

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelukodit, yhteisöllinen asuminen

SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Tammenlehvakeskus OyY-tunnus 2117933-7

Kenttäkatu 17, 33500 Tampere

Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö:

Asumispalvelut, Palvelukodit 148 asuntoa

Palvelujen vastuuhenkilöt:

palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila p. 040 5922 731

palveluvastaava Veera Vartiala Puhelin 0447758029

Sähköposti etunimi.sukunimi@tammenlehvakeskus.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Kotihoito-vanhukset: 100 asiakaspaikkaa, Yhteisöllinen asuminen - vanhukset: 60 asiakaspaikkaa, Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta yhteisöllisessä asumisessa - vanhukset: 60 asiakaspaikkaa, Tukipalvelut - vanhukset: 160 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta viimeisin 5.10.2023

(Alihankintana) ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Tunstall: turvahälytínjärjestelmä

Lindström: henkilökunnan työvaatteet

Otis: hissit

YIT: palosammustusjärjestelmien huolto

Kauppapalvelu: Taloushaltia

Tammenlehvakeskus vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Palveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan seurannalla, seurantapalavereilla, raportoinnilla sekä saatujen palautteiden avulla.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tammenlehtväkeskus Oy tuottaa ja kehittää itsenäistä elämää ja toimintakykyä tukevia kuntoutus-, hoito- ja asumispalveluja ikääntyneille, sotainvalideille ja sotiemme veteraaneille, sekä muille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille Pirkanmaan alueella.

Toiminnan tavoitteena on ikääntyvien terveyden, toimintakyvyn ja yleisen hyvinvoinnin jatkuva edistäminen ja ylläpitäminen sekä itsenäisen selviytymisen ja oman elämän hallinnan tukeminen. Asukkaille mahdollistetaan sosiaalista kanssa käymistä tukevaan toimintaan osallistuminen.

Yhtiön ja sen työntekijöiden toiminta perustuu oikeudenmukaisuuteen, tasa-arvon periaatteisiin ja hyvään yhteistyöhön. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisuudet työn ja perheen yhteensovittamiseen.

Tavoitteena on, että asukkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja huolenpitoon sekä maksajatahot ovat tyytyväisiä tilaamiinsa palveluihin. Palvelulinjat ovat toimivat ja hoitoketjua kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluja ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki. Asuminen Palvelukodeilla edistää ja ylläpitää hyvinvointia, mahdollistaa oman näköisen elämän omassa kodissa sekä luo sosiaalista turvallisuutta. Osallisuutta ja asiakaskeskeisyyttä edistetään säännöllisillä asukaskokouksilla sekä yhteisellä toiminnalla, kulttuurikuntoutuksella ja asukkaiden itse järjestämillä tapahtumilla, kuten korttipeli-iltapäivät.

Yksikössä on käyty arvokeskustelua henkilökunnan, asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa ja yhteisölle on määritelty ihmisläheisemmät arvot, jotka ohjaavat toimintaa.

Ihmiseltä ihmiselle - teemme työtä yhdessä ihmisen kanssa, jotta hänen elämänsä tärkeät tavoitteet, toiveet ja unelmat voivat toteutua.

Jokainen teko on tärkeä - jokainen kohtaaminen on merkityksellinen. Toimimme vastuullisesti ja eettisesti kaikissa tilanteissa.

Innovatiivisesti ja ilolla - kehitämme jatkuvasti yhdessä osaamistamme ja innostumme kokeilemaan uusia ideoita. Ymmärrämme toivon merkityksen elämän voimavarana, joten luomme yhdessä toivon näköaloja.

Toimintaperiaatteena on luoda asukkaille turvallinen ja lämminhenkinen asuinyhteisö. Sekä tukea asukkaan toimintakykyä ja kotona selviytymistä tarpeen mukaan hoidon, huolenpidon ja tukipalveluiden turvin. Huomiomme yksilöllisyyden kunnioittamalla asukkaan yksityisyyttä ja kotia, esimerkiksi soittamme ovikelloa, vaikka olisimme sopineet, että



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

asuntoon voidaan tulla omilla avaimilla sekä elämänilo ja kulttuurisuunnitelmassa; tavoitteena on tarjota monipuolista ja asukkaiden toiveisiin pohjautuvaa toimintaa.

Toteutamme toiminnassa Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimuksia sekä sopimuksellisia sisältöjä. Tammenlehmäkeskuksen palvelukodit ovat sitoutuneet tuottamaan laadullisesti hyvää yhteisöllistä asumista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Toiminnan laatua ohjaa ostopalvelusopimus Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Sopimuksellisia laatumittareita ovat muun muassa palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuus, palvelun suositteluhaluukkuus sekä RAI-tavoitteet.

Palvelukotien toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja ohjeet löytyvät Tammenlehmäkeskuksen intrasta:

- Omavalvontaohjelma, yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat
- Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelma - Kulttuurikuntoutuksen viikko-ohjelma
- Hygieniasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Uusien hoitajien ja sijaisten perehdytysohjeet
- Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta
- Kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta ja ohje henkilökunnan todistajana toimimisesta
- Tietoturvasuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Yhdenvertaisuussuunnitelma
- Asumisen ympäristösuunnitelma
- Siivoussuunnitelma ja kemikaaliluettelo
- Hoitoon ja huolenpitoon käytettävistä laitteista laiterekisteri, laitteiden käyttö- ja kunnossapito/huolto-ohjeet

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO



RISKIENHALLINTA

Omavalvonnan lähtökohta on asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Omavalvonta perustuu riskienhallintaa ja riskien tunnistamiseen sekä riskejä ennaltaehkäisevään näkökulmaan. Riskienhallintaa on tunnistaa ennalta kriittiset työvaiheet, kuten lääkkeiden jakaminen, joka on jakovirheiden välttämiseksi jaettu tehtäväksi useampana päivänä ja käytössä on myös kaksoistarkastus. Perehdytyksessä tai pidempään töistä poissaolleiden kanssa käydään työvaiheita ja ohjeistuksia läpi; lisäksi kannustetaan kysymään ja tuomaan esiin huomioita.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Lähiesihenkilöllä on erityinen vastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen käytännössä tarkkailemalla ja havainnoimalla, tekemällä HaiPro-ilmoituksia, osallistumalla viikkopalavereihin sekä laajennettuihin palavereihin.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnan tulee sitoutua, mikä vaatii kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Käytössä on laajennetut moniammatilliset palaverit.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskitekijä	Ennaltaehkäisy ja hallinta
Sijainti ja ympäristö sekä sisäympäristö, esim. ilmanlaatu, radon	Olosuhdemittaukset, havainnointi ja seuranta säännöllisesti
Tilojen ja rakennusten kunto	Säännöllinen havainnointi ja seuranta, tarkastukset, kiinteistökatselmukset
Yleisten tilojen siivottavuus	Arviointi ja havainnointi, ohjeistaminen
Hygienia	Yleisten tilojen ammattitaitoinen ja suunnitelmallinen siivous, tehtävien jako ja selkeys, asianmukaiset välineet. Hygieniatyöryhmä ja -kävelyt. Ohjeistukset, varautumissuunnitelma, hygieniakäsikirja/-suunnitelma Intrassa.
Pyykkihuoolto	Pyykkipalvelumahdollisuus, asianmukaiset tilat ja välineet, työnjako /tehtäväkuvaukset
Epidemiat	Ohjeistukset ja suunnitelmat, esim. Korona, vatsatauti
Jätehuolto	Lajitteluohjeistus ja -pisteet, ekokompassi
Talous- ja käyttövesi	Varautumissuunnitelma Intrassa
Perehdytys	Suunnitelmallinen perehdytys, nimetty perehdyttäjä, perehdytyslomake
Viestintä	Viestintäkanavat, säännölliset viikkopalaverit, raportointikäytänteet
Lääkkeiden jakaminen	Lääkehoitosuunnitelma, kaksoistarkastus, lääkelupa käytänteet, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi
Lääkkeiden antaminen	Lääkehoitosuunnitelma, kolmoistarkastus, lääkelupa käytänteet, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi
Lääkkeiden tilaaminen, säilyttäminen	Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, tilausjärjestelmä, perehdytys, lääkekaapit, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi
PKV- ja N-lääkkeet	Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, perehdytys, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi, valvonta
Koneet ja laitteet	Selkeät ohjeet, opastus, luettelointi, huollot
Poikkeamat ja valitukset	HaiPro-järjestelmä, suunnitelmallinen käsittely ja raportointi hoitaminen
Asukasturvallisuus	Havainnointi, HaiPro-järjestelmä, ilmoitusvelvollisuus, vuoropuhelu työntekijöiden kesken sekä asukkaiden/omaisten kanssa

Epäasiallinen kohtelu	Ilmoitus- ja käsittelykäytänteet
Laatupoikkeamat	Havainnointi, HaiPro /ilmoituskäytänteet, vakavista laatupoikkeamista tehdään oma-valvonnallinen ilmoitus valvontayksikköön (kirjaamo@pirha.fi)
Avainten hallinta	Ilog-avainkaappi, perehdytys, toimintamallit
Turvapuhelinpalvelu	Ohjeistus, perehdytys, koulutus, säännöllinen testaus
Paloturvallisuus	Pelastussuunnitelma, paloharjoitukset, laitteiden säännöllinen testaus
Lääkinnälliset laitteet	Ohjeistukset, perehdytys, testaus
Pahosun toteuttaminen ja päivittäminen	Käytänteet, perehdytys, seuranta
Asukastiedot, tietojenkäsittely	Salassapitositoumus, ohjeistukset, henk.koht. tunnukset
Asukaspaperit	Lukollinen ilog-kaappi
Asukkaiden käteisvarat	Ohjeistus, prosessit, yhteistyö asukkaan ja omaisten kanssa
Hissien jumiutuminen	Yhteistyö kiinteistöhuollon kanssa, ohjeet
Hellejaksot	Ohjeistus, seuranta
Piha-alueen kunto	Auraus ja hiekoitus talvisin, HaiPro, asfaltin korjaus
Hälytysjärjestelmä	Seuranta, raportointi, HaiPro, ohjeistukset, perehdytys, testaus
Lääketilaukset	Tilauksen vastaanotto käytännöt. 03/2025
Eri asukasryhmien ominaisuudet	Palvelusisältöjen hallinta, tiedonkulku 03/2025
Muutokset asukkaan pahosussa	Käsitellään raportilla/palaverissa, hoitajat (lh,sh) ja palveluohjaaja käyvät vuoropuhelua, jokaisen velvollisuus tutustua tietoihin. 03/2025
Uusi asukas	Palveluohjaajaa jakaa ensitiedon, jokaisen velvollisuus tutustua. Raportilla/palaverissa jaetaan tietoa. 03/2025
Päivittäiskirjaaminen	Kirjaamisen määrä ja laatu, asukasturvallisuus ja hoitajan oikeusturva. Jokaisen vastuulla, seuranta. 03/2025
Läheltä piti tilanteet	Tavoite > 50%, ohjeistus ilmoituksen tekemiseen. 03/2025

Riskien hallinnalla pyritään suunnitelmallisesti ja jatkuvasti tunnistamaan ja arvioimaan sekä poistamaan, pienentämään tai siirtämään riskit ja niiden haittavaikutukset. Toiminnan järjestäminen sujuvien työketjujen ja riittävin varahenkilö - ja sijaisjärjestelyin varmistetaan, jotta riskejä voidaan rajoittaa. Työnkulut dokumentoidaan ja ns. vaarallisten työyhdistelmien syntyminen vältetään.

Työympäristöä tarkkaillaan jatkuvasti. Tarvittaessa ryhdytään asianmukaisiin toimenpiteisiin tapahtumien, terveyshaittojen sekä vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Turvallisuutta parantavia korjauksia ja hankintoja toteutetaan jatkuvana prosessina. Olosuhdemittaukset (esim. ilmanvaihto, radon) ja huollot tehdään säännöllisesti. Tilojen soveltuvuutta arvioidaan suhteessa toimintaan.

Neljä kertaa vuodessa johtoryhmässä (johdonkatselmus) sekä työyksiköittäin selvitetään ja arvioidaan järjestelmällisesti kaikki mahdolliset vaara- ja haittatekijät. Riskienhallintasuunnitelma tarkistetaan vuosittain johtoryhmässä ja hallituksessa.

Palvelukodeilla on käytössä HaiPro. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. HaiPro käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Poikkeamia käsitellään säännöllisesti viikkopalavereissa ja tarvittaessa välittömästi vuororaportin yhteydessä.

Valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) mukaisella ilmoitusvelvollisuudella pyritään turvaamaan asukkaiden turvallinen arki, hyvä hoito ja riittävä huolenpito. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Palvelukotien ilmoitustauluilla ja asukaskansioissa on sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Omaisille ja asukkaille on lomake ilmoituksen tekemiseen. Viranomaisilmoituksen lisäksi asukkaiden ja omaisten palautetta sekä huomioita otetaan vastaan jatkuvasti. Verkkosivuilla on palautekanava. Mahdollisuus tuoda asia/aihe esiin nimettömänä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien, HaiProiden, käsitleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijän vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja ennaltaehkäistä riskien syntymistä. Käsittelyyn kuuluu myös ilmoituksista keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Läheltä piti -tilanteet, vaara- ja haittatapahtumat, toteutuneet riskitilanteet ja havaitut epäkohdat kirjataan HaiProhon ja käsitellään; viikkopalavereissa käsitellään ja keskustellaan ilmoituksista säännöllisesti. Ilmoitusten ja keskustelujen kautta on tarkennettu ohjeistuksia ja toimintatapoja. Koulutussuunnittelussa on otettu huomioon esiin nousseita riskejä, esim. muistisairaankohitamiskoulutus. Johtoryhmässä poikkeamat käsitellään suunnitelmallisesti. Tapahtumat, kuten lääkepoikkeamat, hoitovirheet ym. raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle kolmen kuukauden välein.

Korjaavat toimenpiteet



Tapahtumien syyt pyritään selvittämään ja menettelytapoja tarkennetaan tai muutetaan tarvittaessa turvallisemmiksi, esimerkiksi järjestetään käyttökoulutusta nostolaitteen käyttöön tai lääkkeiden tilaamisessa otettiin käyttöön sähköinen tilauskanava. Laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Havaittu epäkohta pyritään korjaamaan välittömästi. Korjaamistoimenpiteet tarvittavien epäkohtien korjaamiseksi käynnistyvät välittömästi palveluvastaavan toimesta. HaiPro-järjestelmä ohjaa toimenpiteiden kirjaamiseen ja seurantaan; säännöllinen käsittely palaverissa ja johtoryhmässä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa viikkopalaverissa, ajankohtaiskatsauksissa, sisäisessä verkossa, uutiset-palstalla sekä tarvittaessa erikseen järjestettävässä tiedotustilaisuudessa. Tarvittaessa vastualueen vastuuhenkilö ottaa yhteyttä asiaa koskevaan yhteistyötahoon.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja ylläpitämiseen ovat osallistuneet palvelukotien henkilökunta palveluvastaava Veera Vartialan ja sairaanhoitaja Katariina Aallon johdolla. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään ja kehitetään sekä siitä keskustellaan, viikkopalaverissa, mutta myös asukaskokouksissa ja omaisille suunnatuissa yhteisöpalaverissa, esimerkiksi piha-alueen kunnosta on keskusteltu ja asfalttia korjattiin keväällä 2024.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Veera Vartiala, p. 0447758029, veera.vartiala@tammenlehvakeskus.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai esiin nousee muuta omavalvonnan osalta oleellista. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palvelukotien yhteisissä tiloissa infokansiossa, henkilökunnan intrassa sekä Tammenlehvakeskuksen verkkosivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi



Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan moniammatillisesti (omahoitaja/lähihoitaja, sairaanhoitaja, lääkäri) yhdessä asukkaan ja tarvittaessa, asukkaan luvalla, hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan, niiden vahvistamisesta ja ylläpitämisestä.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Osittaisarviointi on lyhyempi versio RAI:sta ja se tehdään palveluiden piiriin haettaessa. MapLe-arvo on osa osittaisarviointia. Palveluasumisen kriteereissä MapLe on pääsääntöisesti neljä, poikkeustapauksissa kolme. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa MapLe on täydet viisi, poikkeustapauksissa neljä.

Yhteisöllisen asumisen asukkaille RAI-arvioinnit tehdään säännöllisesti, puolivuositain tai aina tarvittaessa. Ensimmäinen arviointi tehdään asukkaan muuttaessa, kahden viikon sisällä muutosta. Käytössä on interRAI-HC (kotihoito RAI). Ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä (Mini Nutritional Assessment MNA®). Käytössä ovat myös MMSE (muistitesti) ja CERAD - Kognitiivinen tehtäväsarja, jota käytetään kartoittamaan mahdollista alkavaa muistisairautta.

Lisäksi hoitajat seuraavat asukkaan toimintakykyä ja vointia arjessa; läheisten huomioita kuullaan. Asukas osallistuu RAI-arviointiin. Asukkaan omaa ajatusta ja mielipidettä kuullaan ja arvostetaan. Asukkaan luvalla, asukkaan tila huomioiden, omainen / läheinen osallistuu arviointiin.

Asukkaan RAI-arvioinnissa muodostuvat mittarit kuvaavat tarpeita ja toimintakyvyn osia alueita. Mittareiden avulla ymmärretään ja tuetaan asukasta paremmin. Yksilömittarit kuvaavat asukkaan terveydentilaa, voimavaroja ja avuntarvetta. Yksilömittareita käytetään hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa ja seurannassa, esimerkiksi kognitiomittari CPS muodostuu päätöksentekokykyä, lähimuistia, ymmärrettyä tuleamista sekä syömistä koskevista arviointikysymysten tuloksista; asteikon pohjalta voidaan tulkinta kognition tasoa, mikä käytännössä näkyy asukkaan tukemisessa arkirouteineissa, kuten vessaan ohjaamisessa. Yksilömittareista saadaan vertailumittareita, kun tietoja tarkastellaan asiakasryhmittäin. Vertailumittareita käytetään toiminnan kehittämisessä ja laadun seurannassa.

RAI-tuloksista tehdään säännöllisesti kooste, jossa seurataan kognitiivisia toimintoja, arkisuoriutumista ja sosiaalista osallistumista. Näiden lisäksi tarkastellaan ravitsemustilaa, MNA. RAI:ssa ei ole erillistä muistin arviointityökalua, kuten MMSE, vaan tämä sisältyy kognitiivisiin toimintoihin, CPS-mittaristoon. Kooste käsitellään palaverissa sekä johdonkatselmuksessa. Koosteiden pohjalta on esimerkiksi tehty kaatumisriskiarvioita.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kuukauden kuluessa muutosta järjestetään hoitoneuvottelu, jossa läsnä ovat asukkaan lisäksi hänen omaisensa / läheisensä (asukkaan mielipidettä kuunnellen), palveluohjaaja sekä omahoitaja(-t). Hoitoneuvottelussa käsitellään palvelutarvetta, -suunnitelmaa ja hoitolinjauksia. Yhteisöllisen asumisen asukkaille lääkäri tekee alkutarkastuksen.

Muuton yhteydessä asukkaalle nimetään aina omahoitaja(pari). Omahoitaja on vastuussa palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja sovittujen asioiden jalkauttamisesta, esimerkiksi ottamalla muutokset esiin raportilla tai viikkopalaverissa muille hoitoon osallistuville. Jokaisen hoitajan tulee kuitenkin tutustua itsenäisesti laadittuun /päivitettyyn suunnitelmaan ja asukkaan tietoihin sekä seurata sovittujen palveluiden toteutumista. Suunnitelman päivitys Omni-potilastietojärjestelmään tapahtuu palveluohjaajan ja Pirhan palveluohjauksen kautta. Päivittäiskirjaaminen kuuluu jokaisen tehtäviin.

Suunnitelmassa arvioidaan asukkaan palveluun käytettävä aika kuukaudessa. Suunnitelmaan kirjataan omaisten/ läheisten yhteystiedot, vastuuhenkilö asukkaan raha- ja maksuasioissa sekä maksuasioden hoito, asumis- ja hoitotuen tilanne sekä asukkaan käytössä olevat / tilattavat apuvälineet ja asukkaan tarvitsemat hoitotarvikkeet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman liitteeksi laitetaan toimintakykyarvio (RAI-arvio). Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein tai kun tiedot muuttuvat. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa arjen toimia. Henkilökunta tutustuu suunnitelmaan ja päivittäiskirjaukset tehdään tähän pohjautuen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamatta jättäminen on asiakasturvallisuusriski.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa saavuttamaan asukkaan elämänlaadulle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asukasta ja hänen omaisiaan / läheisiään informoidaan sekä suullisesti että kirjallisesti yksikön toimintaan liittyvistä asioista. Asukas voi tutustua asumispäätöksen/asunnon saamiseen ohjatusti yksikköön omaistensa / läheistensä kanssa. Asukas tai hänen omaisensa / läheisensä voivat tiedustella palvelusisältöön liittyviä asioita myös puhelimitse palveluohjaajalta, palveluvastaavalta tai palvelujohtajalta. Palvelun kustannuksiin ja sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan aina kirjallisesti.

Asukkaan kanssa laaditaan vuokrasopimus, joka noudattaa huoneenvuokralakia ja siitä ilmenevät vuokria koskevat mahdolliset muutosperusteet ja ilmoituskäytännöt. Pirkanmaan hyvinvointialue osoittaa asukkaan maksuasioden hoitajalle tulokset pyynnön tulostilanteen hoitomaksun määrittämiseksi. Kyseinen tulokset määrittää asukkaan tulostilanteen hoito- ja turvapalvelumaksun.

Asukasta autetaan asianmukaisten Kelan etuuksien hakemisessa (asumistuki ja hoitotuki) sekä ohjataan palveluihin liittyvissä käytännöissä. Asukas ja hänen omaisensa voivat myös ottaa palveluun liittyvistä asioista yhteyttä palveluohjaajaan.

Asukkaan tilanteen ja tarpeen muuttuessa arvioidaan asumis-/palveluratkaisuja. Asukkaan pärjätessä kotona kotihoidon ja tukipalveluiden (siivous-, ateria-, pyykki-, kauppa-palvelut), mutta palvelutarve on suurempaa ja säännöllistä, saattaa kyseeseen tulla itsemaksavalle asukkaalle Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisöllinen asuminen. Mikäli asukas taas ei enää pärjää kotona tukienkaan turvin, arvioidaan ympärivuorokautisen palveluasumisen tarvetta. Asioiden eteneminen edellyttää hyvinvointialueen päätöstä, jota varten tarvitaan: omahoitajan väliarvio, jossa ajantasainen RAI-arvio, MMSE, asiakkaan oma näkemys ja omaisten kanta sekä lääkärinlausunto.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen kulkee ihan arkisissakin asioissa ”lähdetkö pelaamaan Skippoa?” tai ”laitetaanko punainen vai sininen paita?”

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja se pyritään huomioimaan toiminnassa, mikä näkyy esimerkiksi siinä, millaista ohjelmaa ja toimintaa järjestetään. Yksikössä asukkaalla on oma asunto normaalin huoneenvuokralain mukaisesti. Asukas voi liikkua vapaasti ja ottaa vastaan vieraita. Säännöllisten asukastapaamisten pohjalta rakennetaan elämäilo- ja kulttuuriohjelmaa.

Asukkaan itsemääräämisoikeus ja mielipiteet huomioidaan hoitoa ja huolenpitoa tarjottaessa. Asukkaalla on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä. Asukkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Yhteisiä peseytymistiloja käytettäessä pyritään hienotunteisuuteen ja intymiteettisuojan takaamiseen.

Asukkaan hoitoneuvottelussa keskustellaan asukkaan omista toiveista ja tavoitteista hoidon ja asumisen suhteen. Asukkaalta tiedustellaan hoitolinjauksiin ja hoitotahtoon liittyviä asioita, jotka kirjataan potilastietoihin.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Palvelukodeilla on suunnitelma itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Palvelukodeilla ei ole käytössä rajoitteita.



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelun perusteissa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Epäasiallinen kohtelu on aiheena palaverirungossa ja ilmoituksen tekemiseen on ohjeistus.

Muistutuksen vastaanottaja Palveluvastaava Veera Vartiala
Tammenlehmäkeskus / palvelukodit
Kenttäkatu 17, 33500 Tampere
p. 044758029
Veera.vartiala@tammenlehmakeskus.fi

Muistutus voidaan tehdä myös Pirkanmaan hyvinvointialueelle
PL 272
33101 Tampere
sähköposti kirjaamo@pirha.fi

Suulliset muistutukset / palautteet käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa. Korjaavat toimenpiteet suoritetaan heti, mikäli kyseessä on aiheellinen muistutus. Kirjalliset muistutukset käsitellään välittömästi niiden henkilöiden kesken, joita asia koskee. Kirjallisiin muistutuksiin palveluvastaava vastaa kirjallisesti. Palvelutoimintaan liittyvät muistutukset käsitellään viikkopalaverissa ja johtoryhmässä. Toimintatapoja muutetaan ja kehitetään siten, että mahdollisten virheiden syntyminen pyritään enakoimaan ja ehkäisemään. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kaksi (2) viikkoa.

Potilasvastaava on apuna, kun tarvitaan neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (sosiaali- ja potilasvastaava, vastuuhenkilö).

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0401909346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpääntäkatu 3, 33900 Tampere



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Sosiaalivastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaalivastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaalivastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15).

Jokainen työntekijä on vastuullinen valvomaan, etteivät hoitoon ja huolenpitoon osallistuvat henkilöt toimi asukasta kohtaan epäeettisesti. Yksikössä työskentelevät hoitajat vastaavat siitä, että hoitotyön laatu on mahdollisimman hyvää ja sen kehittämiseen pyritään jatkuvasti. Kaltoinkohtelua on esimerkiksi epäasiallinen käytös tai puhuttelu, tehtävien laiminlyönti, kovakourainen käsittely sekä asukkaan kuulematta jättäminen.

Asukkaat kohdataan arvokkaina ihmisinä. Hyvässä hoitokulttuurissa otetaan huomioon yksilön arvot, vakaumus ja tavat. Työntekijät toimivat tehtävissään oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti hoitaen jokaista yhtä hyvin ja kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan. Hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja keskinäiseen luottamukseen.

Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi. Asukas voi tehdä epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta muistutuksen joko yksikön palveluvastaavalle tai Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaavalle. He antavat tietoa asukkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa asukasta / omaista muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen laatimisessa.

Henkilökunta on saanut opastusta ja ohjausta ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. (Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolaki § 48, § 49 velvoite).

Kaikki asukkaiden / omaisten muistutukset ja palautteet sekä vahinkotilanteet käsitellään asianosaisten kanssa ja viedään organisaation toimitusjohtajan / johtoryhmän tiedoksi. Toimenpiteet kirjataan johtoryhmän pöytäkirjaan. Kirjallisiin muistutuksiin ja asiakaspalautteisiin vastataan aina kirjallisesti. Muistutukset raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Asukkaiden / omaisten muistutukset ja palautteet sekä vahinkotilanteet käsitellään asianosaisten kanssa suullisesti ja /tai kirjallisesti mahdollisimman pian.

Asiakkaan osallisuus



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Palvelukodeilla on asukas- ja omaistapaamiset säännöllisesti 1-2 kertaa vuodessa. Vuonna 2024 pidettiin toiminnallinen tapahtuma ja asukkaat pääsivät yhdessä läheistensä kanssa tutustumaan kuntosaliin, istuttamaan kukkia ja kuulemaan ajankohtaisia asioita. Toiveiden puuhun kerättiin toiveita ja ajatuksia. Läheiset ovat tervetulleita tapahtumiin, konsertteihin ja toimintoihin. Tavoitteena on yhteisöllisyyden lisääminen ja läheisten kuunteleminen sekä osallistaminen asukkaiden elämään.

Asukkaan on mahdollista tavata muita asukkaita ja henkilökuntaa päivittäin. Asukaskoukukset, talokohtaiset tapaamiset, järjestetään kuukausittain. Toiminnan tarkoitus on tukea asukkaiden osallisuutta ja kuulla heidän ajatuksiaan sekä toiveitaan. Viikko-ohjelma kootaan asukkaiden toiveiden pohjalta. Asukasta rohkaistaan osallistumaan tapaa-misiin, järjestettyihin ohjelmiin ja esim. ulkoiluun, mutta hän saa itse päättää haluaako osallistua vai ei.

Asukasta kuullaan ja osallistetaan häntä koskevien päätösten tekemiseen. Asukas on mukana keskusteluissa ja neuvotteluissa sekä osallistuu Rai-arviointiin; hän asettaa omia palvelun ja hoidon tavoitteitaan.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Vanhuspalvelulaki velvoittaa keräämään palautetta palvelujensa koetustalaadusta ja riittävydestä osana omavalvontaa ja kehittämään yksikön toimintaa tulosten perusteella (Laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista). Palveluntuottajan on kerättävä tietoa asiakaspalautteista ja kehitettävä yksikön toimintaa niiden perusteella. Saatu palaute dokumentoidaan ja laaditaan yhteen-veto, jotka käsitellään säännöllisesti johdonkatselmuksissa sekä välitetään pyydettyäessä tilaajalle tilaajan ohjeiden mukaisesti.

Asiakaspalautetta on mahdollista antaa suoraan suullisesti tai kirjallisesti joko henkilökunnalle, palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle. Asiakaspalautetta kerätään myös säännöllisesti kyselyillä tai pelaamalla asukkaiden kanssa laatupeliä. Tulokset kirjataan, raportoidaan ja käsitellään muiden palautteiden tavoin johtoryhmässä sekä viikkopalave-reissa. Saadun asiakaspalautteen ja kehittämistoiveiden perusteella suunnitellaan ja to-teutetaan tarvittavat parannukset, esimerkiksi asukkaiden ilmoitustaulut on lisätty pa-lautteen perusteella.

Omaiset voivat antaa palautetta toiminnasta suullisesti tai kirjallisesti. Omaiskyselyt to-teutetaan vuosittain. THL:n Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastyy-tyväisyyden seuranta toteutetaan joka toinen vuosi. Seuraava kysely on vuonna 2026; al-kuvuoden 2024 kyselyn tulokset julkaistaan syksyllä. Palaute voidaan kohdistaa henkilö-kunnalle, palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle. Palautteet käsitellään säännöllisesti ryhmäkotipalavereissa ja johtoryhmässä



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta arvioidaan vuosittain johtoryhmässä. Asiakaspalautejärjestelmä perustuu SHQS-laatujärjestelmään. Toimintoja auditoidaan sisäisesti. Asiakaspalautteen kerääminen perustuu yksikön toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään toimintaa ja käytänteitä tarkoituksenmukaisesti.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia tukeva toiminta

Asukasta pyritään tukemaan hänen yksilöllisten tarpeidensa edellyttämällä tavalla. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät arjessa selviytymiseen, liikkumiseen, ulkoiluun, osallisuuteen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaan toimintakyvyn arviointi on jatkuvaa ja arvioinnin apuna käytetään havainnoinnin ja haastattelun lisäksi toimintakyvyn mittareita (RAI). Asukasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan yhteisissä tiloissa tapahtuvaan toimintaan, yhteisruokailuun ja ulkoiluun yksilöllisten voimavarojen mukaan, esim. Ulkoilu avustajan kanssa tai asukkaiden yhteisaamulenkki. Asukkaan ohjaamisella pyritään elämänhallinnan tukemiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Palvelukodeilla on viikkosuunnitelma, joka pitää sisällään erilaisia harrastetoimintoja ja tapahtumia. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua taide- ja kulttuuri-, kuntoilu- ja liikuntaohjelmiin ja etäharrastuksiin, kuten Hildan nojatuolimatkat luontoon, omien mieltymystensä mukaan. Ympäristöä ja luontoa tuodaan asukkaiden arkeen muun muassa ulkoilemalla ja hyödyntämällä GreenCare-toimintakortteja. Yhteisössä järjestetään konsertteja ja juhlia, joihin asukkaat voivat osallistua. Palvelukodeilla järjestetään lisäksi omia tapahtumia ja vierailuja, kuten koiravierailut. Tapahtumiin osallistujista pidetään kirjaa.

Ravitsemus

Palvelukotien ateriapalveluista vastaa Tammenlehmäkeskuksen oman ravintopalvelun henkilökunta. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Erityisruokavaliot, uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio, rajoitteet ja mieltymykset huomioidaan yksilöllisesti. Ruokailutottumukset ja toiveet pyritään huomioimaan. Asukkailla on mahdollisuus ruokailla omien tapojensa mukaan. Ruokailu on mahdollista viihtyisissä yhteistiloissa, joissa on mahdollisuus viettää aikaa ja seurustella muiden asukkaiden kanssa tai asukkaan kotona. Asukas voi valmistaa ruokaa myös itse ja/tai hyödyntää kauppapalvelua.



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Ruokalistat kiertävät noin kuuden viikon syklillä. Vuodenajat ja erityiset perinneruokapäivät ja juhlapyhät huomioidaan. Ruoan valmistuksessa noudatetaan ravintosuosituksia ja otetaan huomioon erityisruokavaliot sekä ruoan rakenne. Ekologisuutta edistetään esimerkiksi käyttämällä GMO-vapaita tuotteita, tuoreita marjoja ja raaka-aine hankinnoissa sekä tarjoamalla hävikkiruokaa edullisesti työntekijöille.

Asukkaan ravitsemustilaa seurataan erilaisilla mittauksilla (paino, MNA-lomake) sekä asukasta ja hänen omaisiaan / läheisiään haastatteleamalla. Ravitsemustilaa voidaan tukea erilaisilla erityisruokavaliolla, ruoan rakenteen muutoksilla ja lisäravinteilla. Ravitsemukseen liittyvät poikkeamat, kuten asukas saanut väärää ruokaa, kirjataan ja käsitellään, kuten muutkin poikkeamat.

Hygieniakäytännöt

Yleisille tiloille on laadittu siivousohjelma. Asukkaat saavat palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisesti siivouksen tukipalveluna. Asukas voi huolehtia kotisiivouksesta myös itsenäisesti. Henkilökunta huolehtii kotihoidon asiakkaiden asunnon perussiisteydestä ja erityistilanteita varten käytössä on eritepakki, joka löytyy jokaisen talon (Tammenvesi, Tammenlehti, Kaupinkoti) siivous-/varastotilasta. Hygieniatasoa seurataan jatkuvan seurannan periaatteella.

Yksikössä pyritään noudattamaan hygieniaohteita. Asuntojen siivoustyöstä huolehtii yhteisön omat koulutetut laitoshuoltajat ja palvelukotien yleisistä tiloista Lähisiivous. Siistijöillä on asianmukaiset työ- ja toimintaohjeet infektioiden torjuntaan. Lähisiivouksen kanssa pidetään säännölliset kuukausikokoukset laadun varmistamiseksi.

Toimintatavoissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Työtehtävissä ja työjärjestyksessä edetään "puhtaasta epäpuhtaaseen-periaatteella". Asukkaita ja omaisia opastetaan käsihygienian noudattamisessa ja yksikön yhteisissä tiloissa on esillä desinfiointiaineita käsiin puhdistukseen.

Ruoan käsittelyssä ja tarjoilussa asukkaille noudatetaan hygieniaohteita. Asukkaiden kotilounas toimitetaan yhteisön Tammenlehmäkeskuksen keittiövaunuissa. Ravintohuollossa on omavalvontasuunnitelma.

Tukipalveluna olevasta pyykkipalvelusta huolehtii Tammenlehmäkeskuksen oma henkilöstö. Asukaspyykki pestään pyykkihuoneessa. Asukas voi halutessaan pestä pyykkiä itse tai osallistua pyykinpesuun. Pyykkihuoltoon on omat ohjeet, kuten eritepyykin merkintään.

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteistusta sekä erikseen asumispalveluyksiköille annettuja ohjeita. Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoidtaja

järjestää tarvittaessa koulutuksia ja hoitohenkilökunta voi osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotyön kehittämiskoulutuksiin kuukausittain. Hygieniahoitaja on tarkistanut yksikön hoitotyön käytännöt ja toimintatavat; hygieniakävely toteutettiin toukuussa 2024. Yksikön hygieniayhdyshenkilö on tarpeen mukaan yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajiin. Hygienia työryhmän kokouksiin ja koulutuksiin osallistutaan säännöllisesti.

Tammenlehväkeskuksessa toimii oma hygienia työryhmä, jossa on edustus yksiköstä. Hygienia työryhmän yhdysjäsenet tuovat viimeisimmät tiedot ajankohtaisista infektioasioista, joista tiedotetaan henkilökunnalle. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä on ohjeistukset lääkäripalveluiden käytännöistä. Yhteisöllisen asumisen asukkaiden lääkäripalvelut siirtyivät 1.3.2025 Pirkan osoittamana Terveystalolle ja omalääkärinä toimii LL Christos Petridis. Etäkierto palvelukodeilla on viikoittain. Paikan päälle lääkäri tulee neljän viikon välein.

Yksikön henkilökunta voi konsultoida lääkäriä tarvittaessa. Terveystalon puhelintakapäivystyksen puhelinnumero on 030 360 700. puhelintakapäivystys on tarkoitettu kiireellisiä konsultaatioita varten, kun arvioidaan ettei asiaan voida odottaa omalääkärin takaisinottoa ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista.

Omarahoitteisten asukkaiden lääkäripalvelut ovat heidän omalla lääkäriasemallaan. Sairaanhoitajat/terveydenhoitaja ovat tärkeä linkki terveysasemalle ja lääkäriin. Tammela-keskuksen lääkärin etäkierto toteutuu kerran viikossa.

Hätätapauksessa soimitaan 112. Mikäli tilanne on nopeasti henkeä uhkaava, voi apua pyytää kuka tahansa. Koska kyseessä on asiakkaan koti, voi myös asiakas tai omainen soittaa hätänumeroon. Tätä edeltävästi on kuitenkin varmistettava hoitopäätösten noudattaminen.

Erikoissairaanhoidon palvelu on saatavissa julkiselta sektorilta lähetekäytännöin ja kiireellisissä tapauksissa päivystysluontoisesti. Hoitava lääkäri voi tehdä lähetteen erikoissairaanhoitoon arvionsa mukaisesti. Asiakas lähetetään kiireellisessä tapauksessa heti eteenpäin tai kutsutaan myöhemmin erikoissairaanhoidon puolelle vastaanotolle / tutkimuksiin. Päivystysaseman lääkäri arvioi akuuteissa tilanteissa asiakkaan erikoissairaanhoidon tarpeen ja hänelle järjestetään asianmukainen sairaalahoidon paikka.

Syksyisin asukkaille järjestetään mahdollisuus influenssarokotuksiin. Erilaiset seulonnat ja ikäkausiin liittyvät tarkastukset ym. tapahtuvat terveyspalvelujärjestelmän puitteissa. Asukas voi käydä laboratoriokokeissa, missä tahansa Fimlabin toimipisteessä.

Torstiaamuisin Tammenlehtäkeskuksen laboratoriohoitaja kiertää ottamassa näytteitä Kaupinkodissa ja Tammenlehtäkodissa.

Suunhoito on osa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaat voivat käyttää haluamaansa yksityistä hammaslääkärää tai julkisen sektorin hammashoitopalveluja. Syksyisin asiakaille järjestetään mahdollisuus influenssarokotuksiin. Erilaiset seulonnat ja ikäkausiin liittyvät tarkastukset, laboratoriotutkimukset ym. tapahtuvat kaupungin terveyspalvelujärjestelmän puitteissa.

Saattohoidosta ja kuolemantapauksiin yksikössä on oma ohjeistus. Asukkaalla on hoitosuunnitelma, jossa otetaan kantaa terveydentilaan, päivystyksellisiin tilanteisiin, hoito- tahtoon ja hoidon rajauksiin. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään puolivuositain. Palvelukotien asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa terveydenhoitaja Jenni Keskinen, sairaanhoitaja Marja Vuorihuhta ja Katariina Aalto.

Lääkehoito

Lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jonka on hyväksynyt Tammenlehtäkeskuksen ylilääkäri Silja Lassila. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoon liittyy monia riskejä. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuollon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma on arjen työkalu, jota päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Sen laatii sairaanhoitajat yhteistyössä esihenkilön kanssa. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on velvollisuus tutustua lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidosta vastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen nimeämä lääkäri, terveydenhoitaja Jenni Keskinen, sairaanhoitaja Marja Vuorihuhta ja Katariina Aalto. Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan poissa ollessa hänelle nimetään sijainen.

Monialainen yhteistyö

Asukkaan hoidon ja huolenpidon tarve on moninaista ja asukkaan hyvinvoinnista vastaa moniammatillinen henkilöstö. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asukkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Tammenlehtäkeskus tuottaa itse hoiva- ja tukipalvelut. Työyhteisön sisällä toimiessa yhteistyön mahdollisiin sauma- ja epäkohtiin puuttumiselle sekä toiminnan kehittämiseksi on matala kynnyks ja hyvät mahdollisuudet. Toimintoja ohjaa kaikkien yhteinen ajatus asukkaan hyvästä arjesta ja hyvästä hoidosta.

Jotta palvelukokonaisuus on asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tie-



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

donkulkuun kiinnitetään huomioita arjen asioissa, kuten keittiön ja hoitajien välillä erityisruokavalioiden osalta. Laajennetuissa palaverissa on mahdollisuus käsitellä monialaisesti asumispalveluiden yhteisiä asioita.

Yhteistyöstä muihin toimijoihin, kuten asiakasohjaus, kauppapalvelu Taloushaltia, apteekki ja Fimlab, on pyritty tekemään helppoa ja avointa. Osallistumme Pirkanmaan hyvinvointialueen Kohota/Hotke-työryhmään. Käytössä on Pegasos-/Omni-asiakastietojärjestelmä.

Tilaaaja-tuottaja yhteistyö

Tammenlehväkeskus tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialueelle ohjeiden mukaisesti kuukausittain tietoa mm. toimintayksikön kokonaispaikkamäärästä, sisällä olevista asiakkaista ja asiakkaiden keskeytyksistä. Kolmen kuukauden välein raportoidaan poikkeamat. Tiedot raportoidaan Analytican kautta. Pirhalle toimitetaan vuosittain palvelun valvonta- ja seurantatiedot.

Tammenlehväkeskus on sitoutunut vastaamaan tilaajan laatimiin kyselyihin ja toteuttamaan tilaajan määrittelemät mahdolliset muut kyselyt. Kyselyjä voivat olla esimerkiksi palvelun kehittämiseen ja toimintatietoon liittyvät kyselyt. Lisäksi olemme sitoutuneet kehittämään palvelua ja osallistumaan tilaajan kehittämisprojekteihin, avustamaan tilaajaa tietojen keräämisessä ja tietojen luovuttamisessa esim. palvelun kehittämistaroituksessa.

Tilaaajat ovat asettaneet toiminnallemme laatuvaatimuksia, jotka toimivat toiminnan peruspilareina. Tavoitteet:

- Korkeintaan 5%:lla yksikön asukkaista palvelu- ja hoitosuunnitelma on päivittämättä.
- Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä tai äkillinen hoito 90 vrk:n aikana (tai edellisen arvioinnin jälkeen, jos siitä on alle 90 vuorokautta), Raja-arvo: Alle 30%
- Sosiaalisen aktiivisuuden muuttuminen verrattuna tilanteeseen 90 vrk:n aikana (tai edellisen arvioinnin jälkeen, jos siitä on alle 90 vuorokautta). Ei vähenemistä - asiakkaiden %-osuus. Raja-arvo: Vähintään 60% asukkaista sosiaalinen aktiivisuus ei ole vähentynyt.
- Palveluntuottajan yksikön NPS luku on korkeintaan 10 pistettä THL:n valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn valtakunnallista keskiarvoa matalampi. Esim. Vuonna -22 valtakunnallinen NPS luvun keskiarvo oli 48.



- Yksinäisyyden kokemus. Koko ajan ja usein vastanneiden %-osuus ei ole suurempi kuin viimeisimmän käytössä olevan THL kyselyn valtakunnallinen keskiarvo (vuonna -22 arvo oli 22%).
- Vähintään kerran vuodessa työhyvinvointikysely toimintayksikön henkilökunnalle. Työhyvinvointi ei ole laskenut toimintayksikössä edellisen vuoden mittaustuloksesta.
- Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle. Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle -kysymykseen täysin eri mieltä ja melko eri mieltä vastanneiden %-osuus. Kysymys THL:n valtakunnallisesta asiakastyytyväisyyskyselystä. Raja-arvo: Täysin eri mieltä ja melko eri mieltä vastanneiden %-osuus ei ole suurempi kuin viimeisimmän käytössä olevan THL asiakastyytyväisyyskyselyn valtakunnallinen keskiarvo. Vuonna -22 arvo oli 14%. Palveluntuottajan toteuttaman kyselyn arvoa verrataan viimeisimmän käytössä olevan THL kyselyn valtakunnalliseen keskiarvoon.

Näkökulma	Asia, mitä mittari mittaa	Mittarin nimi
Yksikön toiminta	Asiakkaat saavat yksilöllisten tarpeiden mukaista hoivaa ja hoitoa	Palvelu- ja hoitosuunnitelma aina ajan tasalla
	Asiakkaat ovat oikeassa palvelussa	Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä tai äkillinen hoito 90 vrk:n aikana
	Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteutuminen toimintayksikössä*	Sosiaalisen aktiivisuuden muuttuminen 90 vrk:n aikana
Asiakas	Asiakastyytyväisyys*	Palvelun suosittelevuus (NPS).
	Yksinäisyyden kokemus	Kärsitkö yksinäisyydestä -kysymykseen koko ajan tai usein vastanneiden %-osuus.
Henkilöstö	Työhyvinvointi*	Toimintayksikön työhyvinvointikyselyn tulokset
	Asiakkaan kokemus henkilöstön riittävästä*	Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle -kysymykseen täysin eri mieltä ja melko eri mieltä vastanneiden %-osuus.

Taulukko 2. Palvelun laatua kuvaavat mittarit. Tähdellä merkitty ne mittarit, jotka palvelevat lakiin asetettujen, palvelua koskevien vaatimusten toteutumisen arviointia.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

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 yhteistyötä viranomaisten ja toimijoiden

kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Tammenlehmäkeskuksella on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuuselvitykset, Intra - toimintaohjeet - turvallisuus ja riskienhallinta. Asukkaita on ohjeistettu palotilanteen varalta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään järjestelmällisesti. Tavoitteena on toimiva asiakasturvallisuuskulttuuri, jossa korostuu riskitietoisuus ja halu oppia vaara- ja läheltä piti -tapahtumista. Mukana ovat kaikki henkilöstöryhmät ja asukkaat. Asiakasturvallisuuden edistäminen on koko henkilökunnan asia. Organisaatiossa on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma.

Kiinteistöhuolto vastaa ja huolehtii pihapiirien siisteydestä ja kulkureittien turvallisuudesta. Auras- ja hiekotustyöt tehdään huolella (talvikunnossapito). Havaitut riskit kirjataan riski-ilmoituslistalle. Ne käsitellään johtoryhmässä ja tehdään korjaavat toimenpiteet mahdollisimman ripeästi. Sisäisessä intrassa on ilmoituskanava, jonka kautta kiinteistöhuollolle ilmoitetaan vikatilanteista. Kiinteistöihin liittyen tehdään tiivistä yhteistyötä omistajan, Tammenlehmäsäätiön, kanssa.

Yksikön henkilökunta ohjaa ja varmistaa, että yksikön toimitilat ovat varusteltu niin, että ikäihmisten liikkuminen ja toiminta asuinympäristössä on turvallista, esimerkiksi Tammenlehmäkotien rappuihin on lisätty kaide myös rappujen toiselle puolelle. Asukaille hankitaan asianmukaiset apuvälineet kunkin tarpeen mukaan. Asuntojen kalustamisessa kehoitetaan huomioimaan kalusteiden sijoittelu, valaistus sekä mattojen käyttö, jotta voidaan minimoida kaatumisriskit ja tapaturmat. Kaatumistapaturmista ja läheltä piti-tilanteet kirjataan Haiprohon ja niitä tarkastellaan viikkopalaverissa. Korjaavat toimenpiteet pyritään suorittamaan välittömästi. Yhteisöllisen asumisen asukkaiden kaatumisriskit kartoitettiin keväällä 2024.

Asukkaiden käyttämät lääkkeet ja lääkeohjeet säilytetään asukkaan kotona, tarvittaessa lukollisessa lääkekaapissa. Ohjeiden ajantasaisuus pyritään varmistamaan asiakirjamerkinnöin. Asukkaan lääkehoitoon osallistuvat vain koulutuksen ja lääkehoitoluvan saaneet henkilöt. Lääkkeiden käsittelyssä, säilytyksessä ja lääkkeiden asukkaalle antamisessa noudatetaan huolellisuutta. Palvelukodeilla ei ole rajattua lääkevarastoa.

Palvelukodeilla noudatetaan ajankohtaisia toimintamalleja infektioiden torjumiseksi. Palvelukodeilla on nimetty hygieniavastaavat: Katariina Aalto ja Sarika Leppänen, jotka osallistuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin hygieniakoulutuksiin/-tapaamisiin sekä Tammenlehmäkeskuksen sisäisiin tilaisuuksiin.

Tiloissa on sprinklerijärjestelmä. Henkilökunta käy säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksen sekä ensiapukurssin. Pirkanmaan hyvinvointialue ja/tai aluevalvontavirasto suorittavat säännöllisesti tarkastuskäyntejä.

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet



Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja toiminnan rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstömitoitus huomioidaan työvuorosuunnittelussa ja sitä seurataan työvuorojärjestelmän toteumisissa, kolmen viikon jaksoissa. Henkilöstö suhteutetaan asukasmäärään.

Palvelukotien toiminta on ilmoituksen varaista. Yhteisöllisen asumisen paikkoja on 60-asukaspaikkaa. Lisäksi on kotihoidon palveluja sotainvalideille ja sotiemme veteraaneille sekä itsemaksaville asukkailla. Rekisteriotteen mukainen hoito-, kasvatusta- ja kuntoutushenkilöiden määrä on 18,30. Hoitohenkilökuntaan kuuluu kaksi sairaan-/terveydenhoitajaa, palveluohjaaja, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Palvelukotien lähiesihenkilönä ja hallintohenkilönä toimii palveluvastaava. Tuki- ja muita henkilöitä 4,35, josta 0,5 ostopalveluna (Lähisiivous) ja muut tukipalveluiden työntekijöitä: laitoshuolto, ravintopalvelut, kiinteistöhuolto, pyykkihuolto sekä avustajat/saattajat ja hallinnon henkilöt, kuten laskutus ja palvelujohtaja (0,45). Yhteensä 23,65.

Poissaolot pyritään korvaamaan sijaisilla. Vuosilomiin ja pidempiin sijaisuuksiin otetaan määrääaikainen sijainen. Äkillisiin poissaoloihin käytetään keikkalaisia; yksiköllä on omia pitkäaikaisia keikkalaisia. Työvuorojärjestelmässä on ”töihin kutsu” sijaisjärjestelyjen helpottamiseksi. Yhteisöllä on käytössään sisäistä sijaisresurssia eli ns. poolilainen, joka on tarkoitettu äkillisiin poissaoloihin ja tukemaan sijaisjärjestelyjä. Sijaislistaa ylläpidetään ja päivitetään jatkuvasti. Sijaisjärjestelyistä vastaa palveluvastaava tukenaan ja hänen poissa ollessaan nimetty sijainen.

Palvelukodeilla työskennellään moniammatillisesti; tehtävät on jaettu osaamisen ja koulutuksen mukaan, esimerkiksi pyykkihuollosta vastaa avustaja ja ravitsemustyöntekijät hoitavat ruokakuljetukset. Työntekijöille pyritään mahdollistamaan lisäkoulutus toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Yhteisöllisen asumisen asukasmäärää seurataan ja suhteutetaan henkilöstömäärään. Työhyvinvointia pyritään pitämään yllä avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä sekä työ/tyhy-toiminnalla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja näistä nousseita kehitysjärjestelyjä viedään eteenpäin. Läsnä oleva ja kuunteleva esihenkilö tukee arjessa; työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä, työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä.

Tammenlehmäkeskuksen yhteisössä työskentelee monen alan osaajia ja tuotamme itse suurimman osan palveluista, kuten kotihoidon ja tukipalvelut: siivous, pyykkihuolto, turvapalvelut ja ateriapalvelut. Yhteistyö eri toimialojen välillä on kätevää saman katon alla ja tiedonkulkua on viety eteenpäin esim. Teams- ja Share-kanavilla sekä säännöllisillä palaverilla.

Palvelukotien kotihoidossa klo 07-22 työskentelee aamuvuorossa 7-8 hoitajaa ja illassa työntekijöitä on 5-6; viikonloppuisin hoitajia on vuorossa 5-6. Lisäksi päiväaikaan palvelukodeilla työskentelee avustajia 3-4, jotka huolehtivat muun muassa asukaspyykinä, saattelevat asukkaita ruokailemaan ja järjestävät yhteistä tekemistä. Öiseen aikaan



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

turva-auttamiskäynnit ja yöaikaisen kotihoidon toteuttaa kiertävä yöhoitaja. Sairaan-/terveydenhoitajat, palveluohjaaja ja palveluvastaava työskentelevät arkaamuissa.

Palvelukodeilla lähiesihenkilönä toimivan palveluvastaavan työaika on kokonaan hallinnollista aikaa. Palveluvastaavan tehtäväkuvaan on kirjattu hänelle osoitettu tehtävät. Palveluvastaava vastaa oman työnsä organisoinnista ja apuna arjessa hänellä on palveluohjaaja; tukea hän saa palvelujohtajalta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja Terveyspalvelualan työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Työnantaja tarkistaa hakijan henkilöllisyyden, osaamisen ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä tiedot Julkiterhikistä sekä ikäihmisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen yli 3kk työsuhteissa. Lisäksi palvelukodeilla on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, kuten kiinnostus ja taito työskennellä asukkaan kotona.

Vakituisen hoitohenkilökunnan rekrytoinnista vastaavat yhteistyössä palveluvastaava ja palvelujohtaja. Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan Tammenlehmäkeskuksen sisäisessä verkossa ja Työ- ja elinkeinotoimiston Internet-sivuilla sekä mahdollisten yhteistyötahojen toimesta. Hakijat haastatellaan ja hakijoiden ammatillinen pätevyys tarkistetaan koulu- ja opintotodistuksista sekä Terhikki-tietokannasta. Sijaisten kohdalla menetellään samalla tavalla. Hakijalta voidaan pyytää suosittelija.

Tammenlehmäkeskus edistää yhteiskunnallisia tavoitteita ja työllistää heikommassa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä tai osatyökykyisiä.

Henkilöstön perehdyttäminen, täydennyskoulutus ja hyvinvointi

Henkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissa-olleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erittäin tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilöstön perehdyttäminen on osa henkilöstöpoliittisia periaatteita. Palvelukodeilla noudatetaan omaa perehdytysohjelmaa/-lomaketta. Työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä noin kahden viikon ajaksi työsuhteen alkaessa. Ensimmäisen työvuoroa alussa työntekijälle on varattu aika henkilöstöhallintoon, jossa hän saa tietoja työsuhteeseen liittyviin asioihin mm. avaimet, tunnukset eri järjestelmiin ja mahdollisuuden kysyä askarruttavista asioista.



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän palvelukotien ja koko Tammenlehmäkeskuksen laajempaan toimintakokonaisuuteen. Palvelukotien dokumentit, ohjeet ja muut materiaalit on koottu Tammenlehmäkeskuksen sisäiseen intraan. Työntekijä ohjataan tutustumaan myös muihin intrasta löytyviin kokonaisuuksiin, kuten henkilöstöohjeet. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan velvollisuus on tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

Työntekijä antaa palautteen perehdytyksen edistymisestä ja onnistumisesta n. kahden viikon kuluttua työsuhteen alkamisesta. Palaute käsitellään työntekijän ja esihenkilön kesken. Palautteiden sisältö käsitellään vuosittain työyhteisöpalavereissa. Myös opiskelijoilta kysytään palautetta harjoittelusta. Koeaika on vakituisessa työsuhteessa 6kk ja määräaikaissä korkeintaan puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin maksimissaan 6kk. Koeaikakeskustelu käydään koeajan puitteissa.

Palvelukodeilla on koulutussuunnitelma, joka pohjautuu työntekijöiden koulutustarpeisiin ja työntekijöiltä nousseisiin koulutustoiveisiin. Koulutustarvetta kartoitetaan muun muassa kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan työvuorosunnittelussa. Koulutusvelvollisuus pyritään täyttämään ja osaamista ylläpidetään säännönmukaisesti esim. lääkehoidon ja palo- ja pelastuskoulutuksilla. Yhteisössä on oma ensiapukouluttaja ja Ki-nestetiikkatutor.

Työhyvinvointia pidetään yllä tyky/tyhy-toiminnalla, kuntosalin käyttömahdollisuudella ja erilaisilla työntekijävetoisilla Klubitoiminnoilla, kuten pingisklubi. Koko yhteisön yhteisessä "Pamu"-projektissa yhteiseksi ohjenuoraksi asetettiin "sujuva työ hyvällä fiiliksellä" ja tavoitteen saavuttamisen tueksi nousi "yhdessä tekeminen", "avoin ja keskusteleva työyhteisö", "jatkuva kehittäminen ja kehittyminen" sekä "kuunteleva ja läsnä oleva johtaminen". Projektia tukee henkilöstökyselyt sekä ns. ydinryhmä, joka koostuu laaja-alaisesti Tammenlehmäkeskuksen työntekijöistä, eri työntekijäryhmistä.

Kehityskeskustelut ja henkilöstökysely toteutuvat vuosittain. Työssäjaksamista ja työtä tukevia toimia tehdään yhteistyössä työterveyden kanssa. Ennaltaehkäisevinä toimina on muun muassa Smartum-saldo ja työfysioterapeutin työpaikkakäynnit. Työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä, ajanvaraus p.0356564600, www.pirte.fi.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Henkilökunta on saanut opastusta ja ohjausta, palavereissa ja aina tarvittaessa, ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. (Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolaki § 48, § 49 velvoite).

Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta. Ilmoituksen vastaanottanut käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Käsittely ja korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Ohjeistus ja ilmoituslomake ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Ilmoitus palautetaan palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle.

Toimitilat

Asukkaat asuvat omissa, itse sisustamissa, asunnoissaan. Huonekalut ja tavarat ovat asukkaan omia. Asukkaan kotia ja yksityisyyttä kunnioitetaan, esimerkiksi kotihoito soittaa ovikelloa mennessään käynnille. Asukkaan kanssa on tehty asunnon vuokrasopimus ja asunto on vain asukkaan omassa käytössä.

Tammenlehmäkeskuksen yleiset tilat, kuten ravintola, kerhotilat tai kuntosalit ovat asukkaiden käytössä.

Teknologiset ratkaisut

Tammenlehmäkeskuksessa yleisissä tiloissa kuljetaan ovikoodeilla ja iloq-avaimilla. Iloq-avaimet on koodattu työntekijöiden kulkuoikeuksien mukaisesti. Niiden käytössä tulee noudattaa erityistä varovaisuutta, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu. Asukkaiden koiteihin kuljetaan yleisavaimilla, jotka hoitaja ”kuittaa” ilog-lukollisesta avainkaapista.

Tammenlehmäkeskuksessa on yleisissä tiloissa kameravalvonta, jonka tarkoituksena on auttaa valvomaan ja tunnistamaan yöaikaan yksikössä tai sen ympäristössä liikkuvia henkilöitä. Yksikössä on automaattinen palosammutusjärjestelmä tulipalojen varalta. Palosammutusjärjestelmän säännöllisestä huollosta vastaa kuukausittain huoltoyhtiö.

Palvelukotien yhteisissä tiloissa on televisioita. Toiminnallisuutta ja yhteisten hetkien iloksi yhteiskäytössä on Hilda- sisältöpalvelu, jota hyödynnetään mm. fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen, Hilda-tuolijumppa. Kuntosalilla on älylaitteet. Hyvinvointi- ja terveysteknologiaan suhtaudutaan avoimesti; tästä esimerkkinä säännölliset apuväline-esitelyt.

Jokaisessa asunnossa on Tunstall'in turvapuhelinlaitteisto ja asukkailla on turvarannekkeet, joista on asunnossa puheyhteys ja muualla yhteisön sisällä paikannus. Turvarannekkeiden toiminta varmistetaan jatkuvan seurannan periaatteella. Rannekkeet testataan ja patterit vaihdetaan säännöllisesti. Laitteiston toimintaperiaatteisiin on ohjeet, toimintaan perehdytetään ja koulutusta järjestetään tarvittaessa. Yleisten tilojen seinillä on hätäkutsuja. Järjestelmän toimivuutta seurataan ja testataan säännöllisesti; mahdollisiin korjaamisiin vaativiin toimenpiteisiin puututaan välittömästi.

Turvapuhelinjärjestelmä on uusittu syksyllä 2020. Järjestelmän toimittaja on Tunstall, päivystys 24 h p. 0103201692. Virka-aikaan otetaan yhteys omaan kiinteistöhuoltoon viikailmoitusten kautta. Hoitajakutsun poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus. Turva- ja

kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja testaamisesta vastaa kiinteistöpäällikkö Esa Sappinen, esa.sappinen@tammenlehvakeskus.fi

Terveysterveysten laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät on velvoitettuja ilmoittamaan Fimealle lääkinlääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista ilmoituksen voi tehdä: https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-hakemukset.

Palvelukodeilla käytössä olevia lääkinlääkinnällisiä laitteita ovat mm. laastari, silmätippa, desinfektioaine, lonkkaproteesi, kuulokoje, kylmägeeli, nenäsuihke, laksatiivi, sairaalasänky, glukosensori, pyörätuoli, tasapainolauta, haavanpuhdistusliuos, verenpainemittari, pyörätuolivaaka. Fimealle ilmoitetaan myös lääkkeestä tai rokotteesta saadut haittavaikutukset.

Palvelukodeilla työskentelee fysioterapeutti/digimentori, jonka asiantuntemusta hyödynnetään apuvälineiden hankinnassa, käytössä, perehdytyksessä ja huollossa. Terveysterveysten laitteista huolehtii palveluvastaava yhteistyössä sairaanhoitajien kanssa. Laiteluettelo, josta selviää mm. huollot, löytyy intrasta.

Perehdytyksessä ja palaverissa käydään läpi vaaratilanneilmoitusten tekemistä ja ilmoitusten tekemisen tärkeyttä. Vaara- ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitukset.

Terveysterveysten laitteista ja tarvikkeista vastaa Palveluvastaava Veera Vartiala p. 0447758029

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietojen käsittely on suunniteltu ja ohjeistettu kirjaamisesta, arkistointiin ja tietojen hävittämiseen. Kirjaamis- ja arkistointi ohjeet löytyvät intrasta ja etapirhasta. Myös rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat intrassa sekä infokansioissa. Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Työtä ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/202, joka astui voimaan 1.1.2024. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle ja tilanteen vaatiessa asianosaiselle. Asiakastietolain 90 § mukaiset tietojärjestelmien käytössä havaitut poikkeamat ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja lisäksi merkittävät poikkeamat sekä häiriöt Valviraan.

Asiakastyön kirjaaminen

Palvelukodeilla on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen Omni 360 - asiakastietojärjestelmä sekä Pakki-järjestelmä, jonka kautta asukkaat ohjautuvat Tammenlehtväkeskuksen yhteisölliseen asumiseen. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset Pirha- ja Omni-tunnukset. Ammattihenkilöltä edellytetään toimikorttia. Itsemaksavien asukkaiden päivittäiskirjaukset tehdään asiakaskansioihin. Kansiot säilytetään toimistohuoneessa, iLog-lukollisessa kaapissa. Itsemaksavat asukkaat kirjataan myös Kuntomaster-järjestelmään.

Palvelukodeilla on toimistotila, jossa on tietokoneet kirjaamiseen. Koneelle kirjaudutaan henkilökohtaisilla Windows-tunnuksilla, jotka löytyvät kaikilta kenellä on työnluonteensa puolesta henkilökohtainen työsähköposti. Koneelle kirjautuessa yhteiskäyttötunnuksilla tulee noudattaa erityistä huolellisuutta mm. tiedostot tulee aina sulkea, eikä salasanoja saa tallentaa.

Päivittäiskirjaukset ja tilastoinnit tehdään aina vuoron aikana kirjaamisohjeistuksia noudattaen. Työvuorot on suunniteltu osin päällekkäin, jotta kirjaamiseen jäisi aikaa. Kirjaaminen pitkin päivää auttaa loppupäivän sumaan. Päivittäiskirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Työntekijän velvollisuus on tutustua kirjaamisohjeisiin. Perehdyttäjä käy kirjaamiskäytänteet yhdessä perehtyjän kanssa. Tarvittaessa järjestetään kirjaamiskoulutusta.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sitoumus, jonka työntekijä allekirjoittaa. Aihetta käsitellään ja muistutellaan palaverissa. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat osa perehdytystä.

Tietosuojavastaavana toimii hoitotyönjohtaja Aija Nikkilä p. 050 436 2229 aija.nikkila@tammenlehtvakus.fi.

Tietohallintokoordinaattori Pinja Eräluoto p. 044 758 4787 pinja.eraluoto@tammenlehtvakus.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonta ohjaa työtämme ja tietoa palvelun laadun sekä asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asukkailta, läheisiltä, yhteistyötahoilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä. Työntekijät ovat avainasemassa toteuttamassa asiakastyötä, tuomassa huomioitaan esiin ja tekemällä HaiPro-ilmoituksia. Toiminnan kehittäminen auttaa meitä luomaan turvallisen työ- ja asuinympäristön, jaksamaan paremmin, huolehtimaan itsestämme ja asukkaistamme.



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

Tammenlehmäkeskuksessa aloitettiin koko työyhteisön yhteisprojekti työntekijälähtöinen toiminnan kehittäminen vuonna 2023, jonka tahtotila on ”sujuva työ hyvällä fiiliksellä”. Tähän liittyen on asetettu yhteisiä tavoitteita ja yksikkökohtaisia tavoitteita. Palvelukotien arvoihin liitetyt tavoitteet ovat: ”Toista kunnioittava, tasa-arvoinen vuorovaikutus”, kuuntele ja tule kuulluksi” ja ”arvostava kohtaaminen”.

Vuoden 2024 henkilöstökyselyn pohjalta pidettiin helmikuussa 2025 ensimmäinen palvelukotien kehittämisiltapäivä. Ensimmäisellä kerralla käsiteltiin tulokset; nostettiin teemaksi töiden jakautuminen ja työarjen kuormittajat. Kehittämistyötä jatketaan läpi vuoden, tavoitteena sujuva arki.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Työntekijän tulee tutustua omaevalvontasuunnitelmaan työsuhteen alussa ja antaa siitä palaute esihenkilölle koeaikakeskustelussa. Omaevalvontasuunnitelma löytyy myös sisäisestä intrasta ja uudistetuilta verkkosivuilta.

Uutta asukasta ja hänen omaisiaan kehoitetaan tutustumaan omaevalvontasuunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma on asukkaille ja omaisille nähtävissä palvelukotien yhteistiloissa, asukaskansiossa; heitä muistutellaan, esimerkiksi yhteisöpalavereissa tutustumaan suunnitelmaan. Asukkaita, omaisia ja työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin huomioita omaevalvontaan liittyen.

Tammenlehmäkeskus seuraa omaevalvontasuunnitelman toteutumista eri tavoilla; omaevalvonnan seuranta tehdään johdonkatselmuksissa erillisen aikataulun mukaisesti. Tehdyistä toimenpiteistä, laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuneista muutoksista tehdään raportti. Tehdyt toimenpiteet ja muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Sovitut teemat nostetaan ja raportoidaan julkisesti. Julkaistavia teemoja ovat seuranta-havaintojen, palautteiden ja kyselyjen kautta nousseet kehittämistoimet. Lisäksi seurataan HaiPro-ilmoituksia; tavoitteena >50% olisi läheltä piti tilanteita.

Omaevalvonnan seurannasta vastaa nimetyt vastuuhenkilöt, etunimi.sukunimi@tammenlehmakeskus.fi. Vastuut ovat jaettu seuraavasti:

- Yksikön vastuuhenkilö - palveluvastaava Veera Vartiala ja palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila
- Sopimussyntetyshenkilö - Tessa Ekmark-Karttila
- Hygieniayhdyshenkilö ja hygieniayhdyshenkilön varahenkilö - lähihoitaja Sarika Leppänen, sairaanhoitaja Katariina Aalto
- Lääkehoitosuunnitelmasta vastaava - Katariina Aalto



TAMMENLEHVÄKESKUS

Kuntoutumisen paras kumppani

- Ruokahuollosta ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelmasta vastaava - Tuija Karvinen
- Sähköisen asiakastietojärjestelmän OMNI360- vastaava - Katariina Aalto, Veera Vartiala
- Omni-potilastietojärjestelmä - Veera Vartiala, Katariina Aalto
- Palvelu- ja hoitosuunnitelmista Omniin vastaava - geronomi Teija Koskela
- Omahoitajat/vastuuhoitajat - jokaiselle asukkaalle on nimetty omatyöntekijä (pari)
- iRAI- HC -vastaava - Tiina Mäki-Jokela, omahoitajat
- AVPH-järjestelmän nimetty käyttäjä (PAKKI) - Tessa Ekmark-Karttila
- Ympäristövastaava - Helena Paju
- Hoitajakutsu ja henkilöturvajärjestelmän vastuuhenkilö - Esa Sappinen
- Tilojen, välineiden, laitteiden ja koneiden kunnossapito vastuuhenkilö - Esa Sappinen
- Lääkinnälliset laitteet - Veera Vartiala ja Katariina Aalto
- Valmius- ja jatkuvuudenhallinta - johtoryhmä
- Tietotekniikan yhteyshenkilö sekä tietosuojavastaava tai tietosuojasta vastaava yhteyshenkilö - Pinja Eräluoto ja Aija Nikkilä
- Lain työsuojelun valvonnasta ja yhteistoiminnasta (44/2006) mukaisesti työsuojelun yhteistoimintaan nimetyt henkilöt työnantajapuolelta löytyvät intrasta:
<https://tammenlehvakeskus.sharepoint.com/sites/Henkilostoohjeet2/SitePages/Ty%C3%B6suojelu.aspx>

Tampere 10.6.2025

Allekirjoitus

Tessa Ekmark-Karttila, palvelujohtaja