

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

Parkanontie 48

39700 Parkano

## **Omavalvontasuunnitelma**

### **Suutarin Pihlaja**

Laatija:

Palveluvastaava Elise Rajala

Laadittu: 5.6.2026

Hyväksyjä:

Palvelujohtaja: Susanna Laaksonen

Hyväksytty: 30.6.2026

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.....                                                       | 15 |
| 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus .....                                                        | 15 |
| 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....                                                  | 15 |
| 3.2 Vastuu palvelujen laadusta .....                                                           | 17 |
| 3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet.....                                                           | 18 |
| 3.4 Muistutusten käsittely .....                                                               | 23 |
| 3.5 Henkilöstö .....                                                                           | 24 |
| 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....             | 32 |
| 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....                                        | 33 |
| 3.8 Toimitilat ja välineet.....                                                                | 34 |
| 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                     | 35 |
| 3.10 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                               | 38 |
| 3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt .....                                  | 38 |
| 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....                                | 40 |
| 4 Omaohjelmituksen riskienhallinta.....                                                        | 42 |
| 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....                       | 42 |
| 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... | 48 |
| 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....                     | 50 |
| 4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys.....                                                      | 51 |
| 4.5 Ostopalvelut ja alihankinta .....                                                          | 51 |
| 4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                      | 52 |
| 5 Omaohjelmituksen toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen          | 52 |
| 5.1 Toimeenpano .....                                                                          | 52 |
| 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                                | 53 |
| 6 Omaohjelmituksen hyväksyminen ja vahvistaminen .....                                         | 54 |

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

#### **Palveluntuottaja**

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

#### **Palveluyksikön nimi**

Suutarin Pihlaja

Suutarinkatu 2,

39820 Kihniö

#### **Vastuuhenkilöt**

Johtaja

Juha-Matti Sihvonen

[juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi](mailto:juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi)

Sosiaalipalveluiden johtaja

Johanna Nivala

[johanna.nivala@pihlajalinna.fi](mailto:johanna.nivala@pihlajalinna.fi)

Ylilääkäri

Toni Kulju

[toni.kulju@pihlajalinna.fi](mailto:toni.kulju@pihlajalinna.fi)

Johtava lääkäri Olli Pajunen

[olli.pajunen@pihlajalinna.fi](mailto:olli.pajunen@pihlajalinna.fi)

Palvelujohtaja

Susanna Laaksonen

[susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi](mailto:susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi)

Palveluvastaava

Elise Rajala

[elise.rajala@pihlajalinna.fi](mailto:elise.rajala@pihlajalinna.fi)

Sairaanhoitaja

Maija Mäkelä

[maija.makela@pihlajalinna.fi](mailto:maija.makela@pihlajalinna.fi)

Lupa- ja valvontaviraston luvan myöntämisaikajankohhta: 10.04.2017

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

Suutarin Pihlajan tuottamiin palveluihin kuuluvat ympärivuorokautinen palveluasuminen ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen. Suutarin Pihlajassa on kaksi ryhmäkotia; Tupasvilla ja Kanerva. Yhteensä 29 asukaspaikkaa on ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja yksi (1) asukaspaikka lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa (LAH) palveluasumisessa. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen huone on Tupasvillan puolella). Sekä Tupasvillan että Kanervan puolella on molemmissa 15 asukashuonetta.

Suutarin Pihlajan tuotettavien palveluiden kautta turvataan ikääntyneille ihmisille onnellinen ja turvallinen sekä omannäköinen arki. Tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Suutarin Pihlajassa asuu sekä pitkäaikaisella asumispäätöksellä olevia että lyhytaikaisella kotona asumista tukevalla päätöksellä ja omaishoidon vapaaajaksolla olevia asukkaita. Sekä pitkäaikaisesta, että lyhytaikaisesta asumisesta tekee arvon ja päätöksen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaus.

Toimintaamme ohjaavat seuraavat lait: sosiaalihuoltolaki, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, lääkelaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, tartuntatautilaki, terveydensuojelulaki, laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, terveydenhuoltolaki, laki työturvallisuudesta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

## **Ympäri vuorokautinen palveluasuminen**

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

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

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

## **Lyhytaikainen ympäri vuorokautinen palveluasuminen (LAH)**

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

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

Lyhytaikainen asuminen on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa, sekä sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Jakso toteutetaan moniammatillisessa yhteistyössä asiakasohjaajien, lyhytaikaisen asumispalvelun henkilökunnan, sosiaalihuollon-, perusterveydenhuollon, kotihoidon, kotikuntoutuksen sekä kolmannen sektorin ammattilaisten avulla. Jaksolle ohjataan palvelutarpeen arvion perusteella. Arvion tekee Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja yhteistyössä kotihoidon kanssa. Ensisijaisesti tarjotaan ja lisätään kotihoidon palveluita tai perhehoitoa.

**Arvomme:***Eettisyys*

Kohtaamme asukkaan häntä kunnioittaen. Kuuntelemme asukasta ja hänen lähiomaisiaan yhteistyötä tehden. Yhteistyötä tehdään muun muassa RAI-arviointeja ja hoitosuunnitelmia tehtäessä. Lisäksi yksikössämme järjestetään asukasyhteisökokouksia, joissa kokoonnutaan yhteen asukkaiden, hoitajien ja omaisten kesken, ja keskustellaan mielessä olevista asioista. Asukkaalla on oikeus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa. Huomioimme asukkaan itsemääräämisoikeuden kaikissa arjen toiminnoissa sekä oikeuden toteutuneeseen tietoturvaan.

*Energisyys*

Teemme työtä johdonmukaisesti, huolellisesti, tarkasti ja vastuullisesti. Huolehdimme, että asukkaiden päivärutiinit toteutuvat pääsääntöisesti saman sisältöisinä ja saman aikaisina, mutta olemme valmiit elämään asukkaan arjessa mukana myös ilman rutiineja ja vuoden tärkeiden tapahtumien mukaisesti.

*Ennakkoluulottomuus*

Kehitämme toimintaamme yhdessä huomioiden tulevaisuuden tarpeen. Olemme avoimia uusille toimintatavoille ja toteutamme niitä mahdollisuuksien mukaan. Pyrimme vastaamaan niin asukkaiden kuin omaistenkin tarpeisiin tavalla, joka heille itselle tuntuu luontevimmalta.

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

**Toimintaperiaatteemme:**

*Asiakaslähtöisyys:* Ikäihmisten hyvä hoito, mielekäs arki ja viihtyvyys, ammattitaitoinen henkilökunta soveltaa työssään kuntouttavan hoidon periaatteita ja toimintaa johdetaan muutosherkästi. Tutustumme asukkaisiin heti heidän tullessaan myös elämäntarina- lomakkeiden avulla. Suutarin Pihlajassa järjestetään säännöllisesti joka kuukauden viimeisenä sunnuntaina myös asukasyhteisökokous, jossa asukkailla ja omaisilla on mahdollista jakaa ajatuksiaan ja toiveitaan. Tälläkin toiminnalla varmistetaan asukaslähtöinen toiminta, ja se, että asukkaiden ääni on vahvasti arjessa läsnä.

*Ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus:* Ihmisiä kohdellaan tasa-arvoisesti kunnioittaen, hänen elämänhistoriansa ja arvojensa sekä niille rakentuneiden tapojen ja näkemysten pohjalta, yksilöllisesti laadittavan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

*Kumppanuus:* Suutarin Pihlaja tekee hyvää yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystieteiden toimijoiden, sekä erilaisten yhdistysten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Myös omaisten kanssa ollaan herkästi yhteydessä, ja lisäksi heidän toiveitaan yhteydenpidosta otetaan asukkaan hoidossa huomioon. Tieto kulkee luottamuksellisena ja avoimena vuorovaikutuksena turvaten asukkaan hoidon toteutumisen.

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

Yhdessä onnistuminen ja toimiva yhteistyö ovat tärkeitä asioita, ja sen vuoksi on julkaistu **Pihlis-periaatteet**, jotka kuvaavat Pihlajalinnalaista toimintaa sekä kohtaamista työkavereiden ja asiakkaiden kanssa.

## Pihlis-periaatteet

Yhteistyöllä rakennamme enemmän kuin kukaan yksin. Meillä onnistuminen ei ole koskaan yksilösuoritus - se syntyy toistemme tukemisesta, vastuullisesta ja rohkeasta tekemisestä sekä siitä, että kaikki ovat mukana.



### Rakennan luottamusta

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

### Onnistun yhdessä

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

### Pidän huolta

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



Asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi on toiminnassamme tärkeä asia, ja sen vuoksi on koostettu **Pihlajalinnan palveluperiaatteet**, joita toteutamme arjessamme. Nämä palveluperiaatteet ovat:

- Kohtaan asukkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä.
- Palvelen asiakasta ammattitaidolla, eettisesti ja vaikuttavasti.
- Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Pidän kollegoistani ja hyvästä työilmapiiristä huolta.



Kolmostien Terveyden yksiköissä, Suutarin Pihlaja mukaan luettuna, on käytössä **Pihlajalinnan johtamisperiaatteet**, jotka on käsitelty henkilöstön kanssa yhteisessä palaverissa. Nämä johtamisperiaatteet ovat:

- Mahdollistan kasvun
- “Asetan toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet, ja löydämme yhdessä keinot niihin pääsemiseksi. Autan ihmisiä kasvamaan ja kehittymään ammattilaisina.”
- Kannan vastuun

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

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

- Välitän
- “Olen läsnä ja kuuntelen. Pidän huolen tiimini hyvinvoinnista. Kannustan, annan ja pyydän palautetta.”
- Olen reilu

“Johdan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Kunnioitan ja arvostan muita.”



### **Asukkaiden arjesta Suutarin Pihlajassa:**

#### **Hyvinvointia tukeva toiminta**

Asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaalle annetaan tehdä

omia valintoja arjessa (mm. ruokailu, lepo, vapaa-aika, vaatevalinnat, pesutilanteet) huomioiden hänen terveydentilansa. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen, eikä tehdä puolesta asioita, joihin hänen omat voimavaransa riittävät. Omaisten kanssa yhteistyössä toimitaan sovittujen tavoitteiden suuntaisesti. Asukasta aktivoidaan yhteisiin tapahtumiin ja toimintoihin, ja heille tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun. Tehdyt aktiviteetit kirjataan asukkaan tietoihin. Työvuorolistaan merkitään omahoitajalle oma-asukasaikaa.

Asukkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan päivittäisessä hoitotyössä. Huomiot kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja OMNI360-potilastietojärjestelmään vuorojen aikana. Raporteilla ja tehdyillä kirjauksilla tiedot siirtyvät työvuorolta toiselle.

Asukkaalla tämän turvallisuuden takaamiseksi mahdollisesti käytössä olevat rajoitustoimet, kuten haaravyö tai laitalupa, on kirjattu OMNI360-järjestelmään. Nämä luvat käydään säännöllisesti ja tarpeen mukaan läpi sairaanhoitajan ja vastuulääkärin kanssa. Luvat tarkistetaan kolmen kuukauden välein, mutta mikäli niiden tarve poistuu aiemmin, rajoite poistetaan käytöstä välittömästi. Käytetyt rajoitustoimet kirjataan joka vuorossa tarkkoine perusteluineen OMNI360-järjestelmään. Rajoitustoimia ei käytetä ilman perusteita, vaikka niihin olisi lupa.

## **Ravitsemus**

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

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

Lue lisää:

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(Valtion ravitsemusneuvottelukunta\)](#)

Ruokahuolto on järjestetty suunnitelmallisesti siten, että noudatetaan ravintohuollon laatimaa kiertävää ruokalistaa. Ruokailut toteutetaan yhteisöllisesti pääsääntöisesti Suutarin Pihlajan yhteistiloissa.

Aamupala klo 7.30 alkaen (kukin omassa tahdissaan, myös aiemmat aamupalat heräämisen aikaan mahdollisia)

Lounas alkaen klo 11.30

Kahvi klo 14.00

Päivällinen alkaen klo 16.00

Iltaapala alkaen klo 19.00

Yöpalaa aina tarpeen mukaan

Suutarin Pihlajaan tuodaan ruoka arkisin päivittäin Rauhalan palvelukeskuksen keittiöltä. Lounas lämpimänä ja päivällinen kylmänä, jonka laitoshuoltajat lämmittävät. Keittiö toimittaa viikonlopun ruoat perjantaina kylmäsäilytykseen Suutarin Pihlajaan. Laitoshuoltaja lämmittää ruoat viikonloppuna keittiöltä tulleiden ohjeistusten mukaisesti. Kaikkien talossa lämmitettävien ruokien lämpötila mitataan päivittäin.

Asukkaiden tarpeet ja toiveet huomioidaan yksilöllisesti tarvittaessa läheisten tuella. Asukkaalla on mahdollista saada myös edellä mainittujen lisäksi ylimääräisiä välipaloja myös yöaikaan. Aterioilla huomioidaan asukkaan dieetit, ruoka-aineallergiat ja ruuan koostumus. Ateriat tilataan keskuskeittiöltä ja huolehditaan, että ruokavaliotiedot ovat aina ajantasaiset. Erityisesti huomioidaan henkilöt, joilla on heikko ravitsemustila tai diabetes.

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

### **Hygieniäkäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asukkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja puhtaus taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Hygieniakäytännöt ovat tärkeitä asiakkaiden hyvinvoinnin ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyyn kannalta. Yksikössä huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta päivittäin yhteistyössä heidän kanssaan, suihkussa käydään viikoittain.

Yhteisten tilojen ja asukashuoneiden puhtaanapidosta vastaavat laitoshuoltajat arkena ja viikonloppuna. Yksittäisten eritetahrojen puhdistaminen sekä turvallisen ympäristön varmistaminen kuuluu kaikille. Apuvälineiden puhdistuksesta vastaa hoitohenkilökunta, ja puhdistusaineiden käytöstä on ohjeistus. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, ja siivouksen suunnitelmallisuus on dokumentoitu.

Pyykkihuollosta vastaavat laitoshuoltajat arkena ja laitoshuoltaja ja hoitohenkilöstö viikonloppuisin, ja pyykinpesu (kuten eritepyykin peseminen) tapahtuu tarvittaessa välittömästi. Henkilökunta on koulutettu ja perehdytetty puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen yksikön ohjeiden ja standardien mukaisesti, ja uusille työntekijöille järjestetään kattava perehdytys näihin käytäntöihin.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaamiseksi yksikössä on laadittu seuraavat toimintaohjeet:

1. **\*\*Asukkaiden suunhoito\*\***: Yhteistyössä hammashoitolan kanssa järjestetään tarvittaessa hammashoitoa. Lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan etälääkäripalvelut vastuulääkärimallin mukaan.
2. **\*\*Kiireetön sairaanhoito\*\***: Asukkaiden terveydentilaa seurataan säännöllisesti hoitohenkilökunnan toimesta, ja tarvittaessa tehdään asukaskohtaiset terveydentilaan liittyvät seuranat. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä. Asukkaiden terveyden ja sairaanhoidon kokonaisuudesta vastaavat Pihlajalinna etälääkäripalvelun vastuulääkäri geriatrian erikoislääkäri Sami Laine, palveluvastaava Elise Rajala ja sairaanhoitaja Maija Mäkelä. Vastuulääkäri laatii kaikille asukkaille terveys- ja hoitosuunnitelman. Vastuulääkäri toteuttaa joka toinen viikko puhelinkierron yhdessä Suutarin Pihlajan sairaanhoitajan kanssa. Vastuulääkäri on tavoitettavissa ar-

kisin pääsääntöisesti klo 8.00–11.00. Lääkäri käy yksikössä lähikierrolla noin kahden kuukauden välein. Tarvittaessa lääkärikäyntejä voidaan toteuttaa myös etäyhteyden välityksellä. Mikäli vastuulääkäri ei ole tavoitettavissa, lääkäripalvelut järjestetään vastuulääkäripalvelun takapäivystyksen kautta. Takapäivystävä lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Takapäivystävään lääkäriin voidaan olla yhteydessä myös virka-aikana tilanteissa, joissa omaa vastuulääkäriä ei tavoiteta ja asian hoitaminen on kiireellistä. Asukkaan terveydentilan sitä edellyttäessä voidaan vastuulääkärin arvion perusteella järjestää arvio päivystävän lääkärin vastaanotolla kliinistä tutkimusta ja jatkohoidon suunnittelua var-  
ten.

3. **\*\*Kiireellinen sairaanhoito\*\***: Kiireellisessä hoidontarpeessa otetaan tarvittaessa yhteyttä takapäivystykseen tai hätäkeskukseen.

4. **\*\*Äkillinen kuolemantapaus\*\***: Kuolemaan liittyen kysytään jo hoitosuunnitelma- ja neuvottelutilanteessa asiakkaalta ja omaisilta toiveita loppuvaiheen hoidosta. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös käytännön järjestelyt ja hautaustoimiston tiedot.

### **Saattohoito**

Kuolemaan liittyen kysytään jo hoitosuunnitelma- ja neuvottelutilanteessa asiakkaalta ja omaisilta toiveita loppuvaiheen hoidosta. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös käytännön järjestelyt ja toiveet. Asiakkaan kuoleman lähestyessä toimitaan hoitotahdon mukaan ja hoitohenkilökunta on tarvittaessa yhteydessä omaan lääkäriin/päivystävään lääkäriin. Saattohoitopäätös tulee aina lääkärin kautta. Saattohoitoa toteutamme yksikössämme ammattitaitoisesti ja saattohoidettavan tarpeiden mukaisesti. Myös saattohoidon aikaista lääkehoitoa toteutamme lääkäriltä saatujen ohjeistusten mukaisesti, ja tarpeen mukaan olemme tiiviisti uudelleen yhteydessä lääkäriin. Työntekijäresurssia tarkastellaan saattohoitotilanteissa siten, että resurssi vastaa sen hetken tarpeita. Yhteyttä läheisiin pidämme hoitosuunnitelmaan kirjattujen toiveiden mukaisesti.

Kuolemantapaus käsitellään erillisen ohjeistuksen mukaan. Kuoleman toteamiskäytännöstä on oma ohjeistus, toteaminen tulee tehdä 24 tunnin sisällä kuolemasta. Toteava lääkäri kirjoittaa hautausluvan, mikä on haettavissa terveyskeskuksesta, kuolintodistuksen kirjoittaa oma

vastuulääkäri. Omaisille ilmoitetaan kuolemasta heidän kanssaan etukäteen sovitulla tavalla sairaanhoitajan, lähihoitajan tai omahoitajan toimesta. Saattohoitotilanteessa kunnioitetaan asiakkaan ja omaisten toiveita, mm. omaisen olla läsnä asiakkaan kuoleman lähestyessä.

## 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 Elise Rajala, 044-754 1406, [elise.rajala@pihlajalinna.fi](mailto:elise.rajala@pihlajalinna.fi)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy:

Palvelujohtaja Susanna Laaksonen, 040-153 1356, [susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi](mailto:susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi)

## 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

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

Suutarin Pihlajalla on käytössä HaiPro- ja HSE Lite -järjestelmät. HaiPro:n kautta raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja HSE Liten kautta turvallisuus- ja ympäristöpoikkeamat.

Asiakasturvallisuutta edistetään ajantasaisilla hoito- ja palvelusuunnitelmilla, laadukkailla RAI-arvioinneilla, huolellisella kirjaamisella, säännöllisillä yksikköpalavereilla ja sujuvalla tiedonkululla. Pirha on asettanut ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon RAI-laatuvaatimukset. 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-laatuvaatimukset, ja samalla Pirhan laatuvaatimukset, 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 %

Esihenkilö seuraa RAI-arviointien ajantasaisuutta sekä laatutavoitteiden toteutumista, ja niitä käydään myös yhdessä läpi talokokouksissa.

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

### 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. Kolmostien Terveys Oy:n johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemusten, lääkinnällisen laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseen.

Kolmostien Terveys Oy:n johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän 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.
- 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.

#### **Sosiaaliasiavastaava**

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan 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 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
- Puhelinnumero 040 504 5249
- Sosiaaliasiavastaavan soittajat:  
Ma klo 9–11  
Ti klo 12.30–14.30  
Ke klo 9–11  
To klo 9–11
- [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://www.pirha.fi)
- Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta

- Yleinen neuvonta sähköpostilla: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)
- Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

## Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

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

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

- Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavanina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.
- Puhelimitse **040 190 9346** [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava-pirha.fi)
- Potilasasiavastaavan soittoaajat:  
Ma klo 9–11  
Ti klo 12.30–14.30  
Ke klo 9–11  
To klo 9–11
- Tietoturvalisella viestin välityksellä: [suomi.fi](https://suomi.fi) palvelun kautta
- Yleinen neuvonta sähköpostilla: [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)
- Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista [www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta) puhelin: 09 5110 1200, palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14.

Asukkaiden pääsy heidän tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveyspalveluihin varmistetaan kaikissa tilanteissa. Vuorossa oleva hoitohenkilöstö huolehtii tarvittavista järjestelyistä, jotta asukas saa tarvitsemansa hoidon oikea-aikaisesti. Vastuulääkärin paikallaoloaikoina otetaan yhteys häneen, ja muina aikoina käytettävissä on etälääkäripalvelu ympäri vuorokauden. Kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen. Hoitohenkilöstö huolehtii myös asukkaiden vastaanottokäynteihin liittyvistä käytännön järjestelyistä, kuten Kela-taksin tilaamisesta.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan moniammatillisesti yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asukas omien voimavarojensa mukaisesti, omahoitaja, tarvittaessa sairaanhoitaja sekä asukkaan suostumuksella hänen läheisensä. Hoidollisesta osuudesta vastaa nimetty omahoitaja ja lääketieteellisestä osuudesta vastuulääkäri. Hoito- ja palvelusuunnitelman perustana käytetään RAI-arviointia, jota voidaan täydentää tarvittaessa esimerkiksi MMSE- ja MNA-mittareilla. Asukkaan näkemykset, tavoitteet ja toiveet kirjataan suunnitelmaan, jonka toteutumista omahoitaja seuraa päivittäisessä työssä. Suunnitelma päivitetään aina asukkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa ja vähintään kuuden kuukauden välein. Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistaa se, että hän on mukana eri suunnitelmien tekemisessä. Itsemääräämisoikeus näkyy myös arjen valinnoissa: asukas voi päättää esimerkiksi unirytmistään, pukeutumisestaan sekä osallistumisestaan päivittäisiin toimintoihin ja aktiviteetteihin.

Lääketieteellinen hoitosuunnitelma eli alkukartoitus tehdään yhteistyössä asukkaan, sairaanhoitajan ja vastuulääkärin kanssa kahden kuukauden kuluessa muutosta. Alkukartoituksessa arvioidaan muun muassa asukkaan terveydentila, lääkitys, hoidon rajaukset sekä kokonaistilanne.

Asukkaiden osallisuutta vahvistetaan järjestämällä kuukausittain asukasyhteisökokous, jossa käsitellään asukkaiden toiveita ja kehittämis ehdotuksia. Kokouksissa esille nousseet asiat kirjataan ja niiden toteutumista seurataan mahdollisuuksien mukaan. Asukkailla on käytössään omat yhden hengen huoneet, he voivat liikkua vapaasti yksikössä ja aidatulla piha-alueella,

käyttää omia vaatteitaan sekä vastaanottaa läheisiään joustavasti, tarvittaessa myös yöpymistä varten.

Rajoitustoimia käytetään ainoastaan silloin, kun ne ovat välttämättömiä asukkaan tai muiden turvallisuuden varmistamiseksi. Jokaiselle rajoitustoimelle tulee olla lääkärin päätös ja yksilöllinen, perusteltu syy. Käytetyt rajoitustoimet kirjataan perusteluineen jokaisella käyttökerralla, eikä niitä käytetä ilman perustetta, vaikka lupa olisi voimassa. Rajoitusluvut tarkistetaan lääkärin kanssa kolmen kuukauden välein.

Ammattihenkilö arvioi aina, voidaanko palvelu toteuttaa etäpalveluna. Etäpalvelua ei käytetä tilanteissa, joissa hoidon arviointi edellyttää fyysistä tutkimista tai joissa harkitaan asukkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Pihlajalinnan vastuulääkäri Sami Laine käy yksikössä säännöllisesti lähikierroilla ja tuntee asukkaat, joten rajoituksia ei tehdä ilman henkilökohtaista arviota.

Asukkaiden hyvä ja arvostava kohtelu on yksikön toiminnan keskeinen periaate. Henkilökunta kohtelee asukkaita kunnioittavasti ja asukaslähtöisesti. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siitä ilmoitetaan välittömästi palveluvastaavalle, joka käynnistää asian selvittämisen, huolehtii tarvittavista toimenpiteistä sekä seuraa niiden toteutumista. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käsitellään viivytyksettä, asiakasta kuullaan tilanteen selvittämiseksi ja tarvittaessa järjestetään yhteisiä keskusteluja sekä muutetaan toimintatapoja asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.

Erityistä huomiota kiinnitetään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumiseen. Mikäli henkilöstöllä herää huoli asiakkaan tilanteesta, tehdään sosiaalihuoltolain 35 §:n ja lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 25 §:n mukainen ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä ja toimitetaan se sosiaaliviranomaiselle. Lisää tietoa linkistä: <https://www.pirha.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/huoli-ilmoitus>.

Asukkaan omatyöntekijänä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaaja, joka huolehtii pitkäaikaisasukkaiden palveluiden jatkuvuudesta ja turvallisuudesta. Asukkaan suostumuksella omatyöntekijä tekee yhteistyötä palvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta vastaavien tahojen kanssa, neuvoo sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvissä asioissa sekä seuraa yhdessä

asukkaan ja hänen läheistensä kanssa asiakassuunnitelman toteutumista ja palvelutarpeiden muutoksia.

### 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, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön muistutuksesta saamaansa vastaukseen, hänellä on oikeus tehdä kantelu Lupa- ja valvontavirastoon (LVV). Kantelulla tarkoitetaan valvontaviranomaiselle tehtyä ilmoitusta epäilyistä 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. Muistutuksiin liittyvät asiat ja niihin liittyvät korjaukset käsitellään aina myös Suutarin Pihlajan omissa talokokouksissa, joista kirjataan muistio koko henkilökunnan luettavaksi. Tällä tavalla tieto tapahtumista ja tehdyistä toimenpiteistä kulkee hyvin kaikkialle. Myös vastuuhenkilöt kirjataan muistioon. Palveluvastaava seuraa ja huolehtii, että muistutuksiin liittyvät mahdolliset korjaustoimenpiteet tulee tehtyä sovitun mukaisesti ja ajallaan.

### 3.5 Henkilöstö

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

Taulukko 1. Henkilöstön määrä

| Ammattinimike               | määrä                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Palveluvastaava (sosionomi) | 1                                                                                       |
| Lääkäri                     | Vastaava lääkäri tavoitettavissa arkiaamuisin, etäpäivystys käytettävissä muuna aikana. |
| Sairaanhoitajat             | 1                                                                                       |

|                 |      |
|-----------------|------|
| Lähihoitajat    | 16,1 |
| Hoiva-avustaja  | 1    |
| Laitoshuoltajat | 2,4  |

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

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

Kolmostien Terveys Oy:n alueella toimii kaikkien yksiköiden yhteinen varahenkilöstö korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita. Äkilliset henkilöstötarpeet kirjataan työvuorokohtaisesti Sotender – mobiiliohjelmistoon ja ohjelman kautta voi varata varahenkilön yksikön käyttöön. Sotenderin avulla myös keikkatyöt ja niiden tekijät kohtaavat. Sijaisten käyttö perustuu vakituisten henkilökunnan poissaoloihin.

Suutarin Pihlajan hoitohenkilöstö (sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoiva-avustaja) huolehtii monipuolisesti asukkaiden hoitoon ja huolenpitoon liittyvät asiat. Muun muassa RAI-arvioinnit ja hoitosuunnitelmien tekeminen kuuluvat hoidon tehtäviin. Sairaanhoitajat vastaavat lisäksi asukkaiden sairaanhoidollisesta tarpeesta sekä säännöllisesti tapahtuvista lääkärin lähi- ja etäkierroista. Laitoshuoltajat vastaavat yksikön siisteydestä sekä päivällisen lämmittämisestä arkisin ja ruoan valmistamisesta viikonloppuisin.

Työntekijä vastaa täydennyskoulutuksensa riittävydestä ja työntekijöiden osallistumisesta kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinnassa (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset).

## **Rekrytointi**

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

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

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

## **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. Sairaanhoidajan tai fysioterapeutin sijaisena voi toimia, kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti vähintään 2/3 (140 op) kyseisen koulutuksen opinnoista. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun esihenkilö on varmistanut opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia tehtävänkuvauksen mukaisissa tehtävissä (55 op pakollisista ammatillisista opinnoista olisi hyvä olla suoritettuna). Opiskelija toimii aina erikseen nimetyn, ammattiin valmistuneen sosiaali-/terveydenhuollon ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijalle tehdään sovittujen työsuhteen ehtojen mukaan työsopimus Mepcoon ja laaditaan tehtävänkuvauksen mukaan, mitä opiskelija voi sen hetkisen ammattiosaamisensa perusteella tehdä.

Käytämme sijaisten hankkimisessa apuna Sotender-järjestelmää, johon voimme laittaa tarpeet sekä muun muassa sen, onko vuorolle jotain erityisiä tarpeita, kuten lääkelupien voimasaolo. Sotenderiin hyväksytyillä sijaisilla on jo valmiina työsopimukset, ja heidän soveltuvuuksiensa liittyvät asiat on tarkistettu. Kaikki sijaiset kuitenkin myös perehdytetään erikseen yksiköihin, joihin he ovat tulossa töihin, kuten Suutarin Pihlajaan. Perehdytys tapahtuu perehdytysvuorot järjestämällä.

## **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 määräaikaisten 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. Suutarin Pihlajassa on oma perehdytyskansio, ja lisäksi koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja lopuksi esihenkilö käy perehtyjän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa tarkastellaan perehdytyksen toteutumista ja onnistumista. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan HR-järjestelmään, jonka työntekijä hyväksyy sähköisesti.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiden suorittavan pakolliseksi määritellyt tietoturva- ja tietosuoja-, etiikka- ja lajittelukoulutukset ohjeen mukaisen aikataulun mukaisesti ja esihenkilön tulee seurata näiden suorituksen toteutumista. Asiakastietoja käsittelevien on lisäksi suoritettava sosiaalihuollon asiakastietoa koskeva koulutus. Työntekijän tulee suorittaa pakolliset koulutukset yhden kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta.

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

Lääkekoulutus järjestetään viiden vuoden välein. Muuhun koulutukseen osallistuminen määräytyy yksikön ja asiakkaiden hoidon tarpeen perusteella. Työntekijät tekevät hakemuksen koulutukseen, ja Pihlajalinna Akatemian koulutuksia hyödynnetään. Vuonna 2026 järjestettäviä koulutuksia ovat mm.: hätäensiapukoulutus, OMNI360-koulutukset, Hilikka-koulutukset, tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset.

## Henkilöstön hyvinvointi

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

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

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

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

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

### **Työkyvyn tukeminen**

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

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

- varhainen tuki
- työhön paluun tuki
- kohdennettu tuki

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

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

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

Erityisen sairastumisen vaaran (ESV) terveystarkastus on lakisääteinen työterveyshuollon toimenpide. Tarkastamisen tarkoituksena on ehkäistä työstä aiheutuvaa sairastumista, arvioida

työkykyä ja altistumisen vaikutuksia terveydelle. Kolmostien Terveys Oy ja Pihlajalinna työterveys määrittelevät vuosittain tarkastettavaan toimintasuunnitelmaan yksiköt, jotka kuuluvat ESV-tarkastusten piiriin. Yhteiseen toimintasuunnitelmaan on nostettu kulloinkin voimassa olevat altisteet sekä näiden tarkentavat tiedot. Suutarin Pihlajan altisteiksi on määritelty seuraavat: Märkätyö, yötyö.

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

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

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Suutarin Pihlajassa 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. Vanhuspalvelulaissa henkilöstömitoitukseksi asetetaan 0,6 työntekijää asiakasta kohti iäkkäiden henkilöiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa 1.1.2025 alkaen. Suutarin Pihlajan ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,60 työntekijää/ asiakas. Mitoitus on määritelty asiakkaan palvelutarpeen, lain määräämän mitoituksen ja Lupa- ja valvontaviraston (LVV) myöntämän luvan mukaan. Mitoituksen toteutumista seurataan 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.

### 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, vastuulääkäriin, Kolmostien Terveys Oy:n muiden yksiköiden ammattihenkilöiden, yksityisten palveluntuottajien, Kansaneläkelaitoksen, oppilaitosten, omaishoitajien, kuljetuspalveluiden ja erilaisten järjestöjen kanssa. Vastuu yhteistyöstä on yksikön henkilökunnalla ja omaisilla. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaista muille tahoille annetaan asian hoitamiseksi riittävä tieto huomioon ottaen tietosuoja. Suutarin Pihlajan 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 Suutarin Pihlajassa järjestettävään yhteisölliseen toimintaan.

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita. Monialainen yhteistyö on keskeistä sosiaalihuollon asiakkaiden palvelukokonaisuuden järjestämisessä. Yhteistyötä ja tiedonkulkua muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien sekä eri hallinnonalojen kanssa hoitaa pääasiassa omahoitaja. Tärkeää on, että hoitosuunnitelmaan kuuluvien palvelujen tarjoajien välillä tapahtuu tehokasta kommunikointia tilanteen mukaan joko puhelimitse, kirjeitse tai yhteistyöpalaverina.

Asukkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan tiedot välitetään suullisesti ja kirjallisesti vastaanottavalle yksikölle. Sähköinen potilastietojärjestelmä OMNI360 varmistaa ajantasaisen lääkelistan ja toimintakykykymittareiden seurannan. Lyhytaikaisjaksoasukkaiden osalta tehdään väliarviointi Hilikka-järjestelmään, joka sisältää jakson aikana esiin nousseet päähuomiot.

Palveluiden alihankinnassa käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Nämä sopimukset sisältävät sovitut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset, ja niiden toteutumista seuraa palveluvastaava ja henkilökunta.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Suutarin Pihlajassa on kaksi yksikköä, Kanerva ja Tupasvilla. Tiloiltaan ne ovat samanlaiset. Lisäksi yksikössä on asukkaiden käytössä hieno yhteinen lasiterassi sekä tilava ja aidattu piha, jonka kulkuväylillä on helppo kulkea myös pyörätuoleilla. Tilat ovat esteettömät. Asukashuoneet ovat kaikki kooltaan 25 m<sup>2</sup>. Kaikissa huoneissa on oma wc ja peseytymismahdollisuus. Huoneissa on valmiina sänky, yöpöytä ja kiinteät vaatekaapit, muuten asukkaat saavat sisustaa huoneensa mieluisakseen. Suutarin Pihlajassa on myös yhteiset sauna- ja pesutilat. Omaiset saavat vierailla yksikössä ilman rajoituksia.

Tilojen kunnostuksesta huolehtii Kiinteistöpalvelut Kotikatu. Kiinteistöön tai piha-alueeseen liittyvissä asioissa otetaan yhteys Kotikatu Kiinteistöpalveluihin, arkisin klo 7–16 puh. 010-2708040 ja päivystysaikoina puh. 010-2708888. Jos henkilökunta havaitsee jotain korjauksen tarpeessa olevaa, pyydetään Kotikadun kautta huolto. Tilat ovat siten turvalliset ja soveltuvat hyvin tarkoitukseensa. Suutarin Pihlajassa on automaattinen paloilmoitin-/ palohälytin järjestelmä, jonka suojattuun alueeseen kuuluvat myös palveluasunnot. Lisäksi Suutarin Pihlajassa on turva- ja merkkivalaistus, automaattinen sammutusjärjestelmä ja sprinklerointijärjestelmä. Paloilmoittimet ja sprinklerit tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti.

Kiinteistön omistaja Arttu-kiinteistöt on tehnyt sopimukset: Jätehuolto, paloilmoittimen huolto ja tarkastukset, sprinklereiden huolto ja –tarkastus.

Kaikki käytössä olevat välineet huolletaan säännöllisesti. Esimerkiksi erilaisiin nostimiin ja sänkyihin tilataan säännöllisesti huolto, jotta niiden turvallisuus saadaan varmistettua. Tarpeen vaatiessa kalusteet tai muut välineet uusitaan.

Jos henkilökunta havaitsee turvallisuusriskin kiinteistössä, tekee hän siitä HSE Lite –ilmoituksen, sekä tietenkin ottaa tarpeen mukaan turvallisuusriskin aiheuttavan tuotteen pois käytöstä. Huoltotoimet tilataan välittömästi tarpeen ilmaantuessa. Sänkyjen ja nostimien, suihkulaverin ja talon omistamien eri apuvälineiden huolto on tehty Bernerin kautta. Mikäli asukkailla lainassa olevissa apuvälineissä havaitaan puutteita, varataan niille huolto apuvälinelainaamon ohjeistusten mukaisesti, kuntoutuksen työntekijöiden kautta.

Esihenkilö huolehtii hänelle tulleet HSE Lite –ilmoitukset, ja niiden vaatimat korjaustoimet.

Pirhalle ilmoitetaan kiinteistöjen tarpeista Helpparin kautta. Tiloihin liittyvät huoltopyynnot ja vikailmoitukset laitetaan Pirhaan seuraavia reittejä pitkin:

- Sähköposti: [tilapalvelut.helppari@pirha.fi](mailto:tilapalvelut.helppari@pirha.fi)
- Puh: 03 311 59416

Kiinteistöön liittyvät kiireelliset asiat, esim. vesivahinko tai sähkökatko ilmoitetaan:

- Pirha Monivalvomo, puh. 03 3116 5700

### 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 hoi-

toalue. Laitteen turvalliseen käyttöön liittyy laitteen käyttöön soveltuva käyttöympäristö. Laitteen käyttöympäristön määrittelee valmistaja käyttöohjeissa ja standardit, jotka määrittelevät, missä ympäristössä potilaan hoitoa voi tehdä.

### Lääkinnällisten laitteiden viranomaisluvat

Käyttöön otossa huomioidaan tarvittavat viranomaisluvat. STUKin turvallisuusluvat 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

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

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaara- ja läheltä piti-ilmoitukset tehdään HaiPro-potilasturvallisuusjärjestelmään. HaiPro:n lisäksi vaaratapahtumasta ilmoitetaan Fimeaan ja laitteen valmistajalle. Terveystuonon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt: Palveluvastaava Elise Rajala.

Suutarin Pihlajalla on käytössä Pihlajalinnan tietokoneet sekä asiakas- ja tietojärjestelmät.

Yksikön käyttäessä omia lääkinnällisiä laitteitaan toimipisteen vastaavan lääkärin tulee hyväksyä laitteiden käyttö ennen niiden käyttöönottoa. Suutarin Pihlaja vastaa omien lääkinnällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikön terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen liittyvät ohjeistukset perustuvat Fimean ohjeisiin. Lääkinnällisten laitteiden hankinta, käyttö-ohjeet ja huolto toteutetaan vastuullisesti ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja turvallisuusvaatimukset. Apuvälineiden tarve arvioidaan yhteistyössä kuntoutus- ja hoitohenkilökunnan kanssa. Kaikki apuvälineet ja hoitovälineet kirjataan apuvälinerekisteriin.

Asukkaiden kutsulaitteiden toimivuutta testataan päivittäin arjessa, ja niiden akut vaihdetaan tarpeen mukaan. Turvahälyttimet eli hälytysrannekkeet tulevat Everonin kautta. Samoin Everonilta on käytössä liiketunnistimia, jotka hälyttävät liikkeestä esimerkiksi öiseen aikaan, jolloin hoitaja tietää mennä katsomaan asukasta. Liiketunnistimet saa ohjelmoitua yksikössä toimimaan haluttuina ajankohtina. Hälytykset menevät yksiköiden puhelimiin ja henkilökunta vastaa hälytysten käsittelystä. Yksikön Everon-vastaava on esihenkilö Elise Rajala. Everoniin saa tarpeen mukaan yhteyden sähköpostitse [support@everon.fi](mailto:support@everon.fi)

Lisätietoja: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](#)

Mikäli hoitajat tarvitsevat vartija-apua, on heillä käytössään molemmien puolin hälytyspainikkeet, joiden avulla vartijan voi helposti kutsua paikalle. Vartioinnista vastaa Securitas Oy.

Kulku Suutarin Pihlajassa henkilökunnalle tarkoitettuihin tiloihin sekä yksiköiden pääulko-ovista tapahtuu kulkutunnisteiden avulla. Omaiset pääsevät pääulko-ovista sisälle ovikelloa soittamalla, ja työntekijät huolehtivat heidän päästämisen ulos, kun he ovat lähdössä. Aidatuille piha-alueille pääse kulkemaan vapaasti.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on tehty Pihlajalinna-konsernissa, ja se on päivitetty 24.5.2024. Tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja.

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Suutarin Pihlajan lääkehoitosuunnitelman päivittämisen ja sen mukaisen toteutumisen seurannan vastuu on esihenkilöllä. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannassa käytetään lääkehoidon perehtymisen seurantalomaketta sekä LOVE-koulutusten ajantasaisuutta. Lääkehoitoon voivat osallistua hoitajat, jotka ovat suorittaneet toiminnasta vastaavan lääkärin myöntämän lääkehoitoluvan sekä saaneet yksikön sairaanhoitajan perehdytyksen lääkehoitoon. Lääkelupa uusitaan viiden (5) vuoden välein tai tarvittaessa useammin.

Suutarin Pihlajan lääkehoitosuunnitelma on laadittu keväällä 2026, se on hyväksytty johtavan lääkärin, Toni Kuljun, toimesta 16.4.2026. Lääkehoitosuunnitelman on laatinut palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman mukaisesta lääkehoidosta, sen asianmukaisuudesta ja seurannasta vastaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

### 3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Suutarin Pihlajaan nimetty hygieniavastaava vastaa yksikön esihenkilön työparina infektioiden torjunnan ohjeiden jalkauttamisesta yksikössä sekä laatii yksikön hygieniasuunnitelman, jossa kuvataan toimipisteen hygienia- ja infektioidentorjuntakäytännöt. Hygieniasuunnitelmaa käytetään henkilöstön ohjeena ja perehdytysmateriaalina. Hygieniavastaava ylläpitää infektioiden torjunnan osamista ja jakaa ajantasaista tietoa yksikössä sekä perehdyttää uudet työntekijät hygienia- ja in-

fektioidentorjuntaohjeisiin. 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 käsihygienia, aseptinen työskentely, ympäristön puhtaanapito ja hoitovälineiden puhtaus kuuluvat Suutarin Pihlajassa hyvään hygieniaan ja jokaisen työntekijän vastuulle.

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniahoidajan ja hygieniavastaavien nimet ja yhteystiedot:

Maarit Tanhuanpää, Hygienia- ja tartuntatautihoitaja, Pirkanmaan hyvinvointialue, 040 1334157

Heli Westerholm, Tartuntatautihoitaja, Kolmostien Terveys Oy, 044 7865 451

Saara Herrala, Lähihoitaja, hygieniavastaava, Suutarin Pihlaja, 044 7541425

Eija Keskinen, Lähihoitaja, hygieniavastaava, Suutarin Pihlaja, 044 7541425

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään yksikössä seuraavilla toimenpiteillä:

1. Seurataan infektioiden määrää, asukkaiden ihon tilaa ja hygieniatuotteiden kulutusta.
2. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hygieniatasosta.
3. Henkilökunnalla on siistit ja asianmukaiset työasut, ja ruuanvalmistuksessa käytetään suojapäähinettä ja suojaesiliinaa.
4. Epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti.
5. Hygieniaohjeet on dokumentoitu talon omaan hygieniakansioon.
6. Erityistilanteissa järjestetään henkilökunnalle työpaikkakoulutusta ja konsultoidaan hygieniahoidajaa.
7. Suutarin Pihlajan oma hygieniavastaava osallistuu Pirkan hygieniayhdyshenkilökoulutuksiin.

8. Pirhan hygieniahoitaja tekee yksiköihin tarkastuskäyntejä säännöllisesti.
9. Yksikössä on laadittu konsernin yhteisen mallin mukainen hygieniakansio, joka päivitetään säännöllisesti hygieniakierroksen tulosten perusteella. Hygieniakierrot toteutetaan hygieniahoidon johdolla.

### 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](mailto: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. Suutarin Pihlajan vakituisella hoitohenkilökunnalla (sairaanhoitaja, lähihoitajat) on käytössään sote-ammattikortti kirjaamista varten.

Suutarin Pihlajassa pyritään minimoimaan paperisten asiakirjojen käyttö. Luottamuksellista tietoa sisältävä paperiasiakirjat hävitetään tietoturvallisesti käytön jälkeen toimittamalla lukoliseen 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 tietoturvan 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

Suutarin Pihlaja kerää asiakaspalautetta Pohjois-Pirkanmaan sotepalveluiden verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Suutarin Pihlajassa on sekä Tupasvillan että Kanervan ilmoitustauluilla esillä QR-koodit, joiden avulla pa-

lautetta toiminnasta saa antaa milloin vain. Teemme myös vuosittain palautekyselyt sekä asukaille että heidän läheisilleen. Jokainen palaute käsitellään asianomaisten kesken ja saatujen palautteiden avulla kehitämme toimintaamme. Palautetta lääketieteelliseen toimintaan liittyen saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksen vahinkoilmoituksista. Yksikön tulee huomioida sitä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

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

Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen, on tarvittaessa yhteydessä palautteen antajaan ja käynnistää palautteen edellyttämät toimenpiteet. Palaute 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. Työ-

terveyshuollon 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.

Suutarin Pihlajassa:

- ♦ Järjestetään vuosittain laaja riskien kartoitus HSE lite -järjestelmän avulla yhdessä henkilöstön kanssa. Kartoituksessa käydään läpi työvaiheet ja keskustellaan mahdollisista riskeistä. Tarvittaessa laaditaan ohjeistus riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.
- ♦ Kriittiset työvaiheet, joissa toiminnan vaatimukset ja tavoitteet ovat vaarassa, tunnustetaan ja niihin kohdistetaan erityishuomiota.
- ♦ Osana riskienhallintaa toteutuneet haattatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Näiden perusteella toteutetaan korjaavat toimenpiteet.
- ♦ Esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista.
- ♦ Riskien kartoitus tapahtuu eri osa-alueilla, kuten omavalvonnan, laadunhallinnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman, sekä lääkehoitosuunnitelman avulla.

Ilmoituksia tehdään, niin läheltä piti, kuin tapahtuneista tilanteista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

## Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta ja työsuojelu ovat koko organisaation yhteinen tehtävä, jossa vastuut jakautuvat johdon, esihenkilöiden, työntekijöiden sekä työsuojelun ja työterveyshuollon toimijoiden kesken. **Johtoryhmä** vastaa työsuojelun edellytysten luomisesta ja valvonnasta, kun taas **palvelujohtajat, toimitusjohtaja, sosiaalipalveluiden johtaja, johtava lääkäri ja palveluvastavat** huolehtivat työsuojeluohjeiden suunnittelusta, toteuttamisesta, ajantasaisuudesta sekä turvallisten työolosuhteiden varmistamisesta. **Työntekijät** ovat velvollisia noudattamaan annettuja ohjeita, käyttämään suojavarusteita, ylläpitämään turvallista työympäristöä sekä ilmoittamaan havaitsemistaan turvallisuuspuutteista. **Työsuojelupäällikkö** vastaa työsuojelu-

yhteistyön koordinoinnista ja kehittämisestä, työsuojeluvaltuutettu edustaa työntekijöitä työsuojeluasioissa ja seuraa työympäristön turvallisuutta, ja työsuojelutoimikunta arvioi työympäristön riskejä sekä tekee kehittämisehdotuksia. **Työterveyshuolto** tukee työpaikan terveellisyttä, turvallisuutta ja työkykyä asiantuntijapalveluillaan. **Alihankintatyössä työsuojeluvas-  
tuu** kuuluu alihankkijan työnantajalle, mutta toimintayksikkö huolehtii alihankkijoiden perehdyttämisestä työpaikan vaara- ja haittatekijöihin.

## Riskien tunnistaminen

Riskienarviointi on työyhteisön jokapäiväistä toimintaa. Henkilökunta seuraa ja arvioi yksikön turvallisuuskäytännöiden toteutumista, raportoi havaitsemistaan turvallisuusriskeistä sekä esittää kehitysehdotuksia turvallisuustason parantamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus otetaan huomioon omanvalvonnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

| Tunnistettuja riskejä:          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asukkaaseen kohdistuvia riskejä | <ul style="list-style-type: none"><li>• kaatumiset</li><li>• sängystä putoaminen</li><li>• esteettömyyden huomiointi</li><li>• käytöshäiriöt ja väkivaltatilanteet</li><li>• perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat</li><li>• asiakkaiden omaisuus</li><li>• yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja</li><li>• ravitsemustila</li><li>• asukkaan poistuminen</li><li>• asukkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute</li></ul> |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksintyöskentely yövuoroissa</li> <li>• vuorotyö</li> <li>• työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys</li> <li>• tiedonkulku</li> <li>• väkivalta- ja uhkatilanteet</li> <li>• ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet</li> <li>• äkilliset tilanteet, joissa asukkaan painoa varautuu hoitajan turvaan</li> <li>• ammattitaito ja perehdytys</li> <li>• tietosuoja- ja tietoturvariskit</li> <li>• pisto- ja viiltohaavat</li> <li>• palovammat esimerkiksi kuumen keittotastian kaatuessa</li> </ul> |
| Suutarin Pihlajan ympäristöön liittyviä riskejä | <ul style="list-style-type: none"> <li>• valaistus ja muut sähkölaitteet</li> <li>• liukastuminen, tilojen tukikahvat ja kaiteet</li> <li>• kaatuminen</li> <li>• kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen</li> <li>• ulkopuolinen uhka</li> <li>• puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit</li> <li>• palolakanan käyttö, kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma</li> <li>• ilkivalta</li> <li>• toiminta kahdella eri puolella, joiden välissä kahdet palo-ovet</li> </ul>                                                                                       |
| Hoitoon liittyviä riskejä                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• lääkepoikkeamat</li> <li>• pistotapaturmat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sähköinen resepti</li> <li>• tiedonkulku</li> <li>• infektioiden leviäminen</li> <li>• käsihygienia</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Riskien hallinnan toimet      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Henkilöstöjärjestelyt         | Tukevat laatuavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Vastuuhenkilöitä erilaisiin tehtäviin on nimetty ja vastuutettu, mm. hygieniavastaava. Henkilöstömitoitus on lupaviranomaisen ja vanhuspalvelulain vaatimalla tasolla suhteessa asukkaiden hoitoisuuteen ja rakenteellisiin järjestyksiin. |
| Turvallinen ympäristö         | Yksikön tilat, laitteet ja tarvikkeet tukevat laatuavoitteita. Asukasturvallisuus huomioidaan esteettömässä ympäristössä, lukuissa ulko-ovissa ja piha-alueessa.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Yksityisyys ja koskemattomuus | Kunnioittava ja rauhallinen lähestymistapa vähentää väkivallan riskejä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Arvotavarat ja rahat          | Asiakkaiden arvotavarat käydään läpi muuttaessa ja säilytetään lukitussa tilassa, lääkehuoneessa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Henkilökunta tuo havaitsemansa epäkohdat, vaara- tai läheltä piti tilanteet

- suoraan esihenkilölle suorana palautteena
- kuukausipalavereissa
- Käytössä on HaiPro-järjestelmä, johon poikkeamat kirjataan ja niistä tulee tieto esihenkilön sähköpostiin.

- Turvallsuushavaintojen ilmoittamisesta ja työpaikkojen riskien arvioinnista Pihlajalinna konsernissa käytetään HSE-Lite järjestelmää. Molemmilta puoltta, Kanervasta ja Tupasvillasta, löytyy QR-koodi, jonka kautta voi tehdä ilmoituksen. Samoin kyseinen QR-koodi löytyy myös kahvihuoneen seinältä.
- Henkilökunnalla on käytössään myös palautekanava, jolla epäkohdista voi ilmoittaa nimettömänä. Palaute menee suoraan Pihlajalinnan lääketieteelliselle ja operatiiviselle johdolle.

Korjaavat toimet dokumentoidaan HaiPro ja HSE-Lite-järjestelmiin ja tarpeen vaatiessa toimintaohjeisiin. Esihenkilö voi tarkastella ilmoituksia jälkikäteen ja tiedottaa tarvittaessa ylemmälle johdolle. Kolmen viikon välein järjestettävien talokokousten asioista tiedotus tapahtuu muistion avulla. Muistio lähetetään henkilöstölle sähköpostitse. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan myös päivittäisraportoinnin yhteydessä. Omaiselle ilmoitetaan tapahtumasta ja toimenpiteistä erikseen suullisesti.

Henkilökunta on aina valmis keskustelemaan asukkaan ja hänen läheistensä kanssa palvelun sisällöstä ja laadusta. Henkilökunta välittää asukkaiden läheisten viestin esihenkilölle tai ohjaa läheistä ottamaan yhteyttä esihenkilöön.

Jos asukkaan läheinen havaitsee epäkohdan, poikkeaman tai riskin tulee hänen ilmoittaa asiasta yksikön esihenkilölle numeroon 044 7541406 tai esihenkilön poissa ollessa työvuorossa olevalle työntekijälle. Tapahtumasta tehdään yksikön ohjeen mukainen haittailmoitus HSE-liten kautta, sekä tilanteeseen reagoidaan sen vaatimalla nopeudella.

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

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumista, lääkepoikkeamista sekä läheltä piti- tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus, joka tulee suoraan esihenkilön käsiteltäväksi. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta ja työntekijöihin kohdistuvat 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.

### 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 oikeuk-

sista annetun sääntelyn rikkomista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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

Ohje ilmoituksen tekemiseen: Työntekijä kirjaa vapaamuotoisesti ylös asiakasturvallisuuden kannalta vahingollisen tai virheellisen toiminnan, laiminlyönnin tai muun asiakasta uhkaavan menettelyn. Ilmoitukseen tulee laittaa ajankohta, jolloin havainto on tehty. Ilmoituksen vastaanottaa 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](#)

### **HaiPro-ilmoituksen prosessi**

HaiPro-ilmoitusten tekemistä varten on oma linkkinsä, johon työntekijät on opastettu. HaiPro-ilmoituksessa kuvataan mitä toimipistettä tapahtuma koskee, tapahtuman ajankohta ja paikka, tapahtuman tyyppi, mitä tapahtui ja mikä tapahtumaan myötävaikutti, mitä asukkaalle

seurasi ja miten tapahtuman toistuminen voitaisiin jatkossa estää. Tapahtuman kuvaukseen ei kirjata asukkaiden tai ammattilaisten henkilötietoja.

Tehdystä ilmoituksesta tulee sähköpostiheräte yksikön nimetylle ilmoitusten käsittelijälle. Ilmoituksen käsittely tulee aloittaa viikon sisällä ilmoituksen tekemisestä ja loppuun saattaa käsittelyprosessi kuukauden sisällä. Mitä tuoreempi tapahtuma on, sitä helpompi sitä on käsitellä.

Jos käsittelijä ei voi ratkaista HaiPro-ilmoitusta itse, hän voi siirtää sen käsittelyyn ylemmälle vastuuhenkilölle. HaiPro-ilmoitus tehdään tilanteessa, jossa **asiakas- tai potilasturvallisuus** vaarantui tai sen vaarantuminen oli lähellä.

Suutarin Pihlajassa käsitellään kaikki tehdyt HaiPro-ilmoitukset talokokouksissa, jotka järjestetään kerran kolmessa viikossa. Tällä tavalla HaiPro –ilmoituksiin liittyviä asioita voidaan käsitellä ja pohtia yhdessä, ja riskit tunnistetaan. Myös tarpeellisia toimia saamme siten pohdittua yhdessä moniammatillisesti. Palveluvastaava huolehtii siitä, että HaiPro-ilmoitus käsitellään ja että tarpeelliset toimet tehdään.

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

#### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Suutarin Pihlajan 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. Suutarin Pihlajan on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Kuukausittain koontuvassa alueellisessa laatujohtoryhmässä käydään läpi poikkeamien yhteenveto sekä arvioidaan näiden pohjalta suunniteltujen toimenpiteiden vaikuttavuutta.

#### 4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys

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

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

Kolmostien Terveydellä on oma vakavan poikkeaman hälytyskaavio, jossa on määritelty tilanteissa nousevat tehtävät ja roolit työntekijälle, palveluvastaavalle, palvelujohtajalle, sosiaalipalusta vastaavalle johtajalle, johtajalle sekä myös tilaajalle. Hälytyskaavio on tulostettuna molemmissa yksiköissä.

#### 4.5 Ostopalvelut ja alihankinta

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

**Ostopalvelujen tuottajat, joita toiminnassa käytetään:**

Turvapalvelut: Securitas Oy, Everon Lääkkeet: Kihniön ja Parkanon apteekit; Työterveyshuolto: Pihlajalinna Parkano.

Kiinteistön omistaja Arttu-kiinteistöt on tehnyt sopimukset: Jätehuolto, paloilmioittimen huolto ja tarkastukset, sprinklereiden huolto ja –tarkastus.

#### 4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Palveluvastaava Elise Rajala vastaa Suutarin Pihlajan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Kolmostien Terveydelle on tehty valmiussuunnitelma vuonna (2026).

### 5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

#### 5.1 Toimeenpano

Suutarin Pihlajan omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Elise Rajala.

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

Henkilöstön omaevalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omaevalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan päivittäisen työn kehittämisellä, ohjeistuksilla ja henkilökunnan mukaan ottamisella omaevalvontasuunnitelman suunnitteluun ja päivittämiseen. Jokaisen työntekijän tulee toimia omaevalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista. Omaevalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet. Omaevalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

## 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omaevalvontasuunnitelma on julkinen ja se löytyy toimintayksiköstä tulosteena sekä julkaistuna verkkosivuiltamme. Suutarin Pihlajassa omaevalvontasuunnitelma on näkyvillä sekä Kanervan että Tupasvillan ilmoitustauluilla.

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa toiminnan tai ohjeiden muuttuessa viiveettä. Seuraamme ja raportoimme omaevalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme omaevalvontaraportin verkkosivuiltamme. Omaevalvontaraportissa 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.

This document contains 54 pages before this page

Dokumentet inneholder 54 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 54 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 54 sider før denne side

Detta dokument innehåller 54 sidor före denna sida

SUSANNA PAULIINA LAAKSONEN

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

f32b4efa-9bc9-43cf-a659-de26372379e7 - 2026-07-02 09:32:01 UTC +03:00

BankID / MobileID - 4170839c-503b-47b7-9343-e737b2c8c09d - FI

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

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuutus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende