

Pihlajalinna Terveys Oy

Y-tunnus 2303024-5

Kehräsaari B

33200 Tampere

Omavalvontasuunnitelma

Keiturinhelmi

Laatija

Palveluvastaava Soile Välimaa

Vastaava sairaanhoitaja Senja Komonen

Laadittu: 11.6.2026

Hyväksyjä

Palvelujohtaja: Susanna Laaksonen

Hyväksytty: 17.6.2026

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 Omaohjelmasuunnitelman laatiminen.....	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	12
3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	14
3.4 Muistutusten käsittely	18
3.5 Henkilöstö	20
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	27
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	28
3.8 Toimitilat ja välineet.....	29
3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	30
3.10 Lääkehoitosuunnitelma	32
3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	33
3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	34
4 Omaohjelmavonnan riskienhallinta.....	36
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	36
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	37
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	41
4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys.....	42
4.5 Ostopalvelut ja alihankinta	43
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44
5 Omaohjelmavonnan suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	44
5.1 Toimeenpano	44
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	45
6 Omaohjelmavonnan suunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen	46

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pihlajalinna Terveys Oy

Y-tunnus 2303024–5

Palveluyksikön nimi

Keiturinhelmi

Sairaalantie 16

34800, Virrat

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

Soile Välimaa

soile.valimaa@pihlajalinna.fi

Vastaava sairaanhoitaja

Senja Komonen

senja.komonen@pihlajalinna.fi

Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikajankkohta: 01.04.2026

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinna Terveys Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Palvelumme tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle (jatkossa Pirha), joten toimintaamme ohjaavat Pirhan ja Pihlajalinna Terveys Oy:n välinen sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkoistamissopimus. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Keiturihelmen tuottamat palvelut. Keiturihelmen toiminta perustuu vanhustalvelulain ja sosiaalihuoltolain säädöksiin ja laatusuosituksiin.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa ympäri vuorokauden eivätkä selviydy omassa kodissaan kotiin annettavien palveluiden, apuvälineiden tai muiden tukitoimien avulla. Asukkaalla on oma asunto esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, ja henkilöstö on saatavilla vuorokauden ympäri vastaamaan asukkaan hoidon ja huolenpidon tarpeisiin. Palvelutarpeen arvioinnin sekä asumispäätöksen tekee Pirhan asiakasohjaus. Asukkaat asuvat kiinteistössä vuokralla ja maksavat palvelustaan (asumispalvelumaksu ja vuokra) Pirhalle.

Keiturihelmen tehtävänä ja toiminta-ajatuksena on tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista alueen ikäihmisille. Keiturihelmessä on myös kaksi (2) ympärivuorokautista lyhytaikaispaikkaa ikäihmisille. Asukaspaikkoja on kaikkiaan 29. Keiturihelmi jakaantuu kahteen tiimiin, joista Toivolassa on 15 paikkaa ja Aunelassa 14 paikkaa. Molemmissa tiimeissä on yksi lyhytaikaispaikka.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen on määräaikainen, toimintakykyä tukeva asumisjakso, jonka tavoitteena on vahvistaa asukkaan voimavaroja, tukea kotona selviytymistä sekä mahdollistaa turvallinen asuminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Lyhytaikainen asuminen voi toimia esimerkiksi omaishoitajan vapaan aikaisena hoitopaikkana, kotihoidon asiakkaan tukijaksona tai ratkaisuna äkillisissä elämäntilanteissa. Jakso toteutetaan yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen on määräaikainen, toimintakykyä tukeva asumisjakso, jonka tavoitteena on vahvistaa asukkaan voimavaroja, tukea kotona selviytymistä sekä mahdollistaa turvallinen asuminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Lyhytaikai-

nen asuminen voi toimia esimerkiksi omaishoitajan vapaan aikaisena hoitopaikkana, kotihoidon asiakkaan tukijaksona tai ratkaisuna äkillisissä elämäntilanteissa. Jakso toteutetaan yhteistyössä asukkaan, läheisten sekä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Keiturinhelmi on laatinut työlleen Pihlajalinna-konsernin arvoja ja tavoitteita noudattavat toimintaperiaatteet. Pihlajalinnan arvoja ovat energisyys, eettisyys ja ennakkoluulottomuus.

Keiturinhelmen tavoitteena on turvata asukkaille turvallinen, arvokas ja omannäköinen arki sekä ylläpitää ja edistää heidän hyvinvointiaan, terveyttään ja toimintakykyään. Rakennamme luottamusta toimimalla rehellisesti, vastuullisesti ja johdonmukaisesti. Onnistumme yhdessä tekemällä yhteistyötä asukkaiden, läheisten ja eri yhteistyötahojen kanssa. Pidämme huolta asukkaiden, työyhteisön ja omasta hyvinvoinnista sekä kohtaamme jokaisen arvostavasti ja ystävällisesti.

Toimintamme perustuu voimavaralähtöiseen työskentelytapaan, jossa toimitaan asukaslähtöisesti, ihmisarvoa kunnioittaen ja itsemääräämisoikeutta tukien. Asukkaan elämänhistoria, arvot, tavat ja toiveet huomioidaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan arkeen omien voimavarojensa mukaisesti, tekemään itseään koskevia valintoja sekä ylläpitämään toimintakykyään. Hoidossa korostuvat omatoimisuuden tukeminen, osallisuus, yhteisöllisyys sekä mahdollisuus mielekkääseen tekemiseen ja ulkoiluun.

Palvelut ja hoiva toteutetaan asukkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti siten, että jokaisen asukkaan oikeus laadukkaaseen, turvalliseen ja yhdenvertaiseen hoivaan toteutuu. Kohtelemme kaikkia asukkaita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Hoito ja huolenpito perustuvat asukkaan toimintakykyyn, palvelutarpeeseen ja yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Teemme yhteistyötä läheisten kanssa ja kuuntelemme heidän näkemyksiään samalla varmistaen, että jokaisen asukkaan tarpeet huomioidaan yhdenvertaisesti. Kuulemme ensisijaisesti asukasta itseään häntä koskevissa asioissa. Läheiset osallistuvat hoidon suunnitteluun ja arviointiin asukkaan toiveiden ja suostumuksen mukaisesti, ja asukkaan oikeutta yksityisyyteen sekä omien tietojensa hallintaan kunnioitetaan kaikessa yhteistyössä. Toimintaamme kehitetään jatkuvasti hyödyntämällä arviointitietoa, asukkailta ja läheisiltä saatua palautetta sekä henkilöstön osaamista.

Keiturinhelmessä on käytössä omahoitajamalli, jolloin nimetty hoitaja huolehtii oman asukkaansa hoitosuunnitelmat ja arvioinnit sekä muut juoksevat asiat. Aukkaan omaiset tai edunvalvojat huolehtivat asukkaan raha-asiat, ellei asukas itse siihen enää kykene.

Aukkaan muuttaessa Keiturinhelmeen järjestetään hoito- ja palvelusuunnitelmaneeuvottelu mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden sisällä muuttopäivästä. Neuvotteluun osallistuvat asukas, hänen omaisensa (asukkaan suostumuksella), omahoitaja sekä sairaanhoitaja. Neuvottelussa kuunnellaan asukkaan toiveet ja tarpeet ja laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka kirjataan sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään (Hilkka ja Omni365). Suunnitelma toimii hoitotyön perustana, ja jokainen hoitaja on velvollinen tutustumaan siihen.

Suunnitelma päivitetään RAI-arvioinnin pohjalta säännöllisesti kuuden kuukauden välein tai aina, kun asukkaan voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. Omahoitaja vastaa suunnitelman laadinnasta ja päivityksestä yhteistyössä moniammatillisen tiimin, asukkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa sekä huolehtii tiedon välittymisestä henkilöstölle. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi kuullaan ensisijaisesti asukasta. Hoitajat arvioivat vointia päivittäin ja kirjaavat havainnot asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. (1–2 viikon välein) käydään läpi ajankohtaiset asiat ja varmistetaan suunnitelmien ajantasaisuus. Jokainen hoitaja osallistuu suunnitelman ylläpitoon kirjaamalla muutokset ja välittämällä oleelliset tiedot vuorojen vaihdossa.

Yksikössä järjestetään säännöllisesti erilaista viriketoimintaa kuten yhteisiä keskusteluryhmiä, ulkoilua, esiintyjävierailuja ja liikuntatuokioita sekä juhlapyyhiin ja vuodenaikoihin liittyviä tapahtumia. Toimintaa toteutetaan yhteistyössä vapaaehtoisten, kolmannen sektorin toimijoiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua toimintaan tasapuolisesti, ja tarvittaessa viriketoimintaa toteutetaan yksilöllisesti myös asukkaan omassa huoneessa. Keiturinhelmeen on laadittu viikko-ohjelma asukkaiden virkistystoimintaan ja sitä kehitetään jatkuvasti. Noin kerran kuukaudessa järjestetään asukaskokous, jossa kuullaan muun muassa asukkaiden ajatuksia, toiveita, ideoita ja ehdotuksia, joita he pääsevät ilmaisemaan oman kykynsä mukaan. Kokouksista tiedotetaan ilmoitustaululla, ja niistä laaditaan muistiot.

Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja voimavaralähtöisen toiminnan tavoitteiden toteutusta seurataan päivittäin. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niitä hyödynnetään hoidon suunnittelussa sekä arvioinnissa. Toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti muun muassa RAI-arviointien sekä muiden käytössä olevien mittareiden avulla. Saatua tietoa hyödynnetään asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä sekä toiminnan kehittämisessä.

Keituriinhelmen ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä lääkäripalvelut ostetaan Pihlajalinna Terveys Oy:n vastuulääkäripalvelulta. Yksikköön on nimetty oma vastuulääkäri, joka kartoittaa jokaisen asiakkaan alkutilanteen ja vastaa heidän lääketieteellisestä hoidostansa. Vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin etäkontaktilla. Puhelinkierro on joka toinen viikko ennalta sovittuna ajankohtana. Lähikierrolla vastuulääkäri käy kahden kuukauden välein. Vastuulääkäripalvelun etälääkäripäivystyksen kautta lääkäri on tavoitettavissa ympärivuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Hoitolinjaukset, kuten DNR-päätökset, tehdään lääkärin toimesta ja kirjataan potilastietojärjestelmään.

Yhteistyössä vastuulääkärin ja eri yhteistyötahojen kanssa tarjoamme asiakkaillemme ammatitaitoista sairaan- ja terveydenhoitoa. Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia jatkuvasti ja ottavat tarvittaessa fysiologisia mittauksia sekä laboratoriokokeita. Yksiköissä on kirjalliset ohjeet, kuinka toimia akuuteissa ja kiireettömissä tilanteissa. Hätätilanteissa soitetään yleiseen hätänumeroon 112. Äkilliseen kuolemantapaukseen on yllälääkärin tekemä ohjeistus, mikä on käyty työntekijöiden kanssa yhdessä läpi ja on toimitettu kaikkien luettavaksi ohjeita sisältävään kansioon.

Saattohoidossa korostetaan arvokasta ja kivutonta kuolemaa sekä läheisten läsnäolon mahdollisuutta. Halutessaan asiakkaat voivat omakustanteisesti käyttää myös yksityisiä terveyspalveluja.

Asiakkailla on hammashoitoon samat palvelut kuin muillakin kuntalaisilla. Hammashoitoon tilataan aika soittamalla ajanvaraukseen. Lisäksi Keituriinhelmessä kiertää suuhygienistit säännöllisesti vuosittain arvioimassa asiakkaiden suu-terveyttä, ja samalla he ohjeistavat asiakkaita

ja henkilökuntaa suuterveysten hoitamisessa ja tukemisessa. Hoitajien tehtävä on tukea asukasta suunhoidossa ja tarvittaessa toteuttaa asukkaan suun perushoito joka päivä.

Keiturihelmen tukipalveluihin kuuluvat muun muassa siivous-, ravitsemus- ja pyykkihuolto. Yksikössä työskentelee omat laitoshuoltajat, joiden työ painottuu arkipäiviin. Resurssia on jonkin verran käytettävissä myös viikonloppuisin. Ruokapalvelu toteutetaan yhteistyössä Virtain keskuskeittiön kanssa. Keskuskeittiö toimittaa yksikköön tarvittavat tuotteet kerran päivässä ennen lounasta. Ateriatilauksissa varmistetaan, että asukkaiden ruokavaliotiedot ovat ajan tasalla. Erityistä huomiota kiinnitetään asukkaisiin, joilla on heikko ravitsemustila tai muu erityisruokavalio. Lounas toimitetaan lämpimänä ja päivällinen kylmänä, jolloin se lämmitetään yksikössä. Aamu- ja iltapuuro valmistetaan yksikössä, ja päivään kuuluu myös välipala ja päiväkahvi. Hoitohenkilökunta tai laitoshuoltajat laittavat ateriat tarjolle ja huolehtivat astiahuollosta. Ruokien lämpötiloja seurataan terveystarkastajan ohjeen mukaisesti.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan päivittäisessä hoitotyössä keskustelemalla ja havainnoimalla. Painon seuranta vähintään kuukausittain ja tarvittaessa laboratoriokokeet ja MNA testi ovat myös käytössä. Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Keiturihelmen ympärivuorokautisen asumispalveluyksikön asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta).

Asukkaiden petivaatteet, liinavaatteet sekä työntekijöiden työasut pestään yhteistyökumppanimme A-pestin toimesta. Pyykki tulee ja lähtee kahdesti viikossa maanantaina ja torstaina. Asukkaiden omat vaatteet ja muita tekstiilejä pestään yksikössä hoitohenkilökunnan toimesta päivittäin. Laitoshuoltajat huolehtivat siivoukseen käytettävien siivousliinojen pesemisestä, tähän tarkoitukseen on siivouskomerossa oma pyykkikone.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), luku 4, velvoittaa palveluntuottajaa järjestämään ja toteuttamaan omavalvonnan. Omavalvontaohjelma on palveluntuottajan laatima kokonaisuus, jossa kuvataan, miten palveluiden laatu, turvallisuus, lainmukaisuus ja yhdenvertaisuus varmistetaan, seurataan ja kehitetään. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on käytännönläheinen ja konkreettinen dokumentti, jossa kerrotaan, miten omavalvonta toteutetaan arjessa. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa ja se tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa toiminnan tai ohjeiden muuttuessa. Lainsäädäntö velvoittaa palveluntuottajaa seuraamaan ja raportoimaan omavalvontaa. Seuraamme ja raportoimme omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme omavalvontaraportin verkkosivuillamme.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluvastaava Soile Välimaa, puh 050 4710 411, soile.valimaa@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy:

Palvelujohtaja Susanna Laaksonen, puh 040 1531 356, 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.

Pihlajalinna Terveys Oy kehittää palveluitaan jatkuvan parantamisen mallilla asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen. Noudatamme yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen että Pihlajalinnan toimintatapoja. Työn laatua seurataan ja kehitetään aktiivisesti esimerkiksi asiakaspalautteiden, poikkeamailmoi-

tusten 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.

Keiturihelmissä ovat käytössä HaiPro- ja HSE Lite -järjestelmät. Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan järjestelmällisesti hyödyntämällä HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä havaitut epäkohdat. HSE Liten järjestelmä on henkilöstön työturvallisuuteen liittyvien vaara- ja poikkeamatilanteiden kirjausjärjestelmä. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti yksikköpalavereissa, ja niiden perusteella sovitaan tarvittavista korjaavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Tavoitteena on oppia tapahtumista, kehittää toimintaa jatkuvasti sekä varmistaa turvallinen ja laadukas hoito asukkaille ja turvallinen työympäristö henkilöstölle.

Asiakasturvallisuutta edistetään Keiturihelmissä ajantasaisilla hoito- ja palvelusuunnitelmillä, laadukkailla RAI-arvioinneilla, huolellisella kirjaamisella, säännöllisillä yksikköpalavereilla ja sujuvalla tiedonkululla. Pirha on asettanut ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon RAI-laatuavoitteet. 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-laatuavoitteet 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 %

Keiturihelmissä vastaava sairaanhoitaja vastaa yhdessä toisen nimetyn hoitajan kanssa RAI-arviointien ajantasaisuudesta. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja käyvät läpi tavoitteiden toteutumista säännöllisesti RAI-järjestelmän laatumoduulista. Laatutavoitteet 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 verkotapaamisia.

Palvelujen laadun seurannassa käytetään yhtenä mittarina hoitajamitoituksen toteutumista. Mitoituksesta raportoidaan palvelujohtajalle, Pirhalle sekä lisäksi kaksi kerta vuodessa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL).

Ammattitaitoinen ja riittävä henkilöstö on laadukkaan hoidon perusta, henkilöstöä tukevat toimiva hoitoympäristö sekä yhtenäiset toimintatavat. Työvuorosuunnittelun avulla huomioidaan työntekijöiden osaaminen ja kelpoisuus. Henkilöstön osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan säännöllisellä koulutuksella, ja jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Pihlajalinnan yhteiset koulutukset sekä osallistuu tarvittaessa ammatillisiin täydennyskoulutuksiin. Turvallista arkea tukevat lisäksi erilaiset seuranta- ja tarkistusmenettelyt, asianmukaiset turvallisuusjärjestelmät, henkilöstön perehdytys sekä tilojen, laitteiden ja apuvälineiden turvallinen käyttö ja kunnossapito. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti, ja toimintaa kehitetään järjestelmällisesti saadun palautteen, arviointitiedon sekä omavalvonnan havaintojen perusteella.

Keiturihelmissä asukkaat ovat pääsääntöisesti tunnettuja henkilöitä. Tilanteessa, jossa työntekijä esimerkiksi sijaiset ei vielä tunne kaikkia asukkaita on heidät ohjeistettu varmistamaan asukkaan henkilöllisyys yksikön vakituksilta työntekijöiltä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluiden laadusta vastaa kappaleessa 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. Pihlajalinna Terveys Oy:n johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemusten, lääkinnällisen laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseen.

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

Pihlajalinna-konsernin laatutavoitteet ovat seuraavat

- Asiakkaat ja kumppanit kokevat saavansa sujuvaa ja vaikuttavaa palvelua
 - o 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
 - o eNPS tavoite + 30
 - eNPS mittaa työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta yritykseen ja sen kulttuuriin. Mittausasteikko on –100 – +100.
 - o NSS tavoite +60
 - Turvallisuusindeksillä mitataan henkilöstön omaa kokemusta potilasturvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista. Mittausasteikko on –100 – +100.
 - o 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 esihenkilö 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, 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.

Ikääntyneiden asumispalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystaloudesta (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisu 2024:4).

Asukkaat ohjautuvat Keiturinhelmen palveluihin Pirha:n asiakasohjauksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Arviointi perustuu asiakkaan kokonaistilanteeseen, toimintakykyyn sekä RAI-arviointijärjestelmän tuottamaan tietoon ja se tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä tai edunvalvojansa kanssa. Asukkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tutustua yksikköön ennen muuttoa.

Asukkaalle laaditaan Keiturinhelmessä yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asukkaan, läheisten ja moniammatillisen tiimin kanssa. Suunnittelun tukena hyödynnetään RAI-arviointeja sekä asukkaan elämänhistoriaa, voimavaroja, toiveita ja tavoitteita kuvaavia tietoja. Hoitoneuvottelussa sovitaan hoidon toteuttamisen tavoista, tavoitteista ja asukkaan toiveista sekä keskustellaan tarvittaessa hoitotahdosta. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai aina asukkaan tilanteen muuttuessa.

Toimintamme perustuu asukkaan ihmisarvon, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Asukasta kuullaan ensisijaisesti häntä koskevissa asioissa ja hän osallistuu omien palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen voimavarojensa mukaisesti. Asukkaalla on oikeus tehdä arkeaan koskevia valintoja esimerkiksi päivärytmin, pukeutumisen, ruokailun, harrastusten ja sosiaalisen osallistumisen osalta.

Läheisten kanssa tehdään yhteistyötä asukkaan toiveiden ja suostumuksen mukaisesti. Asukkaan oikeutta päättää omien tietojensa jakamisesta kunnioitetaan kaikessa yhteistyössä. Tavoitteena on tukea asukkaan osallisuutta, toimintakykyä ja mahdollisuutta elää omannäköistä elämää turvallisessa ympäristössä.

Rajoitustoimenpiteitä käytetään Keiturinhelmessä vain silloin, kun ne ovat välttämättömiä asukkaan tai muiden henkilöiden turvallisuuden varmistamiseksi eikä tilanteeseen löydy lievämpiä vaihtoehtoja. Ensisijaisesti pyritään käyttämään rajoittamisen sijasta muita keinoja, kuten ohjausta, läsnäoloa, viriketoimintaa, ulkoilua, yksilöllisiä toimintatapoja ja ympäristön turvallisuutta lisääviä ratkaisuja.

Rajoitustoimenpiteet perustuvat aina lääkärin tekemään ja perusteltuun hoitopäätökseen. Ne kirjataan asianmukaisesti potilastietojärjestelmään ja niiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti vähintään kolmen (3) kuukauden välein. Rajoitustoimenpiteet kirjataan päivittäin potilaskertomusjärjestelmään ja kirjauksessa tulee näkyä, milloin rajoitus on otettu käyttöön ja milloin se on lopetettu. Rajoitukset ovat aina määräaikaista, ja niiden käyttöä seurataan sekä arvioidaan jatkuvasti asukkaan turvallisuuden, hyvinvoinnin ja itsemääräämisoikeuden näkökulmasta.

Selkeästi asukkaan turvallisuuden takaamiseksi tehty liikkomista rajoittavat toimenpiteet, kuten sängyn laidan nostaminen putoamisen estämiseksi, ei luokitella rajoitustoimenpiteeksi, mutta tällaisestakin toimesta tulee lääkärin tehdä hoitopäätös.

Jokaisella asukkaalla on oikeus hyvään hoitoon, turvalliseen ympäristöön sekä arvostavaan ja syrjimättömään kohteluun. Aukkaita kohdellaan kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan, yksityisyyttään ja yksilöllisiä tarpeita. Kunnioittava vuorovaikutus ja ammatillinen toiminta ovat jokaisen työntekijän velvollisuus.

Asukkaan epäasialliseen kohteluun, kaltoinkohteluun tai muihin epäkohtiin puututaan Keiturinhelmissä viivytyksettä. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan tapahtumasta esihenkilölle sekä palvelujohtajalle, joiden tehtävänä on ottaa epäasiallinen kohtelu puheeksi epäasiallisesti toimineen henkilön kanssa. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §. Tapahtumat selvitetään asianosaisten kanssa, tarvittavat toimenpiteet suunnitellaan ja niiden toteutumista seurataan. Tavoitteena on varmistaa asukkaiden turvallisuus, hyvinvointi ja oikeuksien toteutuminen kaikissa tilanteissa.

Epäasiallinen kohtelu voi tapahtua, myös toisen asukkaan toimesta. Asiasta keskustellaan yhdessä asukkaiden kanssa huomioiden heidän terveydentilansa. Jos asukas ei kykene ymmärtämään ja tai muistamaan tekoaan, pohditaan hoitotyön keinoin, miten vastaava tilanne voitaisiin ehkäistä. Joskus epäasiallinen kohtelu voi tapahtua myös ulkopuolisen henkilön toimesta kuten omainen. Tilanteessa järjestetään hoitoneuvottelu ja käydään tilanne läpi ja sovitaan jatkotoimenpiteet, jonka avulla ennaltaehkäistään vastaavat tapahtumat tulevaisuudessa. Tarittaessa Keiturinhelmeistä ollaan yhteydessä viranomaisiin tilanteen vakavuus huomioiden. Epäasiallisen kohtelun tullessa ilmi ohjataan tarvittaessa asukasta ja hänen läheistään ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasvastaavaan.

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 toimivaltuudessa 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
- <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/tulostettava-esite-sosiaaliasiavastaavan-toiminnasta-sosiaalihuolto>
- Puhelimitse ma, ke ja to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30 puh. 040 504 5249
- [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.
- <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/tulostettava-esite-potilasasiavastaavan-toiminnasta>
- Puhelimitse ma, ke ja to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30 puh. 040 190 9346
- [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://www.pirha.fi)
- 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: ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14 puh. 09 5110 1200

3.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon 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, Kirjamo, 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. Nämä otetaan huomioon yksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1–4 viikkoa, vastine annetaan Pirhan kirjaimoon.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystalvet - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

3.5 Henkilöstö

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

Taulukko 1. Henkilöstön määrä

Ammattinimike	määrä
Palveluvastaava	1
Vastaava sairaanhoitaja	1
Sairanhoitajat	1
Lähihoitajat	17,6
Hoiva-avustaja	1
Laitoshuoltajat/tukipalveluhenkilöstö	3,2

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.

Pihlajalinna Terveys Oy:n alueella toimii kaikkien yksiköiden yhteinen varahenkilöstö korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita. Keiturinhelmen Käyttöön on tulossa 2026 kesä-heinäkuussa Sotender-järjestelmä, jossa äkilliset henkilöstötarpeet kirjataan työvuorokohtaisesti Sotender-mobiiliohjelmistoon ja ohjelman kautta voi varata varahenkilön yksikön käyttöön. Sotenderin avulla myös keikkatyöt ja niiden tekijät kohtaavat. Tällä hetkellä Keiturinhelmen sisäiset sijaist varataan Teamsin:n kautta toimivan sisäisten sijaisten varausjärjestelmän kautta. Keiturinhelmen sijaisten hankintaa on kuvattu kappaleessa 3.6.

Rekrytointi

Pihlajalinnessa 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 sosiaalihuollon ammatihenkilöiden rekisteristä (JulkiSuosikki/-Terhikki). Asiakastyössä sekä laitoshuollossa toimivilta työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n ja 55§:n soveltuvuutta tehtävänsä. Lää-

kehoittoa toteuttavat hoitotyöntekijät suorittavat koulutuksensa ja tehtävänsä mukaiset lääkeluvat, jotka toiminnasta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri hyväksyy. Iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan.

Sijaiset

Sijaisia käytetään vakituisten 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. Sairaanhoitajan 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 tehtäväkuvauksen 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 tehtäväkuvaus 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.

Keiturihelmissä perehdytykseen kuuluu muun muassa uuden työntekijän perehdyttäminen ja häneltä vaaditaan tutustumaan Keiturihelmen omavalvonta-, turvallisuus- ja lääkehoidon suunnitelmaan, jotka päivitetään säännöllisesti ja käydään läpi henkilöstön kanssa yksikköpalavereissa. Henkilöstö on veloitettu lukemaan päivitettyt suunnitelmat ja kuittaamaan ne lue- tuksi omalla allekirjoituksellaan, että niihin on tutustunut. Näillä keinoin varmistetaan, jotta jokainen työntekijä tuntee ohjeet ja noudattaa niitä. Uusien työntekijöiden perehdytys varmistaa, että uudet työntekijät ymmärtävät riskienhallinnan periaatteet ja käytännöt Keiturihelmissä. Esihenkilön lisäksi Keiturihelmissä nimetään 1–2 henkilö vastaamaan perehdytyksestä. Te- keillä on Keiturihelmen oma tarkistuslista, jossa on yksikkökohtaiset osaamiseen liittyvät käy- tänteet ja toimintatavat. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja lopuksi esihenkilö käy pe- rehtyjän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa tarkastellaan perehdytyksen toteu- tumista ja onnistumista. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan HR-järjestelmään, jonka työntekijä hyväksyy sähköisesti.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiden suorittavan pakolliseksi määriteltyt tietoturva- ja tieto- suoja-, etiikka- ja lajittelukoulutukset ohjeen mukaisen aikataulun mukaisesti ja esihenkilön tulee seurata näiden suorituksen toteutumista. Asiakastietoja käsittelevien on lisäksi suoritet- tava sosiaalihuollon asiakastietoa koskeva koulutus. Työntekijän tulee suorittaa pakolliset kou- lutukset yhden kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille Pihlajalinn- laisille ja esihenkilöille suunnattuja koulutuksia. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toi- mipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille sekä henkilöstölle, terveydenhuollon ammattihen- kilöille sekä hallinnon työntekijöille. Lisäksi henkilöstön vapaassa käytössä ovat Pihlajalinnan oma verkko-oppimisympäristö Pihlajalinnan Akatemia ja Duodecim Oppiportti, näiden lisäksi Pihlajalinna tarjoaa tarpeen mukaisesti koulutusta yksiköille. Esihenkilön tehtävänä on huo- lehtia, 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. Mennyt 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. Pihlajalinna-konsernissa 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. Pihlajalinna 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. Keituriinhalmen altisteiksi on määritetty 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 työkyvyille. 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 pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Keituriinhalmissa vuosittain ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista, työturvallisuus sekä ympäristöpoikkeamista HSE

Lite -järjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä tiimeissä.

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 häiriötöntä 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. Vanhuspalvelulain 20 § muutoksen mukaisesti henkilöstömitoitukseksi asetetaan 0,6 työntekijää asiakasta kohti iäkkäiden henkilöiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa 1.1.2025 alkaen. Keiturinhelmen ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,60, mutta tavoitteena on 0,61 työntekijää/ asiakas. Mitoitus on määritelty asiakkaan palvelutarpeen, lain määräämän mitoituksen ja Lupa- ja valvontaviraston (LVV) myöntämän luvan mukaan. Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelmassa (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.

Keiturinhelmen työvuorosuunnitelmat laaditaan siten, että vuoroissa on riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa mm. lääkevastuullisten osalta. Sijaisia käytetään tarvittaessa ja niiden hankinnasta vastaa yksikön esihenkilö. Virka-ajan ulkopuolella sijaishankinnasta vastaa vastaava sairaanhoitaja tai vuorossa oleva vastuuhoitaja. Ensisijaisesti pyritään käyttämään yksikössä aiemmin työskennelleitä asiakkaille tuttuja sijaisia.

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, Pihlajalinna Terveys Oy:n muiden yksiköiden ammattihenkilöiden, yksityisten palveluntuottajien, Kansaneläkelaitoksen, oppilaitosten, omaishoitajien, kuljetuspalveluiden ja erilaisten järjestöjen kanssa. Keiturinhelmessä monialainen yhteistyö on keskeinen osa asukkaiden palvelukokonaisuuden järjestämisessä. Yhteistyötä ja tiedonkulkua muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien sekä eri hallinnonalojen kanssa hoitaa pääasiassa omahoitaja ja yksikön sairaanhoitaja ja vastaava sairaanhoitaja. Yhteistyötä terveydenhuollon toimijoiden kanssa helpottaa yhteinen potilastietojärjestelmä. Vastaavasti sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän uudistuminen ja kirjausten siirtyminen Kantaan helpottavat tiedonkulkua hyvinvointialueen kanssa. Vastuu yhteistyöstä on yksikön henkilökunnalla ja omaisilla. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaista muille tahoille annetaan asian hoitamiseksi riittävä tieto huomioon ottaen tietosuoja. Keiturinhelmen 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 Keiturinhelmessä järjestettävään yhteisölliseen toimintaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

Keiturinhelmi on valmistunut vuonna 2017 ja kiinteistön omistaa Attendon kiinteistöyhtiö. Tällä hetkellä Pirkanmaan hyvinvointialue vuokraa kiinteistöä Pihlajalinna Terveys Oy:n palveluntuntoon. Toimiyksiköllä on LVV:n lupa ympärivuorokautisen hoivan tuottamiseen.

Keiturinhelmi on yksitasoinen esteetön rakennus, joka jakautuu kahteen siipeen, Aunelaan ja Toivolaan. Rakennuksen keskellä on asukkaiden yhteinen ruokailu- aula-, oleskelutilat sekä saunatilat, jotka tukevat kodinomaisuutta ja yhteisöllisyyttä. Ruokailutilan vieressä sijaitsee jakelukeittiö. Muita tiloja Keiturinhelmessä on työntekijöiden pukutilat, esihenkilön ja sairaanhoitajien toimisto, lääkehuone, siivoushuone, tarvikevarastoja, sekä tekniset tilat, joihin on käynti ulkoa omasta ovesta. Aunelan ja Toivolan puolen siivissä on myös pienet oleskelutilat asukkaille. Rakennuksessa on yhteensä 29 asukaspaikkaa, joista Aunelassa 14 ja Toivolassa 15, molemmissa siivissä on yksi (1) paikka lyhytaikaisille asukkaille. Keiturinhelmessä jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on wc- ja pesutilat sekä peruskalusteet (sähkösätky, patja, yöpöytä). Asukkaat voivat sisustaa huoneensa omien mieltymystensä mukaan.

Kiinteistö on liitetty kaukolämpöön. Kiinteistössä ei ole omaa varavoimalaitetta. Kiinteistön ovet ovat varustettu sähkölukkoilla ja ne ovat lukossa ympäri vuorokauden. Yksikön esihenkilö vastaa kiinteistön avainhallinnasta ja avainlätkestä, avaimista pidetään avainreksiteriä. Tiloissa on automaattinen palosammutusjärjestelmä ja palo-osastointi on toteutettu siten, että siirrot ja evakuointi voidaan toteuttaa tehokkaasti.

Asiakasturvallisuus varmistetaan tilojen ja laitteiden asianmukaisella käytöllä, säännöllisellä huollolla ja henkilöstön perehdytyksellä. Tilojen terveellisyys liittyvät riskit hallitaan ilmoittamalla havainnot välittömästi Pirhan HelpDesk palvelujen kautta, josta toimeksiannot ohjautuvat vastuujakotaulukon mukaisesti joko kiinteistön omistajan käyttämälle Coor Service Management Oy:lle tai Pihlajalinna Terveys Oy:n käyttämille yhteistyökumppaneille. Pihlajalinna Terveys Oy vastaa vastuujakotaulukon mukaisesti toimintaan liittyvistä välineistä, kuten tietojärjestelmistä ja potilaskutsujärjestelmästä ja hoitaa niiden tarvittavat huollon ja korjaukset.

Yksikössä tehdään säännöllisesti palo-, kiinteistö, työturvallisuus-, työsuojelu- ja ympäristöterveydenhuollon tarkastuksia. Kiinteistön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain. Henkilöstö osallistuu alkusammutusharjoituksiin, ensiapukoulutuksiin ja turvallisuuskävelyihin. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuskansioon ja yksikön ohjeisiin heti palvelussuhteen alussa. Yhteistyötä tehdään viranomaisten ja asiakasturvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa (palo- ja pelastusviranomaiset, ympäristöterveydenhuolto, työsuojelu). Riskien arviointi toteutetaan vuosittain, ja havaitut riskit korjataan suunnitelmallisesti. Jokaisella työntekijällä on vastuu seurata asukkaiden turvallisuutta ja ilmoittaa epäkohdista. Toimintaan soveltumattomat ja rikkiäiset välineet poistetaan käytöstä välittömästi.

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.

Keiturihelmissä on käytössä 9Solutions-potilasturvajärjestelmä, jonka hälytykset välittyvät hoitajien mukana oleviin GSM-puhelimiin. Asukkailla on käytössään rannekkeessa tai kaulanauhassa oleva kutsunappi. Potilaskutsujärjestelmää on täydennetty 2026 asukashuoneiden ovihälyttymillä, joista hälytykset tulevat myös hoitajien mukana kulkeviin puhelimiin. Tulossa on nyt kesä- heinäkuun aikana huonekohtaisia liiketunnistimia, joita voidaan tarpeenmukaisesti sijoittaa asukkaiden huoneeseen. Pihlajalinna Terveys Oy on tehnyt järjestelmien toimi-

vuuden varmistamiseksi huoltosopimukset sekä järjestänyt etäyhteydet, joilla turvataan kutsulaitteiden toimivuus. Yksikössä on kaksi nimettyä kaksi hoitajaa, jotka vastaavat hälyttimien hoidosta.

Hoitajien jatkuvasti mukana kulkeviin puhelimiin on tallennettu turvapalvelun puhelinnumero, jota kautta henkilökunta voi hälyttää apua vaaratilanteissa. Yöhoitajalla on käytössä Twig-hälytinpainike, jota kautta hälytykset menevät suoraan KMV-turvapalveluun. Lisäksi yöhoitaja on velvoitettu pitämään puhelinta jatkuvasti mukana. Lisäksi yksikössä on tehty yöaikaista toimintaa varten riskienkartoitus ja toimintaohje miten eri tilanteissa toimitaan.

Kaikki hydraulikalla toimivat laitteet (esim. sängyt, pesupaarit, nostolaitteet) huolletaan kerran vuodessa Pihlajalinna Terveys Oy:n sopimustuottajan kautta. Henkilökunta huolehtii laitteiden kunnossa pysymisestä (verensokerimittarit, verenpainemittarit, CRP- laite, kuumemittarit). Fysioterapeutin kautta saadaan Pirhan apuvälinelainaamosta apuvälineitä lainaksi Keiturinhelmeen. Uusien apuvälineiden käytössä opastaa myyvän firman edustaja. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Yksikössä on nimetty kuulolaite vastaava. Asiakkaat käyvät tarvittaessa myös Kuulokeskuksessa kuulokojeiden tarkistuksessa ja huollossa.

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. Harkinta omavalmistuksesta tehdään Pihlajalinnassa keskitetysti.

Laiterekisteri ja elinkaaren hallinta

Keiturinhelmen lääkinälliset laitteet merkitään yksikön laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla seurataan kaikkia monikäyttöisiä lääkinällisiä laitteita. Monikäyttöisiä laitteita huolletaan laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön laiterekisterivastaava ja esihenkilö vastaa-

vat 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.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Keituriinhelmen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty kesäkuussa 2026. Lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan luettavissa Keituriinhelmen omalla suljetulla Teams-kanavalla sekä tulostettuna yksikössä erikseen sovitussa paikassa. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan erilaisilla kirjanpidoilla mm. lääkeluvista, kaksoistarkastuksista ja poikkeamailmoituksista. Asioista keskustellaan yksikköpalavereissa. 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.

Keituriinhelmen lääkehoitosuunnitelman päivittämisen ja sen mukaisen toteutumisen seurannan vastuu on esihenkilöllä, ja sen laatimisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja. 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. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteistuksia. Keituriinhelmeen on nimetty kaksi hygieniavastaavaa, jotka vastaavat yksikön esihenkilön työparina infektioiden torjunnan ohjeiden jalkauttamisesta yksikössä sekä laatii yksikön hygieniasuunnitelman, jossa kuvataan toimipisteen hygieni- ja infektioidentorjuntakäytännöt. Hygieniasuunnitelmaa käytetään henkilöstön ohjeena ja perehdytysmateriaalina. Hygieniavastaava ylläpitää infektioiden torjunnan osaamista ja jakaa ajantasaista tietoa yksikössä sekä perehdyttää uudet työntekijät hygieni- ja infektioidentorjuntaohjeisiin. Hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen järjestämiin hygieniakoulutuksiin ja tapaamisiin. Hän toimii yhteyshenkilönä hyvinvointialueen sekä Pihlajalinna-konsernin hygieniahoidajille. Henkilöstön osaaminen ja infektioiden torjunta varmistetaan tavanomaisilla ja muilla varotoimilla sekä noudattamalla infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita sekä huolehtimalla henkilökunnan rokotussuojasta. Hyvä käsihygieniä, aseptinen työskentely, ympäristön puhtaanapito ja hoitovälineiden puhtaus kuuluvat Keituriinhelmen hyvään hygieniaan ja jokaisen työntekijän vastuulle.

Asukkaiden hygieniasta huolehditaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Säännölliset hygieniaan liittyvät toimenpiteet toteutuvat joka aamu- ja iltatoimien yhteydessä ja aina tarvittaessa. Suihkussa / saunassa käynti tapahtuu vähintään kerran viikossa (seuranta erillisessä suihkulis-tassa) ja kirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmään. Puhtaat vaatteet ja vuodevaatteet vaih-detaan tarpeen mukaan sekä säännöllisinä pesupäivinä. Henkilöstö on velvollinen noudatta-maan työssään voimassa olevia hygieni- ja suojautumisohjeita sekä huolehtimaan hyvästä käsihygieniasta, asianmukaisesta suojautumisesta ja puhtaista työskentelytavoista. Epide-mia- ja erityistilanteissa toimintaa ohjataan erillisten ohjeiden mukaisesti, ja tarvittaessa hen-kilöstölle järjestetään lisäkoulutusta sekä konsultoidaan hygieni-asiiantuntijoita.

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 terveystietojen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä.

Sosiaali- ja terveystietojen 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. Keiturihelmassa 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.

Keiturihelmissä pyritään minimoimaan paperisten asiakirjojen käyttö. Luottamuksellista tietoa sisältävä paperiasiakirjat hävitetään tietoturvallisesti käytön jälkeen silppuamalla (vähintään dn4-taso) tai toimittamalla 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.

Tietosuojan 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 tietosuojaselosteissa, jotka ovat saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna Terveys Oy:n kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella. Palautetta lääketieteelliseen toimintaan liittyen saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksen vahinkoilmoituksista. Yksikön tulee huomioida sitä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

Keiturinhelmessä on mahdollista antaa palautetta myös suullisesti sekä kirjallisesti suoraan esihenkilölle tai hoitohenkilökunnalle.

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

Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen, on tarvittaessa yhteydessä palautteen antajaan ja käynnistää palautteen edellyttämät toimenpiteet. Palautte käsitellään niiden työntekijöiden kanssa, joita se koskee. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään systemaattisesti päätöksenteossa sekä toiminnan ja toimintamallien kehittämisessä.

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.

Esihenkilöt tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin sekä 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 suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Turvallisuuskävelyt toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, sekä lisäksi uuden työntekijän perehdytyksen aikana joko esihenkilön tai turvallisuusvastaavan toimesta.

Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinta on jatkuvaa toimintaa työyhteisössä. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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 turvallisuus havainnot raportoidaan HSE Liten kautta. Pihlajalinnan ohjeen mukaan esihenkilön tulee ottaa poikkeama käsittelyyn viikon sisällä tapahtuneesta ja poikkeama tulisi käsitellä loppuun kuukauden sisällä tapahtuneesta. Esihenkilö käy jokaisen poikkeamailmoituksen läpi henkilöstöpalaverissa. Poikkeamien syitä pyritään poistamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli tämä ei ole kokonaan mahdollista, arvioidaan toimenpiteet riskien vähentämiseksi.

Palveluyksikön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ajantasaisella ohjeistuksella, henkilökunnan kattavalla perehdytyksellä ja suunnitelmallisella riskienarvioinnilla. Riskiarviointi tehdään vuosittain, tai tarvittaessa useammin muutoksien yhteydessä, HSE Lite -järjestelmässä. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyitä selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Keiturihelmissä riskienhallinnan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu sekä asukas- ja potilasturvallisuus tunnistamalla toimintaan liittyvät riskit ennakoivasti ja puuttumalla niihin suunnitelmallisesti. Riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet ja kohdistuu sekä asukkaiden saamaan palveluun että henkilöstön työympäristöön. Riskit voivat liittyä esimerkiksi henkilöstöresursseihin, toimintaympäristöön, laitteisiin, toimintatapoihin, lääkehoitoon, tiedonkulkuun, kirjaamiseen tai asukkaiden toimintakyvyn muutoksiin. Riskienhallinnassa tunnistetaan kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa palvelulle asetettujen tavoitteiden tai turvallisuuden toteutuminen voi vaarantua, ja niiden hallitsemiseksi suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Riskienhallinta on Keiturihelmissä jatkuvaa toimintaa, johon osallistuu koko henkilöstö. Keiturihelmissä vastaava sairaanhoitaja ja turvallisuusvastaava toimivat turvallisuusasioissa esihenkilön työpareina. Esihenkilö vastaa omavalvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta, organisoinnista sekä siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen turvallisuusasioiden toteuttamiseen. Johto huolehtii, että turvallisen toiminnan edellyttämät resurssit ovat käytettävissä ja että työyhteisössä ylläpidetään avointa toimintakulttuuria, jossa havaituista epäkohdista, läheltä piti -tilanteista ja turvallisuusriskeistä voidaan keskustella rakentavasti. Henkilöstö osallistuu riskien tunnistamiseen, arviointiin, omavalvonnan kehittämiseen sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Toimintaa kehitetään jatkuvasti hyödyntämällä eri ammattiryhmien osaamista sekä kokemuksista saatua tietoa.

Toteutuneet vaaratapahtumat, poikkeamat ja havaitut epäkohdat kirjataan, käsitellään ja analysoidaan järjestelmällisesti. Tavoitteena on tunnistaa tapahtumien juurisyitä, ehkäistä vastaa-

vien tilanteiden uusiutuminen sekä parantaa toiminnan laatua ja turvallisuutta. Riskien merkittävyyttä arvioidaan niiden todennäköisyyden ja mahdollisten seurausten perusteella, jolloin vakavimpiin riskeihin voidaan kohdistaa tehokkaimmat ehkäisevät toimenpiteet.

Keiturinhelmen riskien arvioinnissa huomioidaan sekä asukkaiden että henkilöstön turvallisuuteen vaikuttavat tekijät. Yksikön toiminnassa yleisimpiä tunnistettuja riskejä ovat asukkaiden kaatumiset, muistisairauksiin liittyvät käytösoireet, ergonomia ja fyysinen kuormitus sekä henkilöstön saatavuuteen liittyvät haasteet ja ulkomailta tulleiden hoitajien kielitaito. Ulkomailta tulleiden hoitajien kielenoppimista on tehostettu aloittamalla heille oppisopimuskoulutus suomen kielestä hoitotyössä. Kaatumisriskin hallinnassa huomioidaan asukkaiden yksilöllinen toimintakyky, turvallinen ympäristö, tarkoituksenmukaiset apuvälineet sekä lääkehoidon säännöllinen arviointi. Samalla kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja pyritään löytämään turvallisuutta tukevia ratkaisuja ilman tarpeettomia rajoitustoimenpiteitä.

Yöaikainen työskentely sisältää erityisiä asukas- ja työturvallisuuteen liittyviä riskejä, jotka poikkeavat päiväaikaisen toiminnan riskitekijöistä. Yksikössä on tunnistettu ja arvioitu yövuoroon liittyvät keskeiset riskit, kuten asukkaiden voinnin äkilliset muutokset, kaatumiset, haastavat asiakastilanteet, useiden samanaikaisten avuntarpeiden hallinta sekä erilaiset häiriö- ja poikkeustilanteet.

Näiden tilanteiden hallintaa varten Keiturinhelmessä on laadittu erillinen yövuoron riskienarviointi ja toimintaohjeistus, joka sisältää ennaltaehkäisevät toimintamallit sekä ohjeet erilaisissa poikkeus- ja hätätilanteissa toimimiseen. Ohjeistus on henkilöstön käytettävissä yksikössä, ja siihen perehdytään osana työntekijöiden perehdytystä sekä turvallisuuskoulutuksia. Keiturinhelmessä yövuoron riskienhallintaa arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa, turvallisuustyötä ja riskienarviointia. Henkilöstön havainnot, poikkeamatilanteet sekä toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset huomioidaan ohjeistuksen päivittämisessä ja turvallisuuskäytäntöjen kehittämisessä.

Yksikössä on pelastussuunnitelma, joka tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuosittain sekä aina toiminnassa tai tiloissa tapahtuvien olennaisten muutosten yhteydessä. Parhaillaan pe-

lastussuunnitelma on päivityksen alla. Henkilöstö perehdytetään pelastussuunnitelman sisältöön osana perehdytystä ja turvallisuuskoulutuksia. Pelastautumiseen, alkusammutukseen ja hätätilanteissa toimimiseen liittyvää osaamista ylläpidetään säännöllisillä harjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä.

Paloturvallisuutta seurataan yhteistyössä pelastusviranomaisten sekä kiinteistön ylläpidosta vastaavien tahojen kanssa. Lakisääteiset palotarkastukset toteutetaan viranomaisohjeiden mukaisesti, ja tarkastuksissa havaitut puutteet korjataan viivytyksettä. Yksikössä huolehditaan lisäksi paloturvallisuuslaitteiden, hälytysjärjestelmien, poistumisteiden sekä muun turvallisuusvarustuksen asianmukaisesta kunnosta ja toimivuudesta.

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. Yksikkökokouksissa muistutetaan säännöllisesti henkilökunnan epäkohtia koskevasta ilmoitusvelvollisuudesta.

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](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Keituriinhelmen henkilöstö perehdytetään HaiPro- ja HSE Lite -ohjelmien käyttämiseen sekä tietoturvailmoitusten tekemiseen. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti ilmoitusten tekemiseen. Esihenkilö tiedottaa palvelujohtajalle ja toiminnasta vastaavalle lääkärille merkittävät poikkeamat heti, kun poikkeamailmoitus on tehty. Keituriinhelmi on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Kuukausittain kokouksessa alueellisessa laatujohtoryhmässä käydään läpi poikkeamien yhteenveto sekä arvioidaan näiden pohjalta suunniteltujen toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Keituriinhelmissä seurataan säännöllisesti infektioiden esiintyvyyttä, asukkaiden ihon kuntoa sekä hygieniakäytäntöjen toteutumista. Asuinympäristön siisteydestä ja puhtaudesta huoleh-

ditaan suunnitelmallisesti, sillä puhdas ja viihtyisä ympäristö tukee sekä asukkaiden hyvinvointia että infektioiden ehkäisyä. Hygieniaan liittyvät ohjeet on koottu yksikön hygieniakansioon, jota päivitetään säännöllisesti. Hygieniakäytäntöjen toteutumista arvioidaan muun muassa käsihuuhteen menekillä hygieniakierroilla ja asiantuntijoiden tekemillä tarkastuskäynneillä, ja havaintojen perusteella toimintaa kehitetään jatkuvasti. Yksikössä on käytössä henkilökunnalle työvaatteet, joiden pesusta huolehtii A-pesti Oy.

Keiturihelmissä esiintyvät poikkeamat, syyt ja seuraukset selvitetään esihenkilön toimesta. Yksikössä tehdään tarvittavat korjaavat sekä ehkäisevät toimenpiteet. Toimenpiteille nimetään vastuut, varataan tarvittavat resurssit ja sovitaan aikataulu. Toteutumisen seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lähiesihenkilö ja tarvittaessa hänen esihenkilönsä. Poikkeamat käsitellään yksikköpalaverissa, jotta vastaavien tilanteiden toistuminen voidaan ehkäistä. Mikäli toimintaan tulee välittömiä muutoksia, tarvittavat henkilöt tiedotetaan.

Keiturihelmissä esiintyvät poikkeamat, syyt ja seuraukset selvitetään esihenkilön toimesta. Yksikössä tehdään tarvittavat korjaavat sekä ehkäisevät toimenpiteet. Toimenpiteille nimetään vastuut, varataan tarvittavat resurssit ja sovitaan aikataulu. Toteutumisen seurannasta ja vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lähiesihenkilö ja tarvittaessa hänen esihenkilönsä. Poikkeamat käsitellään yksikköpalaverissa, jotta vastaavien tilanteiden toistuminen voidaan ehkäistä. Mikäli toimintaan tulee välittömiä muutoksia, tarvittavat henkilöt tiedotetaan.

4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asiakkaalle 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.

Keiturihelmissä vakavan vaaratapahtuman juurisyyt ja niiden edellyttämät kehittämistoimet samankaltaisten vaaratapahtumien ehkäisemiseksi käsitellään vakavien vaaratapahtumien selvitysryhmässä. Yksikön palvelujohtaja ja esihenkilö yhdessä toiminnasta vastaavan lääkärin

kanssa vastaa selvityksen käynnistämisestä. Vakavista vaaratapahtumista on tulostettu prosessikaavio henkilöstölle ja heille on annettuna yksikön esihenkilön ja muiden vastuuhenkilöiden puhelinnumerot ja ohjeistettu soittojärjestys. Vakavan vaaratapahtuman selvittämisen toimintamalli ja raportin mallipohja ovat Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Vakavat vaaratapahtumat-sivulla.

4.5 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Kiinteistöhuolto: Kiinteistön huolto tapahtuu Pirhan help desk palvelun kautta, he osoittavat työt vastuujakotaulukkonsa mukaisesti kiinteistön omistajan Attendon käyttämälle Coor Service Management Oy:lle ja heidän käyttämillään paikallisille toimijoille ja / tai tiedottavat yksikköä hoidettavasta asiasta, joka hoitaa asian Pihlajalinnan Terveys Oy:n yhteistyökumppaneitten kanssa. Palveluiden alihankinnassa käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Nämä sopimukset sisältävät sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset, ja niiden toteutumista seuraa esihenkilö ja henkilökunta.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat, ostopalvelujen tuottajat:

- Jätehuolto: Verdis Oy ja Lassila & Tikanoja
- Pesulapalvelut asukkaille: Asukkaiden vaatteet pestään talossa, liina ja petivaatteiden pesu pesulassa A-pesti Oy, Alavus
- Työvaatteet ja liinavaatteet: Työ- ja petivaatteet yksikön omia, pesu tapahtuu A-pestin toimesta
- Apteekkipalvelut: Virtain apteekki
- Ruokapalvelut: Keskuskeittiö, Virrat
- Työterveyshuolto: Pihlajalinnan työterveys

- Jalkahoito, parturi yms. asukaskohtaiset palvelut: Yksityiset yrittäjät asukkaan/omaisten valinnan mukaan.

4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiudella ja jatkuvuuden hallinnalla tarkoitetaan, että toimintayksikkö tiedostaa mahdolliset poikkeusolosuhteet ja riskitilanteet, joissa toiminta on haavoittuva tai vaarantunut. Palveluntuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Pihlajalinnan ja Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta.

Keiturinhelmi 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.

Keiturinhelmissä on tehty muun muassa turvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumissuunnitelma, toimintaohje yötyöstä sekä sähkökatkon varalta. Nämä suunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina tarvittaessa. Jatkuvuuden hallinnassa on keskeistä hallita arjessa tiedonkulku ja raportointi toimintaan ja asukkaisiin liittyvistä asioista, joita henkilöstö on velvollinen seuraamaan. Jatkuvuuden hallintaan kuuluu myös toiminnan järjestämisen varmistaminen poikkeusoloissa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Keiturinhelmen omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Soile Välimaa.

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 jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan päivittäisen työn kehittämisellä, ohjeistuksilla ja henkilökunnan mukaan ottamisella omavalvontasuunnitelman suunnitteluun.

n ja päivittämiseen. Jokaisen työntekijän tulee toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet. Omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omanvalvontasuunnitelma on julkinen ja se löytyy toimintayksiköstä tulosteena, Keiturinhelmen sisäiseltä henkilöstön Teams-kanavalta sekä julkaistuna verkkosivuiltamme.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa toiminnan tai ohjeiden muuttuessa viiveettä. Seuraamme ja raportoimme omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme omavalvontaraportin verkkosivuiltamme. Omavalvontaraportissa kuvataan seuranta-ajalla havaitut poikkeamat ja niiden korjaamistoimenpiteet.

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 on 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 ja tekevät tilanteen juurisyyanalyysin, pohtivat ennaltaehkäiseviä toimia sekä toimenpiteiden vaikuttavuutta.

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

Sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä omavalvontakäyntien 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 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman laatii yksikön palveluvastaava.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa palvelualueen palvelujohtaja.

SUSANNA PAULIINA LAAKSONEN

Company - Yritys - Företag - Selskap - Virksomhed: Pihlajalinna Terveys Oy

4ed896d7-7e2b-44b7-a7d4-de9fae2b77bc - 2026-06-18 11:18:10 UTC +03:00

BankID / MobileID - 7ce5dc51-c7f4-4d01-8be9-9f16d342a465 - FI

Authority to sign - Asemavaltuutus - Ställningsfullmakt - Autoritet til å signere - Myndighed til at underskrive