukemaan asukasta elämään omannäköistä elämää. Elämäntarinalomakkeen ja omaisten avulla selvitämme asukkaan toiveita ja mielenkiinnon kohteita ja pyrimme mahdollisuuksien mukaan auttamaan häntä niiden toteuttamisessa.

Energisyys

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

Ennakkoluulottomuus

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

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

Pihlajalinnan palveluperiaatteet

Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä.

Olen empaattinen, helposti lähestyttävä ja lämminhenkinen. Arvioin asiakkaan tarpeet aina tässä hetkessä, ja toimin sen mukaisesti. Olen kiinnostunut asiakkaasta ja kuuntelen aktiivisesti. Otan katsekontaktin. Olen ihminen ihmiselle.

Palvelen asiakasta ammattitaidolla, eettisesti ja vaikuttavasti.

Hoidan asiakkaan aina kokonaisvaltaisesti, korkealla laadulla ja etiikalla. Huolehdin siitä, että minulla on kattava ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Varmistan osaltani sen, että meillä asiakas saa parhaan ja vaikuttavimman hoidon läpi palvelupolun Pihlajalinnassa.

Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi.

Arvostan asiakkaan aikaa, ja varmistan mahdollisimman sujuvan palvelupolun. Viestin selkeästi hoidon vaihtoehdot, ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Puhun kieltä, jota asiakas ymmärtää.

Pidän kollegoistani ja hyvästä työilmapiiristä huolta

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

Pihlajalinnan johtamisperiaatteet**Mahdollistan kasvun**

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

Kannan vastuun

Varmistan, että päätöksiä tehdään ja sovitut asiat viedään loppuun. Puutun rohkeasti epäkohtiin. Toimin johdonmukaisesti tietoon perustuen. Näytän esimerkkiä ja suuntaa.

Otan mukaan

Viestin selkeästi, säännöllisesti ja avoimesti. Kannustan keskusteluun ja yhdessä tekemiseen. Annan ja jaan vastuuta.

Välitän

Olen läsnä ja kuuntelen. Pidän huolen tiimini hyvinvoinnista. Kannustan, annan ja pyydän palautetta.

Olen reilu

Johdan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Kunnioitan ja arvostan muita.

Pihlis-periaatteet

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

Rakennan luottamusta

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

Onnistun yhdessä

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

Pidän huolta

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

Hyvinvointia tukeva toiminta Rauhalan Palvelukeskuksessa

Asukkaalle annetaan mahdollisuus tehdä arjessa omia valintoja esimerkiksi ruokailun, levon, vapaa-ajan, pukeutumisen ja peseytymisen suhteen hänen voimavaransa ja toimintakykynsä huomioiden. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen, eikä hänen puolestaan tehdä asioita, joihin hänen omat voimavaransa riittävät. Omaisten kanssa toimitaan yhteistyössä hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Asukkaita aktivoidaan yhteisiin tapahtumiin ja toimintoihin. Iltapäivisin vuoronvaihdon aikaan tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun nimeämällä työvuorolistasta yksi hoitaja ulkoiluttamiseen. Työvuorolistaan merkitään omahoitajalle oma-asukasaikaa. Henkilökunnalla on käytössä kuntouttava työote. Arkisin ympärivuorokautisen asumisen asukkaat voivat osallistua yhteisöllisen asumisen asukkaiden kanssa toimintahetkeen Ristinraitilla.

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäisessä hoitotyössä yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa. Huomiot kirjataan asiakastietojärjestelmään jokaisessa vuorossa, ja raporteilla tiedot siirtyvät työvuorolta seuraavalle. Omahoitaja arvioi asukkaan hoitosuunnitelman tavoitteiden toteutumista yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja hoitohenkilökunnan kanssa sekä päivittää suunnitelman tarvittaessa hoitopalaverissa. Suunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Muutoksista ollaan yhteydessä omaiseen.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asukkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Ruokahuolto on järjestetty suunnitelmallisesti siten, että noudatetaan ravintohuollon laatimaa kiertävää ruokalistaa. Ruokailut toteutetaan yhteisöllisesti pääsääntöisesti solujen yhteistiloissa sekä yhteisessä juhlasalissa.

Aamupala alkaen klo 08.00

Lounas alkaen klo 11.00

Kahvi alkaen klo 14.00

Päivällinen alkaen klo 16.00–17.00

Iltapala alkaen n. klo 19.00

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

Soluihin tuodaan päivittäin lämmin ruoka palvelukeskuksen keittiöltä. Ruoan kuljettavat laitoshuoltajat ja keittiöhenkilökunta. Hoitohenkilökunta kuljettaa päiväkahvikärryn. Tuodun ruoan lämpötila mitataan kerran viikossa torstaisin, ja mittaustulos siirtyy QR-koodin avulla Hoituki-järjestelmään.

Asukkaiden tarpeet ja toiveet ravitsemuksen suhteen huomioidaan yksilöllisesti tarvittaessa läheisten tuella. Asukkaalla on mahdollisuus saada edellä mainittujen aterioiden lisäksi ylimääräisiä välipaloja myös yöaikaan. Aterioilla huomioidaan asukkaan ruokavaliot, ruoka-aineallergiat ja ruoan koostumus. Erityisesti huomioidaan henkilöt, joilla on heikko ravitsemustila tai diabetes. Ravitsemustilaa seurataan muun muassa MNA-testin avulla puolivuositain

ja aina tarpeen mukaan sekä painon, ulkoisen olemuksen, hyvinvoinnin ja ihon kunnon perusteella. Tarvittaessa käytetään sovitusti lisäravinnevalmisteita normaalin ravinnon lisänä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden ja sairaanhoidon kokonaisuudesta vastaavat Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun vastuulääkäri geriatrian erikoislääkäri Sami Laine, palveluvastaava Minna Perälä ja sairaanhoitaja Sini Keskinen. Vastuulääkäri laatii kaikille asukkaille terveyst- ja hoitosuunnitelman. Vastuulääkäri toteuttaa joka toinen viikko puhelinkierron yhdessä Rauhalan palvelukeskuksen sairaanhoitajan kanssa. Vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin pääsääntöisesti klo 8.00–11.00. Lääkäri käy yksikössä lähikierrolla noin kahden kuukauden välein. Tarvittaessa lääkärikäyntejä voidaan toteuttaa myös etäyhteyden välityksellä. Mikäli vastuulääkäri ei ole tavoitettavissa, lääkäripalvelut järjestetään vastuulääkäripalvelun takapäivystyksen kautta. Takapäivystävä lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Takapäivystävään lääkäriin voidaan olla yhteydessä myös virka-aikana tilanteissa, joissa omaa vastuulääkäreä ei tavoiteta ja asian hoitaminen on kiireellistä. Asukkaana terveydentilansa edellyttäessä voidaan vastuulääkärin arvion perusteella järjestää arvio päivystävän lääkärin vastaanotolla kliinistä tutkimusta ja jatkohoidon suunnittelua varten.

Asukkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisesti hoitohenkilökunnan toimesta, ja tarvittaessa tehdään asukaskohtaiset terveydentilaan liittyvät seurannat. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä. Yhteistyössä hammashoitolan kanssa järjestetään tarvittaessa hammashoitoa.

Kuolemaan liittyen kysytään jo hoitosuunnitelma- ja neuvottelutilanteessa asiakkaalta ja omaisilta toiveita loppuvaiheen hoidosta. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös käytännön järjestelyt ja toiveet. Asiakkaan kuoleman lähestyessä toimitaan hoitotahdon mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä omaan lääkäriin/ päivystävään lääkäriin.

Kuolemantapauksessa toimitaan erillisen ohjeistuksen mukaan. Kuoleman toteamisesta on oma ohjeistus, ja toteaminen tulee tehdä 24 tunnin sisällä kuolemasta. Toteava lääkäri kirjoittaa hautausluvan, joka on haettavissa terveyskeskuksesta. Kuolintodistuksen kirjoittaa oma vastuulääkäri. Omaisille ilmoitetaan kuolemasta heidän kanssaan etukäteen sovitulla tavalla

sairaanhoitajan, lähihoitajan tai omahoitajan toimesta. Saattohoitotilanteessa kunnioitetaan asiakkaan ja omaisten toiveita, esimerkiksi omaisen mahdollisuutta olla läsnä asiakkaan kuoleman lähestyessä.

Hygieniakäytännöt

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

Yksikössä huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin yhteistyössä heidän kanssaan, suihkussa käydään viikoittain.

Yhteisten tilojen ja asukashuoneiden puhtaanapidosta vastaavat laitoshuoltajat, ja hoitohenkilökunta osallistuu lähinnä eritetahrojen puhdistamiseen. Apuvälineiden puhdistuksesta vastaa hoitohenkilökunta, ja puhdistusaineiden käytöstä on ohjeistus. Yksikössä on nimetty hygienia-yhdyshenkilö, ja siivouksen suunnitelmallisuus on dokumentoitu (liitteenä siivouksen suunnitelma).

Pyykkihuollosta vastaavat laitoshuoltajat arkena ja hoitohenkilöstö ns. eritepyykin pesusta. Pyykinpesu tapahtuu tarvittaessa välittömästi. Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen yksikön ohjeiden ja standardien mukaisesti, ja uusille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys näihin käytäntöihin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), luku 4, velvoittaa palveluntuottajaa järjestämään ja toteuttamaan omavalvonnan. Omavalvontaohjelma kuvaa, miten palveluiden laatu, turvallisuus, lainmukaisuus ja yhdenvertaisuus varmistetaan, seurataan ja kehitetään. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on käytännönläheinen asiakirja, jossa kuvataan omavalvonnan toteutuminen arjessa. Suunnitelman tarkistamisesta, seurannasta, raportoinnista ja julkaisemisesta kerrotaan tarkemmin luvussa 5.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluvastaava Minna Perälä ,044 785 331, minna.perala@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy:

Palvelujohtaja Susanna Laaksonen, 040 153 1356, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Kolmostien Terveys Oy kehittää palveluitaan jatkuvan parantamisen mallilla asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen. Noudatamme yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen että Pihlajalinnan toimintatapoja. Työn laatua seurataan ja kehitetään aktiivisesti esimerkiksi asiakaspalautteiden, poikkeamailmoitusten ja työntekijöiden palautteiden avulla. Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan työntekijöiden osaamisen ylläpitämisen avulla. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi yksikössä on yhtenäiset toimintatavat ja ajantasaiset suunnitelmat.

Pihlajalinna käyttää laadunhallinnanjärjestelmiä johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty laatusertifikaatit: ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä ja ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä.

Rauhalan Palvelukeskuksessa poikkeamien ja turvallisuushavaintojen ilmoittamiseen käytetään HaiPro- ja HSE Lite -järjestelmiä. Järjestelmien käsittely- ja seurantakäytännöt kuvataan tarkemmin riskienhallinnan luvussa 4.

Asiakasturvallisuutta edistetään ajantasaisilla hoito- ja palvelusuunnitelmilla, laadukkailla RAI-arvioinneilla, huolellisella kirjaamisella, säännöllisillä yksikköpalavereilla ja sujuvalla tiedonkululla. Pirha on asettanut ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon RAI-laatu-tavoitteet. RAI on sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävä toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointimenetelmä. Sen avulla kartoitetaan ja seurataan muun muassa asukkaiden kognitiivisia toimintoja, muistia, mielialaa, fyysistä suoriutumista ja tuen tarvetta.

Vuodelle 2026 asetetut RAI-laatu-tavoitteet ovat:

- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen
- Asiakas on osallistunut arviointiinsa
- Asiakkaat, joilla aktiviteetteja %
- Kipu, kova päivittäinen %
- Käynti päivystyksessä 90 vrk:n aikana
- Ravitsemus: tahaton painonlasku %

Rauhalan Palvelukeskuksessa vastaava sairaanhoitaja vastaa yhdessä soluihin nimettyjen RAI-vastaavien kanssa RAI-arviointien ajantasaisuudesta. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja käyvät läpi tavoitteiden toteutumista säännöllisesti RAI-järjestelmän laatumoduulista. Laatu-tavoitteet ja seurannasta havaitut tulokset käydään säännöllisesti henkilöstön kanssa läpi yksikköpalavereissa. Pirhan ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö, joka ohjeistaa tarvittaessa yksiköiden RAI- asioissa. Hän pitää säännöllisiä koulutuksia sekä verkkotapaamisia.

Palvelujen laadun seurannassa käytetään yhtenä mittarina hoitajamitoituksen toteutumista. Mitoituksesta raportoidaan palvelujohtajalle ja Pirhalle sekä kaksi kertaa vuodessa Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL).

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluiden laadusta vastaavat luvussa 1.1 kuvatut vastuuhenkilöt.

Pihlajalinna-konsernin tavoitteena on varmistaa, että yhtiön toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja että toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten mukaista. Kolmostien Terveys Oy:n johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemusten, lääkinnällisen laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseen.

Kolmostien Terveys Oy:n johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaa parantamiseen ja luomaan edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle.

Pihlajalinna-konsernin laatutavoitteet ovat seuraavat

- Asiakkaat ja kumppanit kokevat saavansa sujuvaa ja vaikuttavaa palvelua
 - Net Promotion Score (NPS) tavoite >80
 - NPS vastaa kysymykseen: ”Kuinka todennäköisesti suosittelet yrityksen palvelua tai tuotteita ystävällesi tai kollegallesi.” Mittausasteikko on 0–100.
- Osaavat ja hyvinvoivat ammattilaiset tuottavat palveluita konsernin tavoitteiden mukaisesti
 - eNPS tavoite + 30
 - eNPS mittaa työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta yritykseen ja sen kulttuuriin. Mittausasteikko on –100 – +100.
 - NSS tavoite +60
 - Turvallisuusindeksillä mitataan henkilöstön omaa kokemusta potilasturvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista. Mittausasteikko on –100 – +100.
 - Työkykyindeksi tavoite >8
 - Työkykyindeksi kuvaa työntekijän henkilökohtaista kokemusta omasta työkyvystään. Mittausasteikko on 0–10.
- Näyttöön perustuvat palvelut ja vaikuttavuusperusteiset hoitopolut tuottavat arvoa asiakkaille ja kumppaneille
- Toiminnassa noudatetaan yhtenäisiä vastuullisia ja kokonaiskustannusvaikuttavia toimintatapoja

Koko henkilökunta on vastuussa palvelun laadusta ja seurannasta. Palvelujohtaja, toiminnasta vastaava lääkäri ja palveluvastaava vastaavat ammattiryhmittäin siitä, että työntekijöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, pätevyys sekä voimassa oleva lupa harjoittaa ammattia. Lisäksi varmistetaan, että työntekijä saa riittävän tuen työnsä tekemiseen.

Työntekijöiden tekemien poikkeamailmoitusten lisäksi seuraamme palveluiden laatua esimerkiksi potilaspalautteiden, sekä mahdollisten muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten avulla.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa, ja potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos asiakas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain liitetyissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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 lupa- ja valvontavirastolle, 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. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/739>

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

- Pirkanmaan hyvinvointialueen alueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen
- Puhelimitse 0405045249
- Soittoajat ma 9–11, ti 12.30–14.30, ke 9–11, to 9–11
- [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://www.pirha.fi)
- Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
- Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

- Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavanina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.
- Puhelimitse
- puhelimitse 1.9.2025 alkaen ma, ke, to klo 9–11.00, ti klo 12.30–14.30: 0401909346
- [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://www.pirha.fi/potilasasiavastaava)
- Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
- Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta Puhelin 0951101200, palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14.

Asukkaille laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma moniammatillisesti. Omahoitaja järjestää hoitosuunnitelmapalaverin, jossa ovat mukana asiakas, asiakkaan suostumuksella omainen, omahoitaja ja tarvittaessa sairaanhoitaja. Suunnitelma tarkistetaan tarvittaessa aina asukkaan tilanteen muuttuessa olennaisesti, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Hoidollisesta osuudesta vastaa nimetty omahoitaja ja lääketieteellisestä osuudesta vastuulääkäri. Suunnitelman pohjana hyödynnetään RAI-arviointia ja tarvittaessa asukaskohtaisesti voidaan hyödyntää täydentäviä mittareita, mm. MMSE, MNA. Asukkaan omahoitaja seuraa hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arjessa.

Asukkaan asiallinen kohtelu

Asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asukasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Palvelussa asiakkaiden kohtaamistapa ja puhuttelut kertovat vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla olevista arvoista ja periaatteista. Epäasialliseen käytökseen reagoidaan tarvittaessa, ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Asiakkaiden saama epäasiallinen kohtelu käsitellään välittömästi, ja

heitä kuullaan tilanteen selvittämiseksi. Tarvittaessa järjestetään yhteisiä palavereita ja toimenpiteitä muutetaan, jotta asiakkaan hyvinvointi turvataan. Esihenkilö toimii tilanteen koordinoijana ja varmistaa muutosten toteutumisen.

Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Jos henkilökunta on huolissaan asiakkaasta, tulee heidän kirjata ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä (sosiaalihuoltolaki 35§/ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 25§) ja toimittaa sosiaaliviranomaiselle.

Lisää tietoa linkistä: <https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asukkailla on oikeus tehdä omia elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä, ja henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Heillä on mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asukkailla on yhden tai kahden hengen huoneisto, ja heillä on liikkumavapaus talossa ja aidatuilla alueilla. He voivat käyttää omia vaatteitaan ja läheiset ovat tervetulleita milloin tahansa, jopa yöpymään.

Asukkaat osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen ja voivat osallistua toiminnallisiin hetkiin voimavarojensa mukaan. Liikkumista rajoitetaan vain pakottavista syistä, ja rajoitustoimenpiteitä käytetään tarvittaessa ja väliaikaisesti lievimmän keinon mukaan. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioidaan joka kerran käytettäessä. Kaikki toimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti asiakastietojärjestelmään.

Rajoitustoimina voi olla esimerkiksi liikkumista rajoittavia välineitä kuten haaravyö, turvavyö, sängyn laidat ja hygieniahaalari, ja asukkaan luona käydään säännöllisesti tarkastamassa tilanne.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on olennainen osa palvelun parantamista. Palautetta kerätään suullisesti hoitotilanteiden yhteydessä, asukasraadeissa, kyselyillä sekä yksiköiden ilmoitustauluilla olevien QR-koodien kautta. Saatu palaute käsitellään henkilökunnan palaverissa ja hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Palautteen käsittelyä kuvataan tarkemmin luvussa 3.13.

Omatyöntekijä edustaa asukkaalle palvelun jatkuvuutta ja turvallisuutta. Asumaan suostumuksella ollaan tarvittaessa yhteydessä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta vastaaviin tahoihin, jotta palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin asukkaan tarpeita. Omatyöntekijä neuvoo asukasta hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen saantiin ja toteuttamiseen liittyvissä asioissa.

Omatyöntekijä seuraa yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa asiakassuunnitelman toteutumista sekä palvelutarpeiden muutoksia. Rauhalan Palvelukeskuksessa asukkaiden omatyöntekijä on asiakasohjaaja.

3.4 Muistutusten käsittely

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. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus.

Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä tai toiminnasta vastaavan lääkärin kanssa. 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 sähköisesti OmaPirha-palvelussa tai tulostaa kirjallisen muistutuslomakkeen Pirhan verkkosivuilta. Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden verkkosivuilta löytyy linkki kyseiselle sivulle. Muistutus lähetetään osoitteeseen: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön muistutuksesta saamaansa vastaukseen, hänellä on oikeus tehdä kantelu Lupa- ja valvontavirastoon (LVV). Kantelulla tarkoitetaan valvontaviranomaiselle tehtyä ilmoitusta epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Kanteluun tulee liittää tehty muistutus ja siihen saatu vastaus. Kantelua ei voi tehdä nimettömänä. Mikäli kantelu tehdään toisen puolesta, tarvitaan valtakirja, ellei kyseessä ole laillinen edustaja. LVV voi siirtää sosiaali- ja terveydenhuollon kantelun käsiteltäväksi muistutuksena hyvinvointialueelle tai yksityiselle palvelutuottajalle.

Muistutuksen kautta ilmi tullut epäkohta tai puute käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti yksikössä esihenkilöiden toimesta. Havainnot otetaan huomioon yksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1–4 viikkoa, ja vastine annetaan Pirhan kirjaamoon.

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

3.5 Henkilöstö

Rauhalan Palvelukeskuksen henkilöstön ammattinimikkeet sekä määrä on kuvattuna alla olevassa taulukossa (Taulukko 1).

Taulukko 1. Henkilöstön määrä

Ammattinimike	määrä
Palveluvastaava	1
Vastaava sairaanhoitaja	1
Sairaanhoitajat	1
Lähihoitajat	21,7
Hoiva-avustaja	0,6
Laitoshuoltajat	2,8

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) sekä STM:n suositus (2003:4) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus, voivat toimia sellaisissa työtehtävissä, jotka vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat esimerkiksi opiskelu- ja työtodistukset sekä rikosrekisteriote. Kaikkien laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröityneinä JulkiTerhikissä sosiaalihuollon oikeuksilla. Ja lisäksi työntekijöiltä, jotka käsittelevät elintarvikkeita Ruokaviraston määritelmän mukaisesti, vaaditaan hygieniapassi sekä terveydentilan selvitys salmonellatartunnan poissulkemiseksi. Esihenkilön tehtävänä on valvoa oikeuksien asianmukaisuutta ja voimassaoloa.

Yksikön toiminnasta vastaavalta henkilöltä edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa annetun lain mukaisesti tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa.

Kolmostien Terveys Oy:n alueella toimii kaikkien yksiköiden yhteinen varahenkilöstö korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita. Äkilliset henkilöstötarpeet kirjataan työvuorokohtaisesti So-tender –mobiiliohjelmistoon ja ohjelman kautta voi varata varahenkilön yksikön käyttöön. So-tenderin avulla myös keikkatyöt ja niiden tekijät kohtaavat.

Rekrytointi

Pihlajalinnassa on laadittu selkeä rekrytointiprosessi. Rekrytointiprosessi noudattaa yhdenvertaisuutta kaikissa rekrytoinneissa. Tämä tarkoittaa, että tieto kaikista kolme kuukautta ja pidempään kestävästä avoimista työtehtävistä on laitettava vähintään sisäiseen hakuun, joka on avoinna vähintään yhden viikon ajan. Mikäli paikka avataan myös julkiseen hakuun, voidaan tämä tehdä samanaikaisesti sisäisen ilmoituksen julkaisemisen kanssa.

Tällä toimitavalla varmistetaan, että rekrytointiprosessi on avoin ja reilu kaikille työntekijöille, tarjoten mahdollisuuden edetä ja kehittyä uralla organisaation sisällä.

Rekrytointi esittelee haastatteluun sopivat ehdokkaat hakijaesittelyn avulla. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään. Sopivimman henkilön valikoiduttua tehdään päätös rekrytoinnista ja tarjotaan tehtävää sopivimmalle henkilölle. Jokaisen rekrytoinnin yhteydessä työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiSuosikki/-Terhikki). Lähihoitajan tulee olla rekisteröitynä sosiaalihuollon ammattirekisteriin (JulkiSuosikki). Asiakastyössä sekä laitoshuollossa toimivilta työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n ja 55§:n soveltuvuutta tehtäväänsä. Lääkehoitoa toteuttavat hoitotyöntekijät suorittavat koulutuksensa ja tehtävänsä mukaiset lääkeluvat, jotka toiminnasta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri hyväksyy. Lääkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan.

Sijaiset

Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan vuosilomien, perhevapaiden, opintovapaiden, sairauslomien, palkattomien vapaiden, osa-aikaisuuksien sekä arkipyhistä johtuvien ylimääräisten vapaiden vuoksi resurssia täydentämään.

Jos sijaiseksi rekrytoidaan terveydenhuollon opiskelija, esihenkilö tarkistaa opintorekisteriotteen, mistä ilmenee ammattiopintojen kesto, sekä suoritettut ammattiopinnot ja niiden laajuus. Sairaanhoidajan tai fysioterapeutin sijaisena voi toimia, kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti vähintään 2/3 (140 op) kyseisen koulutuksen opinnoista. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun esihenkilö on varmistanut opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia tehtävänkuvauksen mukaisissa tehtävissä (55 op pakollisista ammatillisista opinnoista

olisi hyvä olla suoritettuna). Opiskelija toimii aina erikseen nimetyn, ammattiin valmistuneen sosiaali-/terveydenhuollon ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijalle tehdään sovittujen työsuhteen ehtojen mukaan työsopimus Mepcoon ja laaditaan tehtävänkuvaus sen mukaan, mitä opiskelija voi sen hetkisen ammattiosaamisensa perusteella tehdä.

Perehdytys

Laadukas perehdytys kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Pihlajalinnan perehdytysmateriaalit ja esihenkilöiden koulutukset tukevat tehtäväkohtaista perehtymistä. Tavoitteena on, että jokainen uusi työntekijä, konsernin sisällä tehtävää vaihtava, tai pitkältä poissaololta palaava henkilö perehdytetään sekä organisaatioon että työtehtävään huolellisesti. Vakituisten työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös määräaikaiset työntekijät ja opiskelijat.

Esihenkilö vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja seuraamisesta. Perehdytyksen tarvetta arvioidaan aina yksilöllisesti aiempien tehtävien, työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen perusteella. Myös perehtyjä itse toimii vastuullisesti ja aktiivisesti tarvittavien tietojen ja taitojen omaksumisessa ja osaamistarpeensa arvioinnissa.

Työyhteisön tehtävänä on tukea uuden työntekijän sitoutumista työtehtävään ja työyhteisöön ja toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi. Vastuu kokonaisuudesta säilyy aina esihenkilöllä.

Perehdytyksen tavoiteaika on 3 kuukautta. Perehdytys toteutetaan Pihlajalinnan intrasta (Terttu) ja Mepcosta löytyvän konsernin perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja lopuksi esihenkilö käy perehtyjän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa tarkastellaan perehdytyksen toteutumista ja onnistumista. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan HR-järjestelmään, jonka työntekijä hyväksyy sähköisesti.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiden suorittavan pakolliset koulutukset, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, etiikka- ja lajittelukoulutuksen sekä tarvittaessa sosiaalihuollon asiakastietoa koskevan koulutuksen. Uusien työntekijöiden tulee suorittaa pakolliset koulutukset ohjeistetussa aikataulussa. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista.

Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille Pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja koulutuksia. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille sekä henkilöstölle, terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä hallinnon työntekijöille. Lisäksi henkilöstön vapaassa käytössä ovat Pihlajalinnan oma verkko-oppimisympäristö Pihlajalinnan Akatemia ja Duodecim Oppiportti, näiden lisäksi Pihlajalinnna tarjoaa tarpeen mukaisesti koulutusta yksiköille. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Henkilöstön hyvinvointi

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihliksen Pulssi-henkilöstökyselyllä, joka koostuu laajasta henkilöstökyselystä sekä säännöllisin väliajoin toteutettavista kevyemmistä minipulssista. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia, osaamisen kehittämistä, organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Minipulssien avulla seuraamme vuoden aikana henkilöstökokemuksen kehittymistä. Laajan henkilöstökyselyn tulokset puretaan osana tavoite- ja kehityskeskusteluprosessin mukaista tiimikeskustelua ja laaditaan henkilöstön kanssa yhdessä kehittämissuunnitelma. Kevyemmän minipulssin tulokset toimivat arjen johtamisen tukena.

Tiimikeskustelussa puhutaan mm. työn tuloksista, onnistumisista, tavoitteista, tiimin toiminnasta ja perustehtävästä sekä osaamisesta. Mennyttä kautta ja työn tuloksia tarkastellaan lyhyesti erityisesti oppimis- ja kehittymisnäkökulmasta ja tiimin nykytilannetta tarkastellaan mm. Pulssitulosten näkökulmasta. Näiden avulla määritellään onnistumisen edellytyksiä ja tavoitteita tulevalle kaudelle. Tiimikeskustelun painopiste on tulevassa vuodessa ja niissä asioissa, mihin voimme tiiminä vaikuttaa.

Pihlajalinnan ohjeen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön keskustelut käydään kahdessa osassa, tiimikeskusteluna sekä henkilökohtaisena One-to-One-keskusteluna. Tiimikeskustelut käydään yksikössä vuoden ensimmäisen kvartaalin aikana, jonka jälkeen käydään esihenkilöiden tavoite- ja kehityskeskustelut. Työntekijöiden One-to-Onet toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, ensimmäinen ennen ensimmäisen kvartaalin päättymistä. Esihenkilöiden kanssa käydään lisäksi vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu.

Tavoite- ja kehityskeskustelut sekä One-to-Onet ovat tärkeä suorituksen johtamisen keino sekä työntekijöiden hyvinvoinnin ja motivaation edellytys: jokaisella työntekijällämme on oikeus heidän omaa työtänsä koskevaan keskusteluun. Keskusteluiden tavoitteena on innostaa ja energisoida sekä vahvistaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan tarkoituksesta, tavoitteista, kehittämiskohteista ja -toimenpiteistä. Keskusteluiden tarkoituksena on varmistaa, että jokaisella on riittävä osaaminen ja edellytykset onnistua työssään. Keskustelut työntekijöiden kanssa varmistavat tavoitteiden toteutumisen ja antavat kattavaa kuvaa siitä, miten työntekijät voivat.

Tavoite- ja kehityskeskustelu sekä One-to-One tallennetaan HR-järjestelmään.

Työkyvyn tukeminen

Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain. Työterveyspalvelut ovat Pihlajalinna-konsernin työsuhteisen henkilöstön käytettävissä työsuhteen alusta alkaen. Tämä koskee myös osa-aikaisia sekä tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä työssäoloaikana, kun työntekijän viikko-työaika on vähintään 15 h/vko. Pihlajalinnassa on käytössä Aktiivisen välittämisen malli, tavoitteena välittämisen kulttuuri. Aktiivisen välittämisen mallin tärkeimpiä toimijoita ovat johto, esihenkilöt, työntekijät, HR, työterveyshuolto, työsuojelu, luottamusmiehet ja työeläkeyhtiöt.

Pihlajalinna-konsernin aktiivisen välittämisen malli koostuu kolmesta osa-alueesta:

- varhainen tuki
- työhön paluun tuki
- kohdennettu tuki

Toimintamallin myötä toimimme konsernissa yhtenäisellä, oikeudenmukaisella tavalla, osoitamme aitoa huolenpitoa ja välittämistä kaikista työntekijöistämme.

Mahdollisimman hyvän työterveyshuoltoyhteistyön takaamiseksi on tärkeää, että työntekijä hakeutuu työkykyongelmissa ensisijaisesti oman nimetyn työterveyslääkärin tai työterveyshoitajan vastaanotolle. Yhdessä työterveystiimin kanssa voidaan miettiä ratkaisuja työkykyongelmiin sekä sopia työntekijän suostumuksella yhteydenotosta esihenkilöön tai työterveysneuvottelun järjestämisestä. Työkykyongelmissa yhteistyö työntekijän, esihenkilön ja työterveyshuollon välillä on ensisijaisen tärkeää sekä avain ratkaisun löytymiseen.

Terveystarkastukset ovat osa työterveyden ennaltaehkäisevää toimintaa, jolla tuetaan ja edistetään työntekijöiden työkykyä ja terveyttä. Terveystarkastuksissa tunnistetaan työperäisiä terveysriskejä ja -haittoja. Niissä selvitetään, arvioidaan ja seurataan työntekijöiden terveydentilaa sekä työ- ja toimintakykyä.

Erityisen sairastumisen vaaran (ESV) terveystarkastus on lakisääteinen työterveyshuollon toimenpide. Tarkastamisen tarkoituksena on ehkäistä työstä aiheutuvaa sairastumista, arvioida työkykyä ja altistumisen vaikutuksia terveydelle. Kolmostien Terveys Oy ja Pihlajalinna työterveys määrittelevät vuosittain tarkastettavaan toimintasuunnitelmaan yksiköt, jotka kuuluvat ESV-tarkastusten piiriin. Yhteiseen toimintasuunnitelmaan on nostettu kulloinkin voimassa olevat altisteet sekä näiden tarkentavat tiedot. Rauhalan Palvelukeskuksen altisteiksi on määritelty seuraavat: märkätyö, väkivallan uhka ja yötyö.

Työpaikkaselvitys perustuu työterveyshuoltolakiin (1383/2001) ja valtioneuvoston asetukseen hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista (708/2013). Kela edellyttää työterveyshuollon korvausten maksamisen ehtona, että työpaikalle on tehty hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen ja ajantasainen työpaikkaselvitys, joka muodostaa perustan työterveyshuollon toimintasuunnitelmalle. Työpaikkaselvityksen tavoitteena on arvioida työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvia terveysvaaroja ja haittoja, kuormitustekijöitä sekä voimavaroja. Työterveyspalvelut arvioivat näiden tekijöiden merkitystä terveydelle ja työkyvylle. Hyvän työterveyskäytännön mukaisesti työpaikkaselvitys päivitetään 3–5 vuoden välein.

Työnantaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä. Työnantajan tulee selvittää ja poistaa työntekijän terveydelle haitalliset haitta- tai vaaratekijät työpaikalta. Tämä pätee myös työntekijän terveydelle vaaraa aiheuttavaan häirintään tai epäasialliseen käyttäytymiseen työpaikalla. Vastuu toimenpiteistä on esihenkilöillä. Myös työtovereiden odotetaan häirintää tai epäasiallista kohtelua havaitessaan ottavan sen puheeksi.

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin, työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan vuosittain sekä aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tarkempi riskienhallinnan prosessi kuvataan luvussa 4.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työtä. Jokainen työntekijä noudattaa turvallisuusohjeita, huomioi vaaratekijät ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista sekä työturvallisuus- ja ympäristöpoikkeamista HSE Lite -järjestelmään.

Työsuojelun tavoitteena on turvata kaikille Pihlajalinnassa työskenteleville terveelliset, turvalliset ja reilut työolot, tukea työkykyä ylläpitäviä toimia sekä kannustaa jokaista vaalimaan omalta osaltaan hyvää työilmapiiriä ja avointa tiedonkulkua. Keskeinen tavoite on työn häiriö-
töntä sujuvuutta uhkaavien vaaratekijöiden tunnistaminen ja riskeihin vaikuttaminen ennakkoivasti.

Jokaiseen yksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, jonka tehtäväkuvaan kuuluu toimia esihenkilön apuna työhyvinvointia-, suojelua ja –turvallisuutta parantavissa tehtävissä.

3.6 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. Rauhalan Palvelukeskuksen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,60 työntekijää/asiakas. Mitoitus on määritelty asiakkaan palvelutarpeen, lain määräämän mitoituksen ja Lupa- ja valvontaviraston (LVV) myöntämän luvan mukaan. Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosunnitteluohjelmassa (Työvuorovelho) päivittäin ja talouden raportointijärjestelmästä (Qlik) kuukausittain ja mitoituksen toteutumisesta tehdään toiminnan raportti kuukausittain asumispalveluiden palvelujohtajalle. THL tekee kaksi kertaa vuodessa kolmen viikon pituisen hoitajamitoituksen seurannan, johon yksikkö vastaa sähköisesti yksikkökohtaisella käyttäjätunnuksella.

Yksikkömme käytössä on tarvittaessa varahenkilöstö ja ulkopuolisia sijaisia henkilöstön riittävyyden takaamiseksi kaikissa tilanteissa. Poikkeustilanteissa (esim. epidemia, lakko) esihenkilö vastaa henkilöstön riittävyydestä. Tarvittaessa myös Pihlajalinna-konsernista on saatavissa työntekijöitä työvuoroihin, mikä yksikön oman henkilöstön, varahenkilöstön tai sijaisten työpanos ei täytä työvuoromitoitusta.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen järjestäminen edellyttää yhteistyötä muun muassa asiakkaiden, läheisten, vastuulääkärin, Kolmostien Terveys Oy:n muiden yksiköiden ammattihenkilöiden, yksityisten palveluntuottajien, Kansaneläkelaitoksen, oppilaitosten, omaishoitajien, kuljetuspalveluiden ja erilaisten järjestöjen kanssa. Vastuu yhteistyöstä on yksikön henkilökunnalla ja omaisilla. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaista muille tahoille annetaan asian hoitamiseksi riittävä tieto huomioon ottaen tietosuoja. Tiedonkulku on mahdollista myös asiakastietojärjestelmä Hilkan kantayhteyden avulla, eli työntekijöiden tekemät asukaskirjaukset arkistoituvat Kantaan.

Rauhalan 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 Rauhalan Palvelukeskuksessa järjestettävään yhteisölliseen toimintaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

Rauhalan palvelukeskus koostuu kolmesta eri solusta: ympärivuorokautista palveluasumista Metsätähdessä, Suopursussa ja Niittyvillassa. Soluissa on yhden ja kahden hengen huoneita kooltaan 20,5–29,7 m². Kaikissa huoneistoissa on oma wc ja peseytymismahdollisuudet. Asunnot on kalustettu lähes kokonaan asukkaiden omilla huonekaluilla. Soluissa on yhteiset ruokailu- ja oleskelutilat. Rauhalan palvelukeskuksessa on myös yhteiset saunatilat. Asukkaan läheisiä ohjeistetaan suullisesti sekä hoitoneuvottelussa turvallisuudesta ja he voivat vierailla soluissa ilman rajoituksia.

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

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

Rauhalan palvelukeskuksessa on automaattinen paloilmoitin-/ palohälytin järjestelmä, jonka suojattuun alueeseen kuuluvat myös palveluasunnot. Turva- ja merkkivalaistus merkkejä löytyy hätäuloskäynneiltä. Talossa on myös automaattisesti sulkeutuvia palo-ovia. Rauhalan Palvelukeskuksessa on myös automaattinen sammutus- ja sprinklerointijärjestelmä.

Kiinteistöön liittyvissä ongelmissa otetaan yhteyttä Pirkanmaan hyvinvointialueen helppariin (tilapalvelut.helppari@pirha.fi). Pihlajalinna Terveys Oy:n vastuulla olevien toimintojen osalta tehdään palvelupyynnot ohjeiden mukaisesti tarvittaviin tahoihin. Tarvittaessa tehdään poikkeamailmoitus HSE Lite-järjestelmään

Palotarkastus tehty 19.1.2026

LVV työsuojelutarkastus 6.10.2025

Terveydensuojelutoimialan tarkastus 10.5.2024

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 17.4.2026

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö ja laiteosaamisen varmistaminen

Toimipisteissä on nimetty laitevastaava. Lääkinnällisten laitteiden käyttöönotto ja henkilökunnan perehdytys sisältää myös lääkinnällisten laitteiden käyttökoulutuksen. Käyttökoulutukset merkitään Mepco HR-järjestelmään. Käyttöönoton yhteydessä lääkinnällisestä laitteesta merkitään laiterekisteriin yksilölliset tiedot, joiden perusteella laite voidaan myöhemmässä vaiheessa paikantaa. Käyttöönoton yhteydessä on huomioitava myös valmistajan määrittelemä käyttöympäristö sekä kaikissa sähkökäyttöisissä laitteissa potilaan ympärille muodostuva hoitoalue. Laitteen turvalliseen käyttöön liittyy laitteen käyttöön soveltuva käyttöympäristö. Laitteen käyttöympäristön määrittelee valmistaja käyttöohjeissa ja standardit, jotka määrittelevät, missä ympäristössä potilaan hoitoa voi tehdä.

Lääkinnällisten laitteiden viranomaisluvut

Käyttöönotossa huomioidaan tarvittavat viranomaisluvut. STUKin turvallisuusluvut haetaan Pihlajalinnassa keskitetysti. Painelaitteiden osalta (autoklaavit ja paineilmakompressorien säiliöt) Tukesin painelaiterekisteriin pitää ilmoittaa painelaitteet ennen käyttöönottoa. Painelaitteisiin liittyvät muutokset ilmoittaa toimipisteen painelaitteiden käytönvalvoja. Yli 1000barL:n osalta laitteissa pitää olla laadittuna sijoittelukuva. Yllä mainittujen laitteiden poistossa huomioitava viranomaislupien muutokset / lopetukset. Omavalmistus on aina luvanvaraista. Harvinta omavalmistuksesta tehdään Pihlajalinnassa keskitetysti.

Laiterekisteri ja elinkaaren hallinta

Rauhalan Palvelukeskuksen lääkinnälliset laitteet merkitään yksikön laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla seurataan kaikkia monikäyttöisiä lääkinnällisiä laitteita. Monikäyttöisiä laitteita huolletaan laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön laiterekisterivastaava ja esihenkilö vastaavat siitä, että yksikön laitteet on huollettu ohjeiden mukaisesti ja että huoltotoimenpiteet ja -raportit kirjataan laiterekisteriin. Pihlajalinnalla on valtakunnalliset huoltosopimukset. Ajantasaiset huoltosopimustoimittajat löytyvät Pihlajalinnan Toimintakirjastosta Lääkinnälliset laitteet-sivulta. Laitteet poistetaan hallitusti ja kierrättäen. Laitteen poistossa huomioidaan tietoturva ja -suoja ja mahdolliset jatkokäyttömahdollisuudet. Ei-monikäyttöisten laitteiden osalta tilausjärjestelmä toimii seurantajärjestelmänä. Lääkinnälliset laitteet puhdistetaan ja steriloidaan käyttöohjeiden mukaisesti. Kertakäyttöiseksi tarkoitettua tuotetta ei voi käsitellä uudelleen käytettäväksi.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaara- ja läheltä piti-ilmoitukset tehdään HaiPro-potilasturvallisuusjärjestelmään. HaiPro:n lisäksi vaaratapahtumasta ilmoitetaan Fimeaan ja laitteen valmistajalle.

Yksikössä on tallentava kameravalvonta pääovilla ja rakennuksen takaovilla sekä muistiosaston aulassa.

Rauhalan Palvelukeskuksessa on käytössä Ascom Miratel hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on käytössään huoneissa olevat hälyttimet sekä osalla rannekeilla varustetut hälyttimet, jotka yhdistyvät hoitajien puhelmiin. Asukkaiden turva- ja kutsulaitteiden toimivuutta testataan päivittäin arjessa, ja niiden akut tarkistetaan viikoittain. Henkilökunta vastaa hälytysten käsittelystä. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Ascom Miratel Oy, joka hoitaa laitteiden huollon. Heidän yhteystietonsa ovat huolto@ascom.com.

Hoitajilla on käytössään kaksi Turvapalvelut Securitas Oy hälytintä, lähinnä yöhoitajien käytössä ja yksin työskennellessä, mutta tarvittaessa myös muulloin.

Koodilukoilla varustetut ovet ovat pääaulasta asukastiloihin vievä ovi sekä Suopursu Niittyvilan osastolle vievä ovi. Ovien koodit ovat vain hoitajien tiedossa. Ulos johtavissa ovissa on kulunvalvontajärjestelmä, asukkailla oleva ranneke hälyttää näillä ovilla ja lukitsee oven asukkaan sitä lähestyessä.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. 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 vastuhenkilö. Rauhalan Palvelukeskuksen lääkehoitosuunnitelman päivittämisen ja sen mukaisen toteutumisen seurannan vastuu on esihenkilöllä. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannassa käytetään lääkehoidon perehtymisen seurantalomaketta sekä LOVE-koulutusten ajantasaisuutta. Lääkehoitoon voivat osallistua hoitajat, jotka ovat suorittaneet toiminnasta vastaavan lääkärin myöntämän lääkehoitoluvan sekä saaneet yksikön sairaanhoitajan perehdytyksen lääkehoitoon. Lääkelupa uusitaan viiden (5) vuoden välein tai tarvittaessa useammin.

Rauhalan Palvelukeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu kesäkuussa 2026. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja sekä toinen sairaanhoitaja. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja.

3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia. Rauhalan Palvelukeskuksen nimetty hygieniavastaava vastaa yksikön esihenkilön työparina infektioiden torjun-

nan ohjeiden jalkauttamisesta yksikössä sekä laatii yksikön hygieniasuunnitelman, jossa kuvataan toimipisteen hygienia- ja infektioidentorjuntakäytännöt. Hygieniasuunnitelmaa käytetään henkilöstön ohjeena ja perehdytysmateriaalina. Hygieniavastaava ylläpitää infektioiden torjunnan osaamista ja jakaa ajantasaista tietoa yksikössä sekä perehdyttää uudet työntekijät hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeisiin. Hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen järjestämiin hygieniakoulutuksiin ja tapaamisiin. Hän toimii yhteyshenkilönä hyvinvointialueen sekä Pihlajalinna-konsernin hygieniahoitajille. Henkilöstön osaaminen ja infektioiden torjunta varmistetaan tavanomaisilla ja muilla varotoimilla sekä noudattamalla infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita sekä huolehtimalla henkilökunnan rokotussuojasta. Hyvä käsihygienia, aseptinen työskentely, ympäristön puhtaanapito ja hoitovälineiden puhtaus kuuluvat Rauhalan Palvelukeskuksen hyvään hygieniaan ja jokaisen työntekijän vastuulle.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Tietosuoja on yksilön yksityisyyden ja luottamuksen turvaamista – esimerkiksi henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja niiden suojaamista luvattomilta käsittelyiltä. Tietoturva tarkoittaa järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus.

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on Tero Lainpelto (johtaja, tietosuoja ja tietoturva) ja ulkoistuspalveluiden tietosuojavastaava Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja. Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 24.5.2024.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajana Pihlajalinna ja rekisterinpitäjä Pirkanmaan hyvinvointialue noudattavat korotetun tietoturvatason käytäntöjä. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa päivittäistä toimintaa ja jokainen työntekijä on vastuussa niiden toteutumisesta omalta osaltaan sekä velvollinen raportoimaan havaitsemistaan tietosuojaan tai -turvaan liittyvistä uhkista tai poikkeamista annettujen ohjeistusten mukaisesti.

Kaikille työntekijöille on pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka on uusittava vuosittain. Uusien työntekijöiden on suoritettava koulutukset kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista on tehtävä tietoturvapoikkeamailmoitus Pihlajalinnan prosessin ja ohjeiden mukaisesti.

Potilastietoja käsitellään huolellisesti ja vain hoitosuhteen perusteella. Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alussa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen, ja salassapito- sekä vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Potilastietoihin on pääsy vain niillä henkilöillä, joilla on työtehtäviensä perusteella siihen oikeus. Tietojärjestelmät on suojattu käyttöoikeusrajoituksin ja salasanoilla, ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Toisen henkilön tunnusten käyttö on kielletty. Rauhalan Palvelukeskuksessa työntekijöiltä edellytetään sote-ammattikortin (varmennekortti) hankintaa. Sote-ammattikortti on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille pakollinen henkilökohtainen tunnistautumisväline. Sitä käytetään asiakas- ja potilastietojärjestelmiin kirjautumiseen ja sähköiseen allekirjoittamiseen, mikä varmistaa kirjaamisen turvallisuuden, luotettavuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden.

Rauhalan Palvelukeskuksessa pyritään minimoimaan paperisten asiakirjojen käyttö. Luottamuksellista tietoa sisältävä paperiasiakirjat hävitetään tietoturvallisesti käytön jälkeen toimitamalla lukolliseen tietoturvajäteastiaan. Arkistoitavat potilasasiakirjat säilytetään kahden lukituksen periaatteella.

Salassa pidettävistä asioista ei saa keskustella julkisella paikalla, mukaan lukien yksikön julkiset tilat, tai tilat, joista ääni voi kuulua julkisiin tiloihin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus suojata yksityisyyttä, toimia tietoturvallisesti ja ilmoittaa viipymättä tietoturvahäiriöistä esihenkilölle ja tietoturvavastaavalle.

Yksilöivät henkilötiedot tallennetaan vain asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, ja lähetetään aina salatulla sähköpostilla. Terveystietojen asiakkaalla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos epäilee tietojen väärinkäyttöä. Hyvinvointialue luovuttaa lokitietoja tarkastusoikeuden perusteella kirjallisesta pyynnöstä asianosaiselle tai viranomaisille lakisääteisen velvoitteen mukaisesti.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on kaikkien työntekijöiden saatavilla Pihlajalinnan intrassa (Tertussa). Tietosuojavastaava järjestää tarvittaessa lisäkoulutusta eri ammattiryhmille ja toimipisteille. Asiakas- ja potilasrekisterin tietojen käyttö on kuvattu tietosuo- jaselosteissa, jotka ovat saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Rauhalan palvelukeskus kerää asiakaspalautetta Pohjois-Pirkanmaan sotepalveluiden verkko- sivujen asiakaspalautelomakkeella, palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Pa- lautetta lääketieteelliseen toimintaan liittyen saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja po- tilasvakuutuskeskuksen vahinkoilmoituksista. Yksikön tulee huomioida sitä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

Keräämme ammattilaistemme palautetta aloitteiden, HaiPro-potilasturvallisuuden epäkohta ja vaaratapahtumailmoitusten, tietoturvapoikkeamien, HSE Lite –turvallisuus- ympäristöha- vaintojen sekä Whistleblow -anonyymi ilmoituskanavan kautta.

Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen, on tarvitta- essa yhteydessä palautteen antajaan ja käynnistää palautteen edellyttämät toimenpiteet. Pa- laute käsitellään niiden työntekijöiden kanssa, joita se koskee. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään systemaattisesti päätöksenteossa sekä toiminnan ja toimintamallien kehittämi- sessä.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla. Riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset asiakkaiden, henkilöstön, ympäristön ja organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta. Työterveyshuollon tekemä työpaikkaselvityskäynti on osa työpaikan riskienhallintaa ja toimenpidesuunnitelmaa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan ja työsuojelun vastuut jakautuvat organisaatiossa eri toimijoille. Johtoryhmä vastaa työsuojelun yleisistä edellytyksistä, tehtäväjaosta ja valvonnasta konsernitasolla. Esihenkilöt huolehtivat ohjeiden, toimintamallien, suojavarusteiden, laitteiden ja työnopastuksen ajantasaisuudesta. Työntekijän vastuulla on noudattaa ohjeita, käyttää suojavarusteita, edistää turvallista työympäristöä ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista. Alihankintatyössä työsuojeluvastuu kuuluu alihankintatyönantajalle, ja Pihlajalinna-konserni varmistaa tarvittavan tiedonkulun. Työsuojelutoimikunta, työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu tukevat työsuojelun yhteistoimintaa, vaarojen arviointia ja työntekijöiden edustamista. Työterveyshuolto puolestaan selvittää työolojen terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä tukee henkilöstön työ- ja toimintakykyä.

Riskien tunnistaminen

Riskienarviointi on työyhteisön jokapäiväistä toimintaa. Henkilökunta seuraa ja arvioi yksikön turvallisuusnäkökohtien toteutumista, raportoi havaitsemistaan turvallisuusriskeistä sekä

esittää kehitysehdotuksia turvallisuustason parantamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus otetaan huomioon omanvalvonnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omanvalvontaa.

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

Tunnistettuja riskejä:	
Asukkaaseen kohdistuvia riskejä	• kaatumiset • sängystä putoaminen • esteettömyyden huomiointi • käytöshäiriöt ja väkivaltilanteet, muut asukkaat • perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat • asiakkaiden omaisuus • yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja • ravitsemustila • asiakkaan poistuminen • asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute
Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä	• yksintyöskentely yövuoroissa • vuorotyö • työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys • tiedonkulku • väkivalta- ja uhkatilanteet • ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet • ammattitaito ja perehdytys • tietosuoja- ja tietoturvariskit
Rauhalan palvelukeskuksen ympäristöön liittyviä riskejä	• valaistus ja muut sähkölaitteet • liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet • kaatuminen • kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen

	• ulkopuolinen uhka • puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit • palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma • ilkivalta • yöhoitajien yöaikainen yhteistyö
Hoitoon liittyviä riskejä	• lääkepoikkeamat • pistotapaturmat • sähköinen resepti • tiedonkulku • infektioiden leviäminen • käsihygienia

Riskien hallinnan toimet	
Henkilöstöjärjestelyt	Tukevat laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Vastuuhenkilöitä erilaisiin tehtäviin on nimetty ja vastuutettu, mm. hygieniavastaava. Henkilöstömitoitus on lupaviranomaisen ja vanhuspalvelulain vaatimalla tasolla suhteessa asukkaiden hoitoisuuteen ja rakenteellisiin järjestyksiin. Henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä asukkaiden välisten vaara- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn, sekä tiivis yhteistyö Pirhan asiakasohjauksen kanssa ja omatyöntekijän kanssa.
Turvallinen ympäristö	Yksikön tilat, laitteet ja tarvikkeet tukevat laatutavoitteita. Asiakasturvallisuus huomioidaan esteettömässä ympäristössä, lukituissa ulko-ovissa ja aidatussa piha-alueessa.
Kameravalvonta	Kolme tallentavaa kameraa valvoo Rauhalan palvelukeskusta. Tarkoituksena on asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden lisääminen sekä ongelmatilanteiden selvittäminen.
Yksityisyys ja koskemattomuus	Kunnioittava ja rauhallinen lähestymistapa vähentää väkivallan riskejä.

Arvotavarat ja rahat	Asiakkaiden arvotavarat käydään läpi muuttaessa, ohjeistetaan arvotavaroitten säilytykseen omassa huoneessa tarvittaessa.
----------------------	---

Esihenkilö vastaa yhdessä vastaavan hoitajan kanssa siitä, että asiakastyössä noudatetaan vanhuspalvelulaissa säädettyjä periaatteita ja että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Riskianalyysi on omavalvontasuunnitelman liitteenä ja se päivitetään säännöllisesti.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, vaaratilanteista ja läheltä piti -tilanteista esihenkilölle sekä kirjaa asiakas- ja potilasturvallisuuden poikkeamat HaiPro-järjestelmään.

Työturvallisuus- ja ympäristöhavainnot sekä työpaikkojen riskien arviointi tehdään HSE Lite -järjestelmässä. Ilmoituksen tekemistä varten yksikön ilmoitustaululla on QR-koodi.

Pihlajalinnan on intrassa ohjeita ja materiaalia potilasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyviin asioihin. Henkilökunnan työhyvinvointiin liittyvät epäkohdat käsitellään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on varhaisen välittämisen malli. Tarvittaessa epäkohtia voidaan selvittää yhteistyössä työsuojelu- ja luottamusmiestoimijoiden kanssa.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumista, lääkepoikkeamista sekä läheltä piti -tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus, joka tulee suoraan esihenkilön käsiteltäväksi. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset raportoidaan HaiPro-järjestelmän kautta, ja työntekijöihin kohdistuvat turvallisuushavainnot raportoidaan HSE Lite -järjestelmän kautta. Pihlajalinnan ohjeen mukaan esihenkilön tulee ottaa poikkeama käsittelyyn viikon sisällä tapahtuneesta, ja poikkeama tulisi käsitellä loppuun kuukauden sisällä tapahtuneesta. Esihenkilö käy jokaisen poikkeamailmoi-

tuksen läpi henkilöstöpalaverissa. Poikkeamien syitä pyritään poistamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli tämä ei ole kokonaan mahdollista, arvioidaan toimenpiteet riskien vähentämiseksi.

Riskejä ennaltaehkäistään ajantasaisella ohjeistuksella, perehdytyksellä ja suunnitelmallisella riskienarvioinnilla. Riskiarviointi tehdään HSE Lite -järjestelmässä vuosittain ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Poikkeamien juurisyyt selvitetään ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan sekä seurataan.

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. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas/-potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. 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 lupa- ja valvontavirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, 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 esihenkilö tai hänen poissa ollessaan tilalle nimetty sijainen, ilmoituksesta ilmoitetaan myös palvelujohtajalle. Epäkohdan poistamiseksi ryhdytään toimiin viipymättä asiakkaan turvallisuuden palauttamiseksi.

Muu ilmoitusvelvollisuus

Lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia ovat lääkärin tartuntatauti-ilmoitus, tartuntatautiepäily, lastensuojeluilmoitus, ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta, ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta, syntymästä ja kuolemasta tehtävät ilmoitukset, ilmoitus heikentyneestä ajokyvystä ja ampuma-aseilmoitus. Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Infektioiden torjunta -sivulla on ohjeistus [lääkärin tartuntatauti-ilmoituksen ja tartuntatautiepäilyn](#) ilmoittamiseksi. Muista ilmoitusvelvollisuuksista on ohjeistettu THL:n sivuilla [Ohjeita ammattilaisille - THL](#)

Havaitsemistaan epäkohdista työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä yksikön esihenkilölle. Tarkka ilmoittamisen prosessi on perehdytetty jokaisen yksikön työntekijälle ja ohje löytyy yksikön toimintaohjeista.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Rauhalan Palvelukeskuksen henkilöstö perehdytetään HaiPro-, HSE Lite- ja tietoturvailmoitusten tekemiseen. Henkilöstöä kannustetaan ilmoitusten tekemiseen, ja merkittävät poikkeamat tiedotetaan palvelujohtajalle ja toiminnasta vastaavalle lääkärille viipymättä. Yksiköllä on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Poikkeamien yhteenvetoja ja toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan alueellisessa laatujohtoryhmässä.

4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asukkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, leikkaushoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Rauhalan Palvelukeskuksen vakavan vaaratapahtuman juurisyyt ja niiden edellyttämät kehittämistoimet samankaltaisten vaaratapahtumien ehkäisemiseksi käsitellään vakavien vaaratapahtumien selvitysryhmässä. Yksikön palvelujohtaja ja palveluvastaava yhdessä toiminnasta vastaavan lääkärin kanssa vastaa selvityksen käynnistämisestä. Vakavan vaaratapahtuman selvittämisen toimintamalli ja raportin mallipohja ovat Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Vakavat vaaratapahtumat-sivulla.

Kolmostien Terveydellä on oma vakavan poikkeaman hälytyskaavio, jossa on määritelty tilanteissa nousevat tehtävät ja roolit työntekijälle, palveluvastaavalle, palvelujohtajalle, toimialajohtajalle, toimitusjohtajalle sekä myös tilaajalle. Hälytyskaavio löytyy hoituki-järjestelmästä ja on myös yksikössä ilmoitustauluilla.

4.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Pihlajalinnan tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Kolmostien Terveys Oy määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksessa ja hankintasopimuksessa.

Alihankintana Rauhalan Palvelukeskukseen on ostettu turva-, lääke-, työterveyshuolto-, ja pesulapalvelut.

- Turvapalvelut /Securitas Oy

- Lääkkeet: Kihniön ja Parkanon apteekit
- Työterveyshuolto: Pihlajalinna
- Pesulapalvelut: Lauandi, Comforta ja Lindström
- Kiinteistön omistaja Parkanon kaupunki on tehnyt sopimukset: Jätehuolto, paloilmoittimen huolto ja tarkastukset, sprinklerhuolto ja –tarkastus.

4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluntuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Pihlajalinna ja Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta.

Rauhalan Palvelukeskus tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa yksikön suunnitelmiin ja ohjeistuksiin ja yhtiötasoiseen suunnitelmaan. Jokainen palvelualue arvioi alueellisten palveluiden tasolla tarvittavat toimet poikkeustilanteisiin varautumisen osalta. Palvelualueen esihenkilö vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta oman palvelualueensa osalta tarvittaessa yhdessä työsuojelupäällikön ja palvelujohtajan kanssa.

Palveluvastaava Minna Perälä vastaa Rauhalan Palvelukeskuksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Rauhalan Palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön palveluvastaava Minna Perälä.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa. Lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi päivittämisen jälkeen, lukemisesta pyydetään lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja saatavilla yksikössä.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen varmistetaan perehdytyksellä, ohjeistuksilla, päivittäisen työn kehittämisellä ja osallistamalla henkilöstöä suunnitelman päivittämiseen. Jokainen työntekijä toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seuraa sen toteutumista. Suunnitelman muutokset käsitellään henkilöstöpalavereissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omavalvontasuunnitelma on julkinen, ja se löytyy toimintayksiköstä tulosteena sekä julkaistuna verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa toiminnan tai ohjeiden muuttuessa. Toteutumista seurataan ja raportoidaan neljän kuukauden välein, ja omavalvontaraportti julkaistaan verkkosivuilla. Raportissa kuvataan seuranta-ajalla havaitut poikkeamat ja niiden korjaavat toimenpiteet.

Sisäinen auditointi on Pihlajalinnan sisäinen laadunarviointi- ja parantamismenettely, joka perustuu organisaatiossa hyödynnettävien ISO 9001- ja ISO14001-standardien vaatimuksiin sekä tietosuojan vaatimuksiin (jatkossa ISO 27001). Auditoinnissa varmistutaan standardien vaatimuksien mukaisten toimintamallien ja menettelyjen olemassaolosta, ja niiden jalkautumisesta toimipisteen arkeen. Auditoinnit tehdään otantaperusteisesti joka kolmas vuosi kuhunkin toimipisteeseen.

Ulkoinen auditointi vastaa menettelynä sisäistä auditointia, mutta sen tekee organisaation ulkopuolinen taho. Sisäisten ja ulkoisten auditointien raportit tallennetaan koko konsernin käyttöön Pihlajalinnan Toimintakirjastoon. Auditoidut kohteet sopivat tavan tehdä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, tekevät tilanteesta juurisyyanalyysin sekä arvioivat ennaltaehkäiseviä toimia ja toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Omaevalvontakäynti on konsultatiivinen ja tukea antava Pihlajalinnan sisäinen toimintamalli, jonka avulla varmistetaan sote-sektorin vaatimustenmukaisuuden ja Pihlajalinnan omien toimintamallien olemassaolosta ja jalkautumisesta toimipisteessä. Omaevalvontakäynti on toimipisteen tarkistuslistatyypinen läpikäynti, jossa todettuihin poikkeamiin voidaan puuttua saman tien.

Sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä omaevalvontakäyntien sekä muita laatutasoa kuvaavia tuloksia ja kehitystyötä seurataan säännöllisesti alueellisissa laatujohtoryhmissä. Samalla varmistetaan, että esiin tulleita vahvuuksia hyödynnetään koko alueen toimipisteissä mahdollisuuksien mukaan. Vastaavasti poikkeamatiedon perusteella varmistetaan tasalaatuinen tilanne alueen toimipisteissä. Johdon katselmuksissa käsitellään toiminnan laatua kuvaavia tuloksia viikko-, kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla Pihlajalinnan johtamisen tasoilla.

6 Omaevalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omaevalvontasuunnitelman laatii yksikön palveluvastaava. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa palvelualueen palvelujohtaja.

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This document contains 46 pages before this page
Dokumentet inneholder 46 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 46 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 46 sider før denne side

Detta dokument innehåller 46 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende