



Omavalvontasuunnitelma Kotihoito ja kuntouttava päivätoiminta

Parkano – Kihniö



1 SISÄLLYS

2	Palveluntuottajan perustiedot	3
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.1	Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	11
4.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	11
4.2	Vastuu palvelujen laadusta	12
4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
4.3.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	12
4.3.2	Omatyöntekijä ja omahoitaja	13
4.3.3	Asiakkaan kohtelu	13
4.3.4	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	13
4.3.5	Asiakkaan osallisuus.....	14
4.3.6	Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	14
4.4	Muistutusten käsittely.....	14
5	Palvelun sisällön omavalvonta	17
6	Henkilöstö.....	20
6.1	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
6.2	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
7	Toimitilat ja välineet.....	23
7.1	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
7.2	Lääkehoitosuunnitelma	25
7.2.1	Rajattu lääkevarasto.....	25
7.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	25
7.4	Asiakastyön kirjaaminen.....	26
7.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
8	Omavalvonnan riskienhallinta	27
9	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivitys	32



2 PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT

Palveluntuottajan nimi, palveluyrityksen yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus) ja yhteystiedot:

Kolmostien terveys Oy
Y-tunnus: 2674284-6
Parkanontie48
39700 Parkano

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Kotihoito Parkano, Parkanontie 48, 39700 Parkano

Kotihoito Kihniö, Kivinevantie 11-13, 39820 Kihniö

Parkano ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta, Pentintie 8, 39700 Parkano

Kihniö ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta, Kivinevantie 11-13, 39820 Kihniö

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Niina Rustari, niina.rustari@pihlajalinna.fi, 0447865498

Palveluvastaava Katri Kumpulainen, katri.kumpulainen@pihlajalinna.fi, 0447865475

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityisen sosiaalipalvelut)

- Parkano Kihniö kotihoito
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 5.2.2016

Palvelu, johon ilmoitus tehty:

- Kotiin annettavat palvelut
- Päivätoiminta/päiväpalvelut

Ilmoituksen ajankohta:

- Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 1.12.2015

Palveluuala, joka on rekisteröity:

- Yksityisten palvelujen antajien rekisteri, kotipalvelu ja päivätoiminta
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 5.2.2016

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- AddSecure Smart Care Oy –turvapalvelut
- Securitas Oy –turvapalvelut
- Kihniön apteekki –apteekkipalvelut
- Laundi – pesulapalvelut
- Lindström -tekstiilipalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajina käytetään vain rekisteröityjä yrityksiä, joiden kanssa on tehty toimeksiantosopimukset. Toimeksiantosopimukset pitävät sisällään sovitut sisältö-, laatu ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Palveluvastaavat ja koko henkilökunta seuraavat alihankkijoiden toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Suunnitelma annetaan työntekijäryhmille suunnitelmavaiheessa ja he saavat tehdä muutosehdotuksia ja antaa kommentteja ennen suunnitelman valmistumista.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

- Niina Rustari, palveluvastaava, p. 0447865498
- Katri Kumpulainen, palveluvastaava, p. 0447865475
- Krista Hakala, palvelupäällikkö, p. 0447541407

Palveluvastaavat huolehtivat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä palvelupäällikön sekä henkilöstön kanssa. Päivitys tehdään kerran vuodessa ja aina tilanteen/toiminnan/tietojen muuttuessa. Laadimme omavalvontaraportit neljän kk:n välein. Raportissa arvioimme toiminnan kehittämistä palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella sekä asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella. Kehitämme riskienhallintaa ja palvelun laatua saatujen raporttien ja palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustauluilla ja henkilöstön perehdytysmateriaaleissa sekä Kolmostien terveyden verkkosivuilla.

3 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palveluntuottajat palvelut palveluyksikössä

Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna Oy:n ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys, joka tuottaa julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut Parkanon sekä Kihniön alueella.

Palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi heikentynyt. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Asiakkaiden saama palvelun määrä määritellään palvelutarpeen mukaan. Pirkanmaan hyvinvointialue tekee asiakkaiden palvelu- ja maksupäätökset.

3.1 PALVELUYKSIKÖN TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kotihoidon toimintaa ohjaavat ensisijaisesti: Sosiaalihuoltolaki (1301/2024), Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (Vanhuspalvelulaki 980/2012), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Terveydenhuoltolaki (1326/2010), Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, sekä kulloinkin voimassa oleva ikääntyneiden laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen sekä kestävien palvelujen turvaamiseksi.

Kotihoito on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi heikentynyt. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saada hyvinvointialue tuottavaa sisältöä elämäänsä. Asiakkaiden saama palvelun määrä määritellään palvelutarpeen mukaan. Pirkanmaan hyvinvointi tekee asiakkaiden palvelupäätökset. Kotihoidon myöntämisen edellytyksenä on lisäksi se, että asiakkaan palvelutarve vaatii sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstön osaamista.

Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on lisäksi asiakkaan oma motivaatio osallistua ryhmätoimintaan ja -kuntoutukseen sekä kyky toimia ryhmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue tekee asiakkaiden palvelupäätökset.

Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää ikääntyneiden osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoidosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Päivätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuri toimintoja ja yhdessäoloa. Päivätoiminta Päivän aikana huolehditaan tarvittaessa myös asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta. Kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu

ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on lisäksi asiakkaan oma motivaatio osallistua ryhmätoimintaan ja -kuntoutukseen sekä kyky toimia ryhmässä. Tarvittaessa asiakkaalle myönnetään maksullinen kuljetuspalvelu toimintaan pääsemiseksi.

Kotihoidon tukipalveluita ovat ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta, turvapuhelinpalvelu, kauppa- ja asiointipalvelu sekä ateria- ja kylvetyspalvelu. Ateria- ja asiointipalvelu järjestyy tukipalveluyksikön toimesta. Kotihoidon tukipalveluihin on 1.3.2026 lisätty siivouspalvelu, siivousta voidaan myöntää pienituloisille asiakkaille kerran kuukaudessa, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut ja hän ei pysty pitämään kotiaan siistinä yksin tai oman tukiverkoston avulla.

Päivätoimintaa järjestetään Parkanossa neljänä päivänä viikossa ma-to ja Kihniöllä yhtenä päivänä viikossa perjantaisin. Päivätoiminta Ohjaajina toimii työpari. Lähihoitaja ja hoiva-avustaja.

3.2 ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kolmostien Terveyden kotihoidon toimintaa ohjaa Pihlajalinnan arvot, joita ovat:

➤ energisyys

Hyvän asiakaspalvelun ja työyhteisön ydin. Vastuunottoa, ratkaisukeskeisyyttä ja myönteistä asennetta.

➤ ennakkoluulottomuus

Rohkeutta ja uskallusta tehdä asioita eri tavalla, kehittää koko yksikön toimintatapoja.

➤ eettisyys

Noudatamme työssämme käypähoitosuosituksia ja valvontaviranomaisten ohjeita ja säädöksiä. Olemme kotimainen ja vastuullinen sote-palveluiden tuottaja.

Toiminnan arvot näkyvät päivittäisessä työssä työn tekemisenä johdonmukaisesti ja vastuullisesti. Kehitämme toimintaamme yhdessä huomioiden tulevaisuuden tarpeet. Kuuntelemme asiakasta ja hänen läheisiään yhteistyötä tehden.

1. *Itsemääräämisoikeus*, jonka toteutuminen edellyttää ikäihmisten tietoisten valintojen tekemistä ja että hän saa päätöksentekoon varten tietoa ja muuta tukea. Itsemääräämisoikeutta voidaan edistää ikäihmisten voimavaroja tunnistamalla, vahvistamalla ja käyttämällä voimavaralähtöisyyden periaatteen mukaisesti.
2. *Oikeudenmukaisuus* liittyy inhimillisten tarpeiden tyydyttämiseen ja hyvinvointiin. Palvelujen oikeudenmukainen kohdentaminen edellyttää ikäihmisten yhdenvertaisuuden turvaavaa palvelutarpeen arviointia ja palveluiden yhtenäisiä myöntämisperusteita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa lisäksi syrjinnän estämistä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä.



3. *Osallisuus* tarkoittaa yksilötasolla osallisuuden näkyväksi tekemistä ikääntyneiden palveluiden keskuudessa, toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta siten, että ihminen on ikääntyessäänkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Yhteiskunnan tasolla sosiaalinen osallisuus merkitsee ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen.
4. *Yksilöllisyys* korostaa ihmisen näkemistä ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana. Palveluissa tehtäviä päätöksiä on arvioitava siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämä mielekkääksi. Yksilöllisyys on vapautta ja valinnanmahdollisuuksia, mutta myös vastuuta omaa elämää koskevissa asioissa.
5. *Turvallisuudella* tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden luomista. Turvallisuuden periaatetta voidaan toteuttaa muun muassa turvaamalla sosiaalisten tuen ja palvelujen saatavuus ja laatu sekä luottamus palveluntuottajien ja kuntalaisten välillä, huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen palo- ja muusta turvallisuudesta sekä ehkäisemällä tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua.

Hyvinvoinnin ja työkyvyn perusta rakentuu työpaikan arjen johtamisesta. Pihlajalinnan johtamisperiaatteet luovat hyvän maaperän, jossa jokainen voi kokea onnistumisia. Esihenkilöiden ja työntekijöiden yhteinen tehtävä on varmistaa, että osaaminen ja motivaatio ovat kohdallaan. Tätä tuetaan Pihlajalinnan osaamisen kehittämisen käytänteiden mukaisesti. Kun osaaminen vastaa työn vaatimuksia, työkyky vahvistuu.

Myös työyhteisöllä on suuri merkitys yksilön työkyvylle. Jokaisella meistä on vastuu toimia työyhteisössä Pihlis-periaatteidemme mukaisesti. Ne luovat pohjan, jossa jokainen voi onnistua ja saada tukea tarvittaessa.

Pihlajalinnan johtamisperiaatteet:

Pihlajalinnan johtamisperiaatteet kuvaavat, millaista johtamista Pihlajalinnassa tavoitellaan ja arvostetaan. Kun johdamme periaatteiden mukaisesti, voimme saavuttaa tavoitteemme. Johtamisperiaatteet muodostavat yhteisen arvopohjan, joka ohjaa organisaation johtamista ja toimii keskeisenä kriteerinä johtamiskyvykkyyden arvioinnissa. Ne tukevat työnantajamielikuvan vahvistamista, edistävät laadukasta rekrytointia ja luovat perustan myönteiselle työntekijäkokemukselle. Periaatteiden mukainen johtaminen vahvistaa psykologista turvallisuutta työyhteisössä, mikä puolestaan edistää työhyvinvointia ja organisaation kokonaisvaltaista suorituskkyä. Näin johdonmukaisesti noudatetut johtamisperiaatteet tarjoavat selkeän viitekehyksen johtamiselle ja toimintatavoille organisaatiossa.

Pihlajalinnan johtamisperiaatteet



Pihlajalinnan palveluperiaatteet:

Pihlajalinnan palveluperiaatteiden tavoitteena on tuottaa erinomainen ja tasalaatuinen asiakaskokemus kaikissa asiakkaan palvelupolun vaiheissa. Ne ohjaavat toimintaa jokaisessa asiakaskohtaamisessa, tukevat palvelun laadun yhtenäisyyttä sekä edistävät asiakkaiden luottamusta ja tyytyväisyyttä. Palveluperiaatteiden johdonmukainen noudattaminen on olennainen osa organisaation toimintaa, sillä se auttaa varmistamaan palvelun laadun ja sen jatkuvan parantamisen.

Pihlajalinnan Palveluperiaatteet



Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä.

Olen empaattinen, helposti lähestyttävä ja lämminhenkinen. Arvioin asiakkaan tarpeen aina iässä heikessä, ja toimin sen mukaisesti. Olen kiinnostunut asiakkaasta ja kuuntelen aktiivisesti. Otan katsekontaktin. Olen ihminen ihmiselle.

Palvelen asiakasta ammattitaidolla, eettisesti ja vaikuttavasti.

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

Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi.

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

Pidän kollegoistani ja hyvästä työilmapiiristä huolta.

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

Pihlis-periaatteet:

Meillä on selkeät periaatteet työyhteisössä toimimiseen. Haluamme, että jokainen työyhteisön jäsen tietää, millaista käyttäytymistä arvostamme ja odotamme. Samalla varmistamme, että kaikilla on sama ymmärrys siitä, miten tärkeä työkalu tämä on esihenkilöille suorituksen ja työilmapiirin johtamiseen ja miten periaatteet näkyvät kiinteästi HR-prosesseissamme sekä johtamiskäytännöissämme.

Tiedämme myös, miten toimia, jos joku ei noudata yhteisiä periaatteitamme, ja puutumme tilanteisiin rakentavasti ja yhdenmukaisesti. Pihlis-periaatteet kuvaavat sitä, miten toimimme arjessa ja miten kohtaamme toisemme ja asiakkaamme joka päivä.

Kaikki periaatteet yhdessä muodostavat Pihlajalinnan kulttuurin perustan.

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.

4 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

4.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan ja hyvinvointialueen toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain (442/1999) 91§ mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 25§ mukainen ilmoitusvelvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain (763/1994) 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä. Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan tunnistamalla ja suunnittelemalla terveyshaittojen ehkäisyä. Mahdolliset poikkeamat havaitaan ja niihin reagoidaan välittömästi yhteydenotolla asianmukaisiin sidosryhmiin. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tapahtuu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien avulla, jotka päivitetään vuosittain. Kotihoidon yksikössä on mahdollisuus ympärivuorokautiseen

vartiointipalveluun, jota hoitaa Securitas. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan koulutuksilla ja säännöllisillä arvioinneilla. Lisäksi lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa.

4.2 VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA

Palveluntuottaja on tuottamiensa palvelujen vastuuhenkilö ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. Palveluntuottaja ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista Pihlajalinnan poikkeamailmoituksella.

4.3 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Pihlajalinnan verkkosivuilla on myös asiakaspalautekanava, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta hoidostaan ja kohtelustaan. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on myös potilaslaissa säädetty oikeus tehdä muistutus häntä hoitaneen yksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta. Muistutuskäytännöistä tarkemmin kohdassa 4,4.

4.3.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaaksi tulon yhteydessä ja päivitetään voinnin ja palvelutarpeen muuttuessa tai vähintään 6kk välein. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaalle palvelujen alkaessa kotiutusohjaajan toimesta. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäisestä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan hoitajien toimesta kaikkien asiakkaan kohtaamisten yhteydessä. Iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään kansainvälistä RAI- arviointivälineistöä. RAI – arviointi tehdään asiakkaalle aina ennen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Omahoitajat huolehtivat, että asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen sekä päivittämiseen jo RAI-arviointi vaiheessa. Asiakkaan käynnit ja käyntien sisältö suunnitellaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisiksi ja hoitajat saavat asiakkaiden yksilölliset käyntitiedot toiminnanohjausjärjestelmän kautta jokaiseen asiakaskohtamiseen liittyen yksilöllisesti. Asiakkaan tietojen ja muutosten siirtäminen järjestelmään tapahtuu hoitajien välittämänä toiminnanohjaajalle tai optimointiin, jotka kirjaavat tiedot oikeiksi sekä ajantasaisiksi järjestelmään.

4.3.2 Omatyöntekijä ja omahoitaja

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointia laadittaessa yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään, tarvitseeko hän omatyöntekijää. Tarvittaessa omatyöntekijä nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Sosiaalihoitolaissa lähtökohtana on, että omatyöntekijä nimetään aina (ellei se ole ilmeisen tarpeeton), joten oikeus omatyöntekijään on vahva. Omatyöntekijä on pääsääntöisesti asiakkaan asioita hoitava ja palvelusta päätöksen tehnyt hyvinvointialueen asiakasohjaaja. Sosiaalihoitolaiki 30.12.2014/1301 §42 omatyöntekijä.

Säännöllisille kotihoidon asiakkaille nimetään omahoitajat. Omahoitajat huolehtivat hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI-arvioinnin laatimisesta sekä niiden päivittämisestä.

4.3.3 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan huomioon sosiaalihoiltoa toteutettaessa.

Kotihoidon arvot ja toimintakulttuuri perustuvat asiakkaan hyvään ja asialliseen kohteluun. Jokaisen työntekijän vastuulla on kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Myös asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakkaan epäasialliseen kohteluun puututaan aina. Mikäli työntekijä tällaista työssään havaitsee, tulee hänen tehdä siitä esihenkilölle ilmoitus. Esihenkilön vastuulla on käydä keskustelu asianomaisen henkilön kanssa. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio. Muistioon kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet. Lisäksi laatuopikkeamat käsitellään Pihlajalinnan konsernin ohjeistuksen mukaisesti Intrassa olevan lomakkeen kautta. Potilasvahingot ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

4.3.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kotihoidon palvelut aloitetaan aina asiakkaan suostumuksella ja hänen kanssaan yhteistyössä. Asiakas ja omaiset osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelman suunnitteluun, sekä asiakasta kuullaan palvelujen järjestämistä suunniteltaessa. Asiakkaan oma tahto ja toiveet huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa. Kotihoidossa työskennellään asiakkaiden kodeissa tukien heidän yksilöllistä ja omannäköistä elämää, sekä kunnioittaen heidän toiveitaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kotihoidossa ei käytetä pakkotoimenpiteitä ja asiakkaan hoito sekä huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Mikäli asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuus tai terveys uhkaa vaarantua ja pakkotoimenpiteitä tarvitaan, lääkäri voi tehdä tästä lausunnon tai virka-apupyyntö. Tarvittaessa apu hälytetään hälytyskeskuksesta. Kotihoidon työntekijät tekevät tarvittaessa yhteistyötä sosiaaliviranomaisten kanssa, sekä voivat myös tehdä ilmoituksen digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten. Lisätietoja: <https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>

4.3.5 Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä sekä läheistensä huomioonottaminen on olennainen osa kotihoidon sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön kotihoidon kehittämisessä.

4.3.6 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaat ja omaiset otetaan mukaan osallistumaan sekä kehittämään jo asiakkaan arviointivaiheessa ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa. Asiakkailta ja omaisilta hankitaan asiakaspalautetta myös suullisesti keskustelemalla päivittäisessä hoitotyössä heidän kanssaan. Lisäksi Kolmostien Terveys järjestää puolivuositain kirjallisen palaute/tyytyväisyyskyselyn kotihoidon asiakkaille. Asiakkaille kotona toimitetuissa Asiakaskansioissa on asiakaspalautetta varten QR-koodi sekä nettisivu, jota kautta pääsee antamaan asiakaspalautetta. Asiakaspalautetta voi antaa suoraan työntekijöille, sekä Kolmostien Terveys verkkosivuston asiakaspalautekanavan kautta. Mikäli asiakas on toivonut yhteydenottoa annetun palautteen takia, vastuualueen esihenkilö on häneen yhteydessä. Asiakaspalautteet käsitellään viipymättä esihenkilön johdolla henkilökunnan kuukausipalaverissa, sekä asianomaisen kanssa. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan laadun parantamisessa.

4.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollon laatuun ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Toimintayksikön on tiedotettava asiakasta muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka on yhteydessä muistutuksen kohteena olevaan palveluntuottajaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Pihlajalintaan. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä



asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Palveluvastaava Niina Rustari niina.rustari@pihlajalinna.fi 0447865498

Palveluvastaava Katri Kumpulainen katri.kumpulainen@pihlajalinna.fi 0447865475

Palvelupäällikkö Krista Hakala, krista.hakala@pihlajalinna.fi 0447541407

Palvelujohtaja Johanna Nivala, johanna.nivala@pihlajalinna.fi 0407064150

Toimitusjohtaja Juha-Matti Sihvonen, juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi 0400338840

Johtava lääkäri Toni Kulju toni.kulju@pihlajalinna.fi 0447865405

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaistaholle eli Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuslomake:

[Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus](#)

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

Potilasasiavastaava on apuna, kun tarvitsee neuvoa ja tietoa oikeuksista potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten potilaana voi toimia omassa asiassasi. Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelin: ma, ke, to klo 9–11 ti klo 12.30–14.30, 040 190 9346

Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi

Tietoturvaisella viestin välityksellä: Suomi.fi-viestit palvelun kautta

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä. Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puhelin: ma, ke, to klo 9–11 ti klo 12.30–14.30, 040 504 5249

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere



Sähköpostitse: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Tietoturvaisella viestin välityksellä: suomi.fi-viestit palvelun kautta

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista. Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) sekä antaa kuluttajille tietoa näiden oikeuksista ja velvollisuuksista

Puh 029 553 6901 arkisin klo 9–15.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään viipymättä ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Kehittämisessä huomioidaan myös sosiaaliasiavastaavan selvitykset. Kirjallinen vastaus annetaan mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden kuluessa.

Lisätietoja:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kotihoito tukee asiakkaan mielekästä arkea omalta osaltaan ja palveluiden tarve arvioidaan yksilöllisesti. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka tukevat asiakkaan hyvinvointia ja toimintakyvyn ylläpitoa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan läheiset ja omaiset asiakkaan toivomalla tavalla. Tavoitteissa kiinnitetään huomiota päivittäiseen liikkumiseen, hyvinvoinnin ylläpitoon sekä edistämiseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, eikä tehdä puolesta asioita, joihin hänen oman voimavaransa riittävät.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisillä RAI arvioinneilla, joka tehdään aina tarvittaessa tai vähintään 6 kk välein. Lisäksi arviointia tapahtuu hoitajien toimesta jatkuvasti asiakaskäyntien yhteydessä.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri sisällytetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Säännöllisillä kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus ateriapalveluun. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät pysty itse valmistamaan tai hankkimaan riittävän monipuolista ruokaa tai ruokailu kodin ulkopuolella ei onnistu sairaudesta tai vammasta johtuen. Päivittäiset ateriat toimitetaan kotiin ateriapalvelun kautta. Kotiin tuotettava ateriapalvelu on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille, kuten muutkin kotihoidon tukipalvelut. Ateriat valmistetaan Kolmostien Terveystien ravintohuollon toimesta ja toimitetaan asiakkaille kotiin kylminä aterioina 3 x viikossa. Tarvittaessa kotihoidon säännöllisille asiakkaille voidaan järjestää kauppapalvelua, joka tarkoitettu henkilöille, jotka eivät pysty itse tai läheisten avustamana asioimaan kaupassa tai läheiset eivät voi hoitaa kauppa-asioita asiakkaan puolesta. Kauppa-palvelu on kotihoidon tukipalvelua, joka myönnetään erillisellä päätöksellä. Kauppapalvelun asiakkaana voi tilata ruoka- ja päivittäistavaroita kaupasta kotiin kuljetettuna. Kauppapalvelusta ei voi tilata alkoholia tai tupakkatuotteita. Asiakkailta on mahdollisuus myös yksityisten palveluntuottajien ateriapalveluihin sekä kauppapalveluun.

Asiakkaiden erityisruokavalit ja rajoitteet otetaan huomioon sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita kuunnellaan ateriapalvelun alkaessa sekä tarvittaessa palvelun aikana. Ravitsemustilaa seurataan RAI arviointiin sisältyvän MNA-testin avulla sekä käyntien yhteydessä painon, ulkoisen olemuksen, hyvinvoinnin ja ihon värin seurannalla.

Hygieniakäytännöt

Yksikön esihenkilöt valvovat yksikön hygieniakäytäntöjen toteutumista, sekä ohjeiden noudattamista. Apuna esihenkilöllä on yksikön hygieniayhdyshenkilöt eli hygieniavastaavat (2 hlö), jotka tiedottavat, ohjaavat ja neuvovat hygieniaan liittyvissä asioissa sekä laativat yksikön hygieniasuunnitelman yhdessä esihenkilöiden kanssa. Infektio- ja epidemiatilanteissa Pihlajalinnan konsernin hygieniavastaava huolehtii laajemman tiedottamisen ja toimintojen organisoinnista.

Asiakkaan hoito- palvelusuunnitelmassa on huomioitu hänen erityistarpeensa hygieniakäytäntöjen suhteen ja hoitohenkilöstö toteuttaa asiakkaan henkilökohtaiset hygieniatarpeet suunnitelman mukaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on voitu määritellä hoitohenkilökunnan auttavan pienissä siisteyttä ylläpitävissä toimissa, kuten tiskien tiskaaminen tai roskien vieminen. Asiakkaiden on mahdollista saada apua kotihoidolta myös pyykinpesuun joko asiakkaan omassa kodissa tai asiakkaat voivat ostaa palvelun Jalasjärven pesulasta. Pesula on sekä Parkanossa, että Kihniöllä tietyt noutopaikat, joista käyvät säännöllisesti pyykit hakemassa sekä tuovat puhtaina takaisin. Kotihoito kuljettaa pyykit tarvittaessa pyykkien noutopisteelle ja noutopisteeltä takaisin asiakkaalle.

Jos asiakas tarvitsee apua asunnon siivouksessa, siivousta voidaan myöntää kotihoidon tukipalveluna pienituloisille asiakkaille kerran kuukaudessa. Palvelun myöntämisen perusteena on, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut ja hän ei pysty pitämään kotiaan siistinä yksin tai oman tukiverkoston avulla.

Kotihoidon tilojen siisteydestä vastaa erillinen henkilöstö, joka kuuluu Kolmostien Terveiden tukipalveluyksikköön ja jonka ammattiryhmä on laitoshuoltajat. Kotihoidon tilat siivotaan heidän toimestaan 2 x viikossa ja lisäksi tarvittaessa.

Infektioiden torjunta

Kotihoidon hygieniasuunnitelma ohjaa työntekijöitä toimimaan infektioiden ja sairauksien leviämisen estämiseksi. Hygieniasuunnitelma löytyy kotihoidon sähköisestä perehdytysmateriaalista. Lisäksi Pihlajalinna konsernilla on päivitetty hygieniaoheistus, joka on kokonaisuudessaan löydettävissä henkilöstölle konsernin Intrasta. Ohjeistoon on kerätty perusasiat ja käytännöt hygieniaan liittyvistä asioista. Hygieniatoiminnan tavoitteena on vähentää infektioriskiä asiakkailta ja henkilökunnalla hoitotoimien yhteydessä. Ohjeisto on pääosin laadittu Tampereen yliopistollisen sairaalan hygieniatyöryhmän laatiman hygieniaoheiston pohjalta sekä päivitetty Tartuntatautilain (1227/2016) tuomilla vaatimuksilla.

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön. Työntekijän oma henkilökohtainen hygienia luo perustan tartuntojen ehkäisylle. Vastuulliseen ja ammatilliseen toimintaan kuuluu olennaisena osana käsihygienia, työvaatetus ja suojavaatteiden oikea käyttö, omasta terveydestä ja siisteydestä huolehtiminen sekä sairauksien asianmukainen hoito. Kolmostien Terveydellä henkilökunnan tupakointi työaikana on kielletty.

Tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä seurataan ja epidemiatilanteissa hygieniakäytäntöjä tiukennetaan erityisohjeistuksen mukaisesti. Työntekijöiden osaamista vahvistetaan koulutuksilla ja erityistilanteissa järjestetään lisäksi lisäkoulutusta.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot sekä yksikön hygieniavastaavat:

- Maarit Tanhuanpää, Hygieniahoitaja, TAYS Infektioyksikkö, PIRHA, 0401334157
- Suvi Sysmäläinen, hygieniavastaava, kotihoito Parkano
- Ulla Kokko, hygieniavastaava, kotihoito Kihniö

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidossa käytäntönä on vastuulääkärimalli, jossa jokaisella asiakkaalla on nimetty vastuulääkäri. Vastuulääkäreinä toimii Jaak Roosimägi (Kuomat, Kihniö), Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun Harri

Sallialmi (Reinot, Parkano) ja Terhi Martikainen (Ainot, Parkano) 30.4.2026 saakka. 1.5.2026 lähtien Vastuulääkärinä koko kotihoidon alueella toimii Harri Sallialmi.

Vastuusairaanhoitajat:

Kihniö: Jenna Sillanpää ja Marjo Laurila

Parkano: Hannele Rautiainen, Noora Kallio ja Sari Oksanen

Kotihoidon henkilökunta huolehtii omahoitajaperiaatteen mukaisesti siitä, että asiakkaan asiat välittyvät sairaanhoitajille ja lääkärille, ja että tarvittavat jatkotoimenpiteet toteutetaan. Kiireellisessä hoidontarpeessa otetaan tarvittaessa yhteys vastuulääkäripalvelun takapäivystykseen, lähimpään päivystykseen tai hätäkeskukseen. Hoitaja huolehtii asiakkaan mukaan check-listan, lääkelistan ja tarvittaessa mukaan huolehditaan myös asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet. Hoitaja tiedottaa asiasta myös lähiomaista. Kotihoidolla on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta, se löytyy kotihoidon sähköisestä perehdytyskansiosta.

Asiakkaiden terveyttä ja toimintakykyä seurataan säännöllisten kotikäyntien yhteydessä. Sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden sairaanhoidon seurannasta, valvoo hoidon toteutumista ja ohjaa muuta hoitohenkilökuntaa tarvittavien hoitotoimenpiteiden toteuttamisessa. Sairaanhoitajat huolehtivat lääkärin ohjeiden mukaisesti asiakaskohtaisista tiettyihin sairauksiin liittyvistä seurannoista ja määräaikaikontrolleista. Vuosittaiset verikokeet ja muut tarpeelliset näytteet voidaan tarvittaessa ottaa kotikäynneillä.

6 HENKILÖSTÖ

Kolmostien Terveys oy tuottaa kotihoitoa 24/7. Kolmostien Terveyden tuottamaan kotihoidon Parkano ja Kihniö henkilöstöön kuuluu 2 palveluvastaavaa, 2 vastaavaa sairaanhoitajaa, kotiutusohjaaja (sairanhoitaja AMK), 3 sairaanhoitajaa, 45 lähihoitajaa, 1 kuntahoitaja, 4 kodinhoitajaa ja 2 hoitoapulaista ja 1 hoiva-avustaja. Henkilöstön määrä vaihtelee asiakkaiden määrän ja palvelutarpeen mukaan.

Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan vuosilomien, sairauslomien, palkattomien vapaiden, osa-aikaisuuksien sekä arkipyhistä johtuvien ylimääräisten vapaiden vuoksi resurssia täydentämään. Kolmostien Terveydessä toimii myös yksiköiden yhteinen varahenkilöstötyöryhmä korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita.

Pidempiin sijaisuuksiin hankitaan sijainen, jolla on työn edellyttämä koulutus. Sijaisen pätevyys varmistetaan tarkistamalla tutkintotodistukset ja rekisteröintinumero. Kaikilta uusilta työntekijöiltä tarkistetaan myös rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelyä varten. Rikosrekisteriote tulee olla alle 6kk vanha.

Työntekijöiden on ilmoitettava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mahdollisesta poissaolostaan, jotta sijainen saadaan hankittua mahdollisimman pian korvaamaan resurssivajetta. Käytössämme on Sotender-keikkatyösovellus, joka helpottaa sijaishankintaa. Poissaoloihin ei kuitenkaan aina välttämättä tarvita sijaista, mikäli henkilöstön määrä on muutoin riittävä alati muuttuvaan asiakasmäärään ja palvelutarpeeseen suhteutettuna.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kolmostien Terveys edellyttää henkilöstön riittävää perehdyttämistä Pihlajalinnan perehdytysohjelman mukaisesti. Kolmostien Terveydellä on käytössä laaja konsernin yhteinen perehdytysohjelma, jonka toteutumisen seuranta on esihenkilöiden vastuulla. Yksikön kaikki työntekijät ovat velvollisia osallistumaan uuden työntekijän perehdyttämiseen. Myös perehdytettävällä itsellään on vastuu siitä, että kaikki perehdytysohjelmassa olevat kohdat tulee läpikäydyksi. Henkilöstö perehdytetään yksikön toimintaan, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojan ja omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Sähköisestä perehdytyskansioista löytyy perehdytyksen tueksi yksikön keskeiset asiat.

Vuosittain laaditaan koulutussuunnitelma ja henkilökunta osallistuu lakisäätteisiin ja työnantajan edellyttämiin koulutuksiin kuten lääkehoidon- ja hätäensiapukertauksiin. Tietosuojan liittyen henkilökunta suorittaa Pihlajalinna akatemiassa tietoturvallisuus- ja potilastiedon tietosuojatentit, sekä muut osaamista täydentävät koulutukset.

Muuhun koulutukseen osallistuminen määräytyy yksikön ja asiakkaiden hoidon tarpeen perusteella. Koulutusta järjestetään sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena ja lisäksi jokaiselle henkilökuntaan kuuluvalle on varattu määräraha koulutukseen vuosittain. Työntekijät tekevät hakemuksen koulutuksiin HR-järjestelmä Mepcon kautta.

6.1 ASIAKAS- JA POTILASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA

Palveluntuottaja seuraa palvelukysyntää ja mitoittaa tarjonnan sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa ja ostopalveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

Kotihoidon tarvittava henkilöstömäärä pohjautuu asiakkaille palvelupäätöksellä myönnettyihin palvelutunteihin ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen suunnitelmaan. Aluehallintovirasto on ohjannut kotihoitoa käyttämään STM:n ikäihmisten laatusuosituksen mukaista kaavaa henkilöstön riittävyyttä tarkasteltaessa. Kotihoidossa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen sekä vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen seurataan esihenkilöiden toimesta päivittäin toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Lisäksi laajempaa tarkastelua asiakasmääristä, palvelutarpeesta ja työntekijöiden välittömästä työajasta ja niiden kehityksestä tarkastellaan säännöllisesti, sekä johdon kanssa vähintään kuukausittain.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtäviä on organisoitu siten, että lähiesihenkilöiden työhön jäisi riittävästi aikaa:

- Työtehtävät ovat jaettu palveluvastaavien välillä siten, että yksiköiden tehtävät jakaantuvat tasaisesti. Palveluvastaavan työaika painottuu hoitotyön johtamiseen / asiakastyön ohjaukseen sekä yhteistyöhön eri toimijoiden, asiakkaiden ja omaisten kanssa. Lisäksi vastuualueeseen kuuluu erilaiset henkilöstöhallinnolliset ja tekniset tehtävät mm. työvuorosuunnittelu, poissaolojen sijaistajajärjestelyt, työsopimukset, avainten hallinta yms. Palveluvastaava on tavoitettavissa viikoittain Parkanon ja Kihniön toimipisteillä.
- Selkeät ja määritellyt tehtävät ja vastuut. Vältetään päällekkäisyyksiä ja epäselvyyksiä tehtävien jakamisessa. Palveluvastaavat sijaistavat toisensa poissaolot.
- Avoin viestintäkuultuuri, joka mahdollistaa säännöllisen keskustelun ja tiedonjakamisen vastuuhenkilöiden välillä. Käytetään tehokkaita viestintävälineitä ja pidetään säännöllisiä kokouksia.
- Esihenkilöitä tuetaan priorisoimaan tehtäviään ja määrittämään realistiset aikataulut. Seurataan edistymistä säännöllisesti ja tarvittaessa mukautetaan aikatauluja. Palveluvastaavan vuosikello on konkreettinen työkalu auttamaan aikataulutusta ja säännönmukaisuutta.
- Kannustetaan esihenkilöitä delegoimaan tehtäviä muille työntekijöille varmistaen, että delegoidut tehtävät ovat linjassa työntekijöiden vahvuuksien ja osaamisen kanssa.
- Tarjotaan mahdollista koulutusta ja kehittämismahdollisuuksia esihenkilöille, jotta he voivat kehittää taitojaan ja työskennellä tehokkaammin.
- Huolehditaan esihenkilöiden hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Tunnistetaan mahdolliset työkuormitukseen liittyvät ongelmat ajoissa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.
- Mukautetaan prosesseja tarpeen mukaan. Seurataan työnkulkuja ja tehdään tarvittavat parannukset

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoitaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä henkilöitä arvioidaan ensisijaisesti heidän soveltuvuutensa ja luotettavuutensa työhaastattelun yhteydessä. Tässä keinoina ovat haastattelun

lisäksi alkuperäiset tutkintotodistukset, opiskelijoiden opintopistemäärien selvittäminen. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Kotihoidossa työskentelevällä tulee olla tehtäviensä edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito, joka varmistetaan hakijan todistuksista tai työnantajan lausunnosta. Jos kielitaito on puutteellinen, ei työntekijä voi toimia kotihoidossa itsenäisessä työssä.

Toistaiseksi voimassa olevat työntekijät valitaan julkisella haulla. Rekrytoinnissa arvioidaan hakijan halukkuutta sitoutua yksikön arvoihin ja strategiaan sekä varmistetaan tarvittava pätevyys ja luotettavuus. Hakijoiden ja työntekijöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Rekrytoinnin tavoitteena on saada ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka ovat valmiita sitoutumaan yksikön arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa edellytetty ammattitoiminnan koulutus tai muu riittävä ammatillinen pätevyys sekä siihen liittyvät tarvittavat valmiudet. Rekrytointivalinnat tehdään yhteistyössä johdon kanssa.

6.2 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI

Kotihoidossa on moniammatillinen Tarmo-tiimi (toteuta arviointia moniammatillisesti), johon kuuluu kotihoidon kotiutusohjaaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja ja kuntahoitaja. Moniammatillinen tiimi kokoontuu keskustelemaan asiakkaiden tilanteista kerran viikossa tai tarvittaessa. Tiimin palaverissa on mukana myös Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjaajia ja näin varmistetaan mahdollisimman sujuva yhteistyö asiakkaan asioihin liittyen.

Sairanhoitajat toimivat lisäksi linkkeinä asiakkaidensa asioissa muihin yhteistyötahoihin ja varmistavat sujuvan tiedonkulun sekä palvelukokonaisuuden säilymisen asiakkaan hoidon eri vaiheissa.

Kotiutusohjaajan työnkuvaan kuuluu uusien asiakkaiden palvelujen koordinointi, sekä yhteistyö tarvittavien tahojen välillä palvelujen alkuvaiheessa. Kotiutusohjaaja osallistuu kerran viikossa ja lisäksi tarvittaessa yhteistyöpalaveriin sairaalaosaston henkilökunnan kanssa. Palaverissa käsitellään kotihoidon asiakkaiden asioita, jotka ovat hoitojaksolla sairaalassa, ja suunnitellaan moniammatillisesti heidän kotiutuksensa. Tavoitteena on varmistaa kotiutuksen turvallisuus, laatu ja sujuvuus sekä tiedonkulun jatkuvuus sairaalan ja kotihoidon välillä.

Yhteistyö miepä yksikön kanssa toteutetaan tarpeen mukaan ja tarvittaessa Tarmo palaveriin voidaan kutsua ammattilainen asiantuntijaksi myös miepä palveluista.

7 TOIMITILAT JA VÄLINEET

Pihlajalinna vastaa toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan poikkeama, tehdään ilmoitus Pihlajalinnan HSE lite – järjestelmään.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joita he itse hallinnoivat. Kodeissa toimitaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Henkilökunnalla on käytössään omat sosiaalitilat sekä toimistotilat Kihniön terveys- ja palvelukeskuksella, Parkanossa Terveyskeskuksessa sekä Rauhalan palvelukeskuksessa.

Yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan tunnistamalla ja suunnittelemalla terveyshaittojen ehkäisyä. Mahdolliset poikkeamat havaitaan ja niihin reagoidaan välittömästi yhteydenotolla asianmukaisiin sidosryhmiin. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tapahtuu turvallisuus- ja pelastussuunnitelmien avulla, jotka päivitetään vuosittain. Kotihoidon yksikössä on mahdollisuus ympärivuorokautiseen vartiointipalveluun, jota hoitaa Securitas. Yksikössä on käytössä kaksi paikantavaa vartijakutsupainiketta. Aamu- ja iltavuorossa painikkeet ovat mukana hoitajilla, jotka tekevät käyntejä mahdollisesti uhkaa aiheuttavien asiakkaiden luona, ja yöaikaan painikkeet ovat molemmilla yöhoitajilla. Vartijan saa tarvittaessa aina paikalle turvaamaan hoitajan käynnin. Asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan koulutuksilla ja säännöllisillä arvioinneilla. Lisäksi lääkkeet säilytetään lukituissa asianmukaisissa tiloissa.

7.1 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ

Palveluntuottajalla on käytössä Pihlajalinnan tietotekniset laitteet ja tietojärjestelmät, ja he vastaavat laitteiden huollosta ja ylläpidosta. Henkilöstöhallinnan järjestelmistä vastaa Pihlajalinna. Potilastietojärjestelmä OMNI a hallinnoi Pirha.

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

Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan henkilökunnan tiloissa olevilla kulunvalvontakameroilla. Kulunvalvontakamerat sijaitsevat terveyskeskuksessa sisätiloissa käytävillä ja lääkehuoneessa sekä Rauhalan palvelukeskuksen pääovella ja aulassa. Käytössä olevat kamerat ovat tallentavia ja niiden hallinnoinnista vastaa sekä rekisterinpitäjänä toimii Parkanon kaupunki.

Tarvittaessa kotihoidon asiakkaalle voidaan myöntää turva- ja auttamispalveluna esimerkiksi turvapuhelin ja ovihälytin. Turva- ja auttamispalvelu päätökset myöntävät Pirhan asiakasohjaaja. Näitä voidaan myöntää, jos asiakkaalla on epävakaata terveydentilaa, eksymisiä, kaatumisia tai niiden uhkaa, sekä jos asiakkaalla on jokin terveydellinen syy, joka edellyttää nopeasti saatavaa apua. AddSecure Smart Care Oy toimittaa asiakkaiden turvalaitteet sekä vastaanottaa turvahälytykset. AddSecure välittää hälytykset kotihoidolle puhelimiin, jotka on määritelty olemaan hoitajilla mukana 24/7 ja

kotihoidon hoitajat tekevät hälytyksestä johtuvat asiakaskäynnit sekä niistä seuranneet toimenpiteet asiakkaan auttamiseksi määritellyn aikarajauksen sisällä. Aikarajaus hälytyksen saamisesta käynnin aloittamiseen on maksimissaan 2 tuntia.

Kotona asuvien asiakkaiden turvalaitteiden toimivuudesta vastaa ensisijaisesti asiakas itse sekä kotihoito. Kotihoito testaa omien asiakkaidensa laitteita säännöllisesti 1 x kk ja aina asiakkaan kotiutuessa sekä tarvittaessa muulloin. Turvalaitteet asentaa kotihoito ja niiden huoltamisesta vastaa AddSecure Smart Care Oy.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

- AddSecure Smart Oy, puh. 0104088117
- Turvapuhelin@addsecure.com, www.addsecure.fi
- Kotihoidon vastuuhenkilönä turvapuhelinasioissa toimii kotiutusohjaaja

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikön terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen liittyvät ohjeistukset perustuvat Fimean ohjeisiin. Lääkinnällisten laitteiden hankinta, käyttöohjeet ja huolto toteutetaan vastuullisesti ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja turvallisuusvaatimukset.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume-, INR- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön ennen työskentelyä niiden parissa. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan ja pyytämään perehdytystä, jos kokee puutteita osaamisessaan.

Kotihoidon työntekijät tekevät yhteistyötä kuntoutuksen fysioterapeutin kanssa asiakkaiden apuvälineasioissa, niiden hankinnassa, käytössä ja opastamisessa. Mikäli asiakkaalla todetaan mahdollinen apuvälinetarve, fysioterapeuttia konsultoidaan asiassa. Fysioterapeutti tekee tarvittaessa kotikäynnin, jolla kartoitetaan tarkasti apuvälineiden tarve. Fysioterapeutti vastaa asiakkaan apuvälineiden hankinnasta sekä lainauksesta ja työntekijöiden ohjauksesta ja asianmukaisesta välineiden huollosta. Sänkyjen ja nostureiden huolto ja korjaus hoidetaan Berner Oy:n kautta, ja kaikki apuvälineet ja hoitovälineet kirjataan apuvälinerekisteriin. Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä kodin muutostöiden tarvetta arvioitaessa ja apuvälineitä hankittaessa sekä asennettaessa. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan hakemaan taloudellista tukea sosiaalitoimesta asunnon muutostöihin. Jokainen työntekijä on vastuullinen ilmoittamaan havaitsemastaan ongelmasta tai vaarasta laitteita tai tarvikkeita käyttäessään. Asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro- ja HSE-Lite -järjestelmien kautta, ja tarvittaessa niistä tiedotetaan edelleen Valviraan. Tärkeää on myös jakaa tietoa työyhteisössä havaituista vaaroista tai puutteista

7.2 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä.

Kotihoidon lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Palveluvastaavat yhdessä sairaanhoitajien kanssa vastaa kotihoidon lääkehoitosuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä. Kolmostien Terveysden johtava lääkäri vahvistaa allekirjoituksellaan suunnitelman. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma on henkilökunnan luettavissa sähköisessä kotihoidon kansiossa sekä tiimien ilmoitustauluilla. Lääkehoitosuunnitelma on osa kotihoidon lääkehoidon osaamisvaatimuksia sekä perehdytysuunnitelmaa.

Lääkäri päättää asiakkaiden lääkityksestä ja hoitohenkilöstö toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa ohjeiden mukaan. Lääkehoidon toteuttamiseen asiakastyössä on vähimmäisvaatimukset, jotka lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Johdolla on kokonaisvastuu lääkehoidon toteutumisen edellytyksistä. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa sairaanhoitajalle sekä yksikön esihenkilöille havaitsemistaan riskeistä tai epäselvyyksistä lääkehoitoon liittyen.

7.2.1 Rajattu lääkevarasto

Yksikössämme ei ole rajattua lääkevarastoa. Jokaisella asiakkaalla on omat säännölliset, sekä tarvittaessa annettavat lääkkeet

7.3 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Julkisten palveluiden tietosuojavastaava on Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja.

Pihlajalinnalla on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista tulee tehdä Pihlajalinnan tietoturvapoikkeamailmoitus.

Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Palveluntuottajan oman toiminnan tietoturvallisista työtavoista ja hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta vastaa palveluntuottaja.

Kotihoidossa kaikki asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakkaiden tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Perehdytyksen yhteydessä henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä käytössä olevien asiakastietojärjestelmiin kirjaamiseen. Henkilökunta on sitoutunut työsuhteessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmoita sivullisille työsuhteessaan saamia tietoja tai

työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja. Jokainen yksikössä työskentelevä henkilö kirjoittaa tietosuojasitoumuksen.

Henkilöstöllä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaudutaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot. Tietoturvaohjeet käsitellään yhdessä koko henkilökunnan kanssa tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Kaikki, jotka käsittelevät jollain lailla kotihoidon asiakas- tai potilastietoja allekirjoittavat tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Työntekijät suorittavat potilastiedon tietosuojatentin sekä tietosuojakoulutuksen vuosittain, tentit ovat kaikille pakollisia.

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

7.4 ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Kotihoidon työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytyksen yhteydessä.

Työntekijät pystyvät kirjaamaan asiakastyön kirjaukset välittömästi, kun asiakastietoa syntyy. Kirjaaminen tapahtuu HILKKA mobiilijärjestelmässä ja työntekijät pystyvät tekemään kirjaukset asiakaskäyntien yhteydessä käytössä olevilla mobiililaitteilla. Terveystieteellisen potilastietojärjestelmä on Omni360, johon kirjataan asiakkaiden terveystietoihin liittyvät tiedot, lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi

7.5 SÄÄNNÖLLESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN

Yleisesti Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä. Palaute käsitellään tilanteen vaatimalla tasolla ja kokoonpanolla.

Säännöllisille kotihoidon asiakkaille on toimitettu kotiin asiakaskansio, jossa on myös ohjeet asiakaspalautteen antamiseen. Siellä on QR-koodi ja verkkosivuosoite, jossa palautteen saa antaa. Hoitajia on myös kehoitettu auttamaan asiakkaita tarvittaessa palautteen antamisessa näitä keinoja käyttäen.

8 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Palveluntuottajan käytössä ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus HaiPro
- Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturvapoikkeamailmoitus
- Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: HSE lite – ilmoitus
- Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta: whistle blow – ilmoitus

Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä. Palautteiden aiheita voidaan käsitellä myös ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

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

Kotihoidossa käytetään Pihlajalinna konsernin yksiköissä käytettävää HSE lite tuvallisuushavaintojärjestelmää työturvallisuuslain mukaiseen riskien ja epäkohtien tunnistamiseen. Palvelun avulla pystytään selvittämään ja tunnistamaan työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä milloin niitä ei voida poistaa, arvioimaan niiden merkityksen työntekijöiden turvallisuudella ja terveydelle. Selvitys päivitetään henkilökunnan kanssa työolosuhteiden muuttuessa, uusien tai uudistettujen toimintojen tai menettelyiden käyttöönottoa kuitenkin vähintään kahden kolmen vuoden määrävälein. Selvitykset käsitellään tarvittaessa sen jälkeen työsuojelutoimikunnassa.

Työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveys arvioi myös työntekijän riskejä, jotta voi suunnitella tarkoituksen mukaisen toimintasuunnitelman. Toimintajärjestys korjaavia toimenpiteitä suunniteltaessa: vaaran aiheuttajien poistaminen mahdollisuuksien mukaan ja riskin vähentäminen (joko tapahtuman todennäköisyyttä tai mahdollisen henkilö- tai omaisuusvahingon vakavuutta pienentämällä).

Asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään HaiPro järjestelmässä. Järjestelmään pääsee kirjautumaan kaikilta työkoneilta, tietokoneen työpöydällä olevan linkin kautta. Ohjelmaan ei vaadita salasanoja. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi järjestelmään. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työturvallisuuteen liittyvät riskit ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan Pihlajalinna konsernin ohjeiden mukaisesti HSE lite-järjestelmässä. Ohjelmaan kirjaututaan tietokoneella tai puhelimella, eikä siihen vaadita salasanoja. Esihenkilö saa sähköpostiinsa ilmoituksen työntekijän tekemästä turvallisuushavainnosta. Esihenkilö kirjautuu ohjelmaan, määrittelee korjaavat toimenpiteet, kirjaa ne

palveluun ja tiedottaa alueen työsuojeluvaltuutettua. Tapausten käsittelyssä käytetään tarvittaessa apuna työterveyshuollon, työsuojelupäällikön tai työsuojeluvaltuutetun palveluja.

Riskienhallinnan työnjako


Johtoryhmä

- luo perustan työsuojeluasioiden hoitamiseksi ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset, toiminnan luonteen ja riskialttiuden sekä taloudelliset näkökohdat
- aineellisten ja toiminnallisten edellytysten luominen; esim. pätevien esimiesten valinta ja selkeän tehtäväjaon vahvistaminen
- työsuojelutoiminnan valvonta koko konsernin tasolla

Yksikön palveluvastaava yhdessä työsuojelupäällikön, palvelualueen palvelupäällikön ja johtavan lääkärin kanssa

- huolehtii työsuojeluohjeiden ja toimintamallien suunnittelusta, toteutuksesta ja ajan tasalla pitämisestä
- vastaa suojavarusteiden sekä koneiden ja laitteiden hankinnasta ja kunnossapidosta
- vastaa työnopastuksesta
- tekee esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämisestä

Työntekijä

- vastuu huolehtia omalta osaltaan oman työssä jaksamisen ja työilmapiirin ylläpitämisestä sekä tuen pyytäminen tarvittaessa
- laadittuihin työsuojeluohjeisiin tutustuminen ja niiden noudattaminen 
- edesauttaa omalla toiminnallaan turvallisen työympäristön ylläpitämistä ja kehittämistä
- muita työntekijöitä kohdellaan kunnioittavasti ja asiallisesti
- ilmoitettava esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle haittaa ja vaaraa aiheutuvista vioista ja puutteellisuuksista, ellei voi niitä poistaa
- käyttää annettuja suojavarusteita

Alihankinta

- työnjohto ja valvonta sekä työsuojeluvastuu on alihankintaa tekevällä työnantajalla
- Pihlajalinna-konsernissa huolehditaan siitä, että alihankintatyönantaja ja hänen työntekijänsä saavat riittävät tiedot vaara- ja haittatekijöistä
- alihankintatyönantajan tulee pitää toimintayksikkö ajan tasalla työhön liittyvistä työturvallisuusasioista

Työsuojelutoimikunta

- keskeisinä tehtävinä työsuojelutoimikunnalla on työympäristön vaarojen arviointi, häiriöiden ja oireiden tunnistaminen ja niiden perusteella toimenpide-ehdotusten tekeminen
- toiminta tapahtuu yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa.
- työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä on työnantajalla

Työsuojelupäällikkö

- työnantajaa edustava työsuojelun yhteistoimintahenkilö



- huolehtii työnantajan ja työntekijöidenvälisen yhteistyön järjestämisestä, ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- vastuu rajautuu yhteistoiminta-asioihin ja niiden toteuttamiseen
- vastuu työsuojelusäännösten toteuttamisessa oman toimivaltuuksiensa perusteella
- Osallistuu AVI:n tekemiin työsuojelutarkastuksiin ja yksikön palotarkastuksiin

Työsuojeluvaltuutettu

- osaltaan kiinnittää edustamiensa työntekijöiden huomiota työympäristöön ja työyhteisön tilaan liittyviin työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttaviin asioihin
- perehtyminen työsuojelusäännöksiin
- osallistuu tarvittaessa työsuojelua koskeviin tarkastuksiin
- oikeus keskeyttää työ, josta aiheutuu välitöntä tai vakavaa vaaraa työntekijän hengelle ja terveydelle
- on oikeus saada työnantajalta yhteistoimintatehtäviensä hoitamista varten tarpeelliset tiedot

Työterveyshuolto (Pihlajalinna, Parkano toimipiste)

- työolojen terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen, työpaikkaselvitys
- työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja ylläpitäminen
- Työterveyskysely netissä määräajoin
- tietojen antaminen ja ohjaus
- terveystarkastusten järjestäminen töissä, joissa on erityinen sairastumisen vaara
- työkykyä ylläpitävä toiminta
- vajaakuntoisten työntekijöiden terveydentilan seuranta
- osallistuminen ensiapukoulutuksen järjestämiseen tarvittaessa

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Riskienkartoitus 1 x vuodessa
- Haipro- järjestelmän kautta tulleet ilmoitukset käsitellään poikkeaman mukaan välittömästi - kuukausitasolla
- HSE lite- järjestelmän kautta tulleet ilmoitukset käsitellään poikkeaman mukaan välittömästi - kuukausitasolla
- Omavalvontasuunnitelma päivitetään 1 x vuodessa ja tietojen muuttuessa

Riskien tunnistaminen

Riskienarviointi on työyhteisön jokapäiväistä toimintaa. Henkilökunta seuraa ja arvioi yksikön turvallisuusnäkökohtien toteutumista, raportoi havaitsemistaan turvallisuusriskeistä sekä esittää kehitysehdotuksia turvallisuustason parantamiseksi ja riskien minimoimiseksi. Eri ammattiryhmien asiantuntemus otetaan huomioon omavalvonnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Palveluyksikön valmiudesta ja jatkuvuuden hallinnasta vastaavat yksikön vastuuhenkilöt ja organisaatiojohtoryhmä. Kokonaisvastuu varautumisesta kuuluu kuitenkin aina palveluntuottajalle.

Valmiussuunnittelu edellyttää työnantajan ja henkilöstön tiivistä yhteistyötä, jotta riskit tunnistetaan oikein ja varautumistoimenpiteet ovat tarkoituksenmukaisia. Henkilöstön osallistaminen on keskeistä.

Ilmoitusvelvollisuus

Noudatamme kotihoidossa Lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 § mukaista ilmoittamisvelvollisuutta. Henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontaviranomaisille (valvonta.ikaihmiset@pirha.fi) ja ilmoituksen voi tehdä myös lupa- ja valvontavirastolle.

ilmoituksen tehneeseen ei missään kohtaa prosessia saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 30 § velvoittaa, että palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämismääräyksessä olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Kiinteistöä koskevat palvelupyynnöt seuraavasti:

Pirhan tilapalvelujen HelpDeskiin tilapalvelut.helppari@pirha.fi

Palvelupyynnössä tulee olla seuraavat asiat:

- Kohde ja osoite
- Mitä asia koskee
- Huonetunnus (tämä on se, joka piirustuksessa on nimetty huoneen kohdalla)
- Yhteyshenkilön nimi ja puhelinnumero

Ilmoitus tulee tehdä myös Parkanon kaupungille seuraavasti:

Kaupungin sähköiseen palvelupyyntöjärjestelmään, Granlund Manageriin:

<https://parkano.fi/asuminenjaymparisto/tilapalvelut>

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

Haittatapahtumien ja läheltäpiti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Epäkohdat käsitellään aina poikkeamasta riippuen, joko välittömästi tai kotihoidon kuukausipalaverissa ja tarvittaessa viedään ylemmälle johdolle/johtoryhmään tiedoksi.



Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle, sekä muille yhteistyötahoille tarvittavalla laajuudella. Ohjeistukset dokumentoidaan ja tallennetaan yksikön omiin tiedostoihin henkilökunnan työkaluksi.

Tutustu myös STM:n julkaisuun:

[Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITYS

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 27 § mukaan kotihoidon omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Seurannasta tehdään säännöllisesti selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein Kolmostien terveyden julkilla verkkosivuilla, sekä pidetään julkisesti nähtävänä kotihoidon julkisella muistitaululla.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Rai osaamisen kehittäminen ja hyödyntäminen aiempaa enemmän
- Lääkehoidon prosessien jatkuva kehittäminen ja lääketurvallisuuden parantaminen
- Tiedonkulku: ohjeiden ja toimintamallien saatavuuden selkeyttäminen
- Toiminnanohjauksen ja kehittäminen

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavilla häneltä toimipisteessä, jossa hän tuottaa palvelua. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja sen päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan/toimintaympäristön muuttuessa. Suunnitelma tarkistetaan/vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi yksikköön tullutkaan. Tulleet muutokset ja havaitut puutteet korjataan sekä kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja tiedotetaan henkilökunnalle. Seurannan tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu ja turvallisuus tunnistamalla kehittämistarpeet ja puutteet toiminnassa.

Prosessi sisältää seuraavat vaiheet:

Tavoitteiden määrittely	Asetamme selkeät tavoitteet laadulle ja turvallisuudelle.
Tietojen keruu	Keräämme säännöllisesti tietoa palvelujen laadusta ja turvallisuudesta esimerkiksi asiakaspalautteiden, henkilöstön palautteen ja mm. Sisäisten auditointien avulla.
Tietojen analysointi	Analysoimme kerätyt tiedot tunnistaaksemme mahdolliset puutteet ja kehittämistarpeet.
Toimenpiteiden suunnittelu	Laadimme korjaavia toimenpiteitä havaittujen puutteiden korjaamiseksi ja laadun parantamiseksi.



Toimenpiteiden toteutus	Toteutamme suunnitellut toimenpiteet.
Arviointi	Arvioimme toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja tarvittaessa teemme lisäkorjauksia.

Seurantavastuut:

Johtoryhmä	Vastaa omavalvontasuunnitelman seurannan yleisestä valvonnasta ja varmistaa, että resurssit ovat riittävät.
Omavalvontavastaava	Palveluvastaavat vastaavat seurantaprosessin koordinoinnista ja raportoinnista.
Henkilöstö	Osallistuu aktiivisesti seurantaan antamalla palautetta ja osallistumalla laadun parantamistoimenpiteisiin.

Seuranta-aikataulu:

Kuukausittaiset seurannat	Kerätään ja analysoidaan tietoa kuukausittain. Johtoryhmä käsittelee raportit kuukasikokouksissa.
Kvartaaliarvioinnit	Kvartaalittain suoritetaan laajempi arviointi, jossa tarkastellaan laatu- ja turvallisuustavoitteiden saavuttamista.
Vuosittainen katsaus	Vuosittain toteutetaan kattava arviointi koko seurantaprosessista ja tulokset dokumentoidaan ja jaetaan koko henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelman seurannan kautta saatu palaute ja tulokset hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. Pyrimme kehittämään toimintaamme vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme ja sidosryhmiemme tarpeita. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Parkano 23.2.2026

Niina Rustari, palveluvastaava

Katri Kumpulainen, palveluvastaava