



Palvelukodit Pomarkun

Tilkkutäkki

OMAVALVONTASUUNNITELMA

PÄIVTETTY
15.1.2026

Sisällys

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
PALVELUT	5
Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen palveluasuminen	5
Vammaisten henkilöiden työ- ja päivätoiminta	6
Vammaisten henkilöiden tuettu asuminen	6
OSTOPALVELUT	7
TOIMILUPATIEDOT	7
TOIMINTA-AJATUS.....	8
ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	8
TOIMINTAAMME OHJAAVAT LAIT	10
ASIAKASTURVALLISUUS	11
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen	11
Ravitseminen.....	12
Hygieniakäytännöt	13
Terveysten ja sairaanhoito.....	14
Lääkehoito	15
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	15
ASIAKASTURVALLISUUS	16
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	17
Palvelutarpeen arviointi.....	17
Asiakassuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta	17
ASIAKKAAN KOHTELU	17
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	17
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	19
Asukkaan asiallinen kohtelu	19
Edunvalvonta prosessin käynnistäminen	20
Asukkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	20
HENKILÖSTÖ	21
Yksikön sijaisten/keikkalaisten käytön periaatteet	21
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	22
Henkilöstön perehdyttäminen.....	22

Henkilökunnan koulutus ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen.....	22
TOIMITILAT.....	24
Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet.....	25
Siivous-, jäte- ja pyykinhuolto	25
ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	27
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	27
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	27
Omavalvonnan vastuuhenkilöiden yhteystiedot ja tehtävät	27
Omavalvonnan päivittämis aikataulu	27
Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	27
RISKIEN HALLINTA.....	28
Henkilöstöömme liittyvät riskit.....	28
Lääkehoitoomme ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit	28
Tietosujoamme liittyvät riskit	29
Palveluntuottamiseemme ja hoitoomme liittyvät riskit	29
Yksikköemme tiloihin liittyvät riskit	30
Tiedottamiseen liittyvät riskit	30
RISKIEN HALLINNAN TYÖNJAKO JA ILMOITUSVELVOLLISUUS.....	31
PALAUTTEEN KERÄÄMINEN	31
Palauteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	32

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

PALVELUKODIT POMARKUN TILKKUTÄKKI OY

2082629-9

Palvelumuoto

Yksityinen palveluntuottaja

Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Vammaisten henkilöiden tuettu asuminen

Vammaisten henkilöiden työ-ja päivätoiminta

Käyntiosoite

Tiilituvan asumisyksikkö

Lukiontie 2, 29630 Pomarkku

02 5411 550

Postiosoite

Palvelukodit Pomarkun Tilkkutäkki Oy

Marjaana Setälä-Hietanen

Korkeamäentie 21, 29630 Pomarkku

4

Yrityksen toiminnasta vastaava henkilö

Marjaana Setälä-Hietanen, tradenomi AMK, sairaanhoitaja AMK

040 5700024

marjaana.setala-hietanen@pp.inet.fi

Tiilituvan vastaava sairaanhoitaja

Laura Lehtimäki, sairaanhoitaja AMK

02 5411 550

tiilitupa1@gmail.com

Tietosuojavastaava

Marjaana Setälä-Hietanen, tradenomi AMK, sairaanhoitaja AMK

040 5700024

marjaana.setala-hietanen@pp.inet.fi

Tietosuojavastaava huolehtii tietoturvasuunnitelman päivityksestä. Tietoturvasuunnitelma on viimeksi päivitetty 16.10.2025.

PALVELUT

Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Asukasmäärä

17 asukasta

(AVIn luvassa 22 asukaspaikkaa)

Asukkaista 16 on Satakunnan hyvinvointialueelta ja 1 Pirkanmaan hyvinvointialueelta.

5

Vammaisten ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan asuminen järjestetään asumispalveluyksikössämme ryhmämuotoisesti. Asiakas saa yksikössämme ohjausta, tukea ja hoitoa yksilöllisen tarpeen mukaisesti omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta tukien. Palveluihimme sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito- ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, terveydenhuolto ja kuntoutusta edistävä toiminta, ateriat, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tarjoamme asumispalveluita täysi-ikäisille asiakkaille. Palveluihin ohjautuminen ja palveluiden sisältö perustuu asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on meillä tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky ei mahdollista kotona asumista, eivätkä kevyemmät palvelut ole riittävät. Asumispalveluyksikössämme annettava tuki, ohjaus ja apu on ympärivuorokautista, säännöllistä ja toistuvaa. Asumispalvelumme sisältää lisäksi virkistys- ja harrastustoiminnan, ateriapalvelut, terveydenhuollon ja kuntoutuksen toteutumisen tuen ja saattohoidon.

Henkilökuntamme antama tuki mukautuu asiakkaidemme tarpeisiin. Tuki voi olla esimerkiksi fyysistä avustamista, yhdessä tai puolesta tekemistä, muistuttamista, ohjaamista, motivointia, saattamista, hoitoa, hoivaa tai valvontaa. Tuki voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua tai jo olemassa olevien taitojen, valmiuksien ja toimintakyvyn ylläpitämistä.

Palveluidemme toteuttamisen lähtökohtana ovat asiakkaidemme omat vahvuudet, voimavarat, mielipide ja tarpeet. Asiakkaidemme kokemukset hyvinvoinnista ja elämänlaadusta ovat ensisijaiset. Palvelussamme korostuu asukkaan yksilöllinen elämä, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus tehdä valintoja.

Vammaisten henkilöiden työ- ja päivätoiminta

Työ- ja toimintakeskus asiakkaiden määrä
(AVIn luvassa 7 asiakaspaikkaa)

0 asiakasta

Työtoiminnan asiakkaana meillä on mahdollisuutena osallistua erilaisiin ruokahuollon, pyykkihuollon, siivoushuollon tai kiinteistöhuollon tehtäviin työpäivän aikana. Työpäivät alkavat meillä arkisin n. klo 9 ja päättyvät n. klo 15.

Jokaiselle työtoiminta-asiakkaallemme laaditaan henkilökohtainen työohjelma, joka sopii juuri hänen toimintakyvylleen ja osaamiseensa. Ennen työtoiminnan aloitusta työtoiminnasta on tehty myös päätös hyvinvointialueen viranomaisten ja asukkaan kanssa yhteistyössä.

Työtoiminnan asiakkaita työpäivinä ohjaa ja opastaa sinä päivinä keittiöstä vastuussa oleva työntekijämme, mutta apua saa toki aina muiltakin henkilökuntamme jäseniltä pyydettyäessä.

Työtoiminnassamme mukana olevat asiakkaamme saavat halutessaan osallistua myös iltapäivien toimintatuokioihin tai muihin yhteisiin asumisyksikkömme hetkiin ja retkiin. Työtoimintalaisemme osallistuvat myös joulumyyjäisten tuotteiden valmisteluun.



6

Vammaisten henkilöiden tuettu asuminen

Tuetun asumisen asiakkaiden määrä
(AVIn luvassa 3 asiakaspaikkaa)

0 asiakasta

Tarjoamamme tuetun asumisen tavoitteena on ohjata ja vahvistaa asiakasta toimimaan elämässään mahdollisimman itsenäisesti, sekä opastaa asiakasta hyödyntämään lähialueen palveluja. Tuettu asumisemme sisältää säännöllistä asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja toteuttamissuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen perustuvaa ohjausta, jota voidaan antaa myös muualla kuin asiakkaan kodissa.

Asiakasta tuetaan esimerkiksi päivittäisissä toiminnoissa, kodin ulkopuolisissa palveluissa ja löytämään mahdollisuuksia elämys- ja vapaa-ajan toimintaan. Asiakas saa mielenkiintonsa mukaan ohjausta myös työelämään ja opiskeluihin liittyvissä asioissa.

Asiakkaan tuen tarve on säännöllistä, mutta ei välttämättä päivittäistä. Asiakas saa yhteyden henkilökuntamme palvelun toiminta-aikoina, ei yöaikaan. Tuetun asumisemme työskentely on tavoitteellista, kuntouttavaa sekä asiakasta osallistavaa. Ohjausta voidaan toteuttaa myös osittain esimerkiksi puhelimitse.

Tuetun asumisen palvelun toteuttamisen lähtökohtana ovat asiakkaan omat vahvuudet, voimavarat, mielihäipide ja tarpeet. Sosiaaliset verkostot ovat tärkeä voimavara ja palvelussamme tuetaan asiakkaan osallistumista erilaisiin aktiviteetteihin ja hänelle tärkeisiin sosiaalisiin verkostoihin.

OSTOPALVELUT

Potilastietojärjestelmän ylläpito ja tuki	Visma Doma Care
Ruokatarvikkeet	K-Market Pomeranssi, Porin Leipä, Pick'n Pay
Hoitotarvikkeet	Tampereen Penli, Suomen Hoivatarvike, Kärkkäinen Oy
Palkka- ja taloushallinnon palvelut	Econia Oy, Finago Heeros
Henkilöstöhallintaohjelma	Finago Työvuorovelho
Auraus- ja hiekoituspalvelut	Kaivuu Jokinen Oy
Jätehuolto	Veikko Lehti Oy, Keräämö

TOIMILUPATIEDOT

Aluehallintoviraston luvan myönnetty	25.1.2007	7
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	16.1.2007	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös	25.1.2007	
Satakunnan hyvinvointialueen valvontayksikön tarkastus	16.11.2023	
Paloviranomaisen tarkastus (1 vuoden välein)	26.11.2025	
Paloilmoittimen toimivuuden tarkastus KIWA (3 vuoden välein)	5.2.2024	
Paloilmoittimen vuosihuolto (1 vuoden välein)	1.4.2025	
Vahtosammuttimien huolto (1-2 vuoden välein)	15.1.2026	
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (3 vuoden välein)	7.12.2023	
Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus (3 vuoden välein)	19.11.2024	
Terveysviranomaisen tarkastus (2 vuoden välein)	2.10.2024	
Elintarvikevalvontasuunnitelman mukainen tarkastus (suurkeittiö) (1v välein)	4.3.2025	
Vastuuvakuutus	LähiTapiola, If	

TOIMINTA-AJATUS

Tehtävänämmä on Tiilituvan asumisyksikössä turvata asukkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä loppuun asti. Annamme lievästi, keskivaikeasti, syvästi tai vaikeasti kehitysvammaisille tai muuten vammautuneille asukkaillemme, hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaidemme fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita huomioiden. Hoitomme perustuu hyvinvointialueen viranomaisten kanssa yhdessä laadittuun henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan ja asukkaidemme pitkäaikaiseen tuntemiseen.

Tärkeintä meille on, että asukkaamme kokevat kotinsa turvalliseksi, elämänlaatunsa parhaaksi mahdolliseksi ja kuuluvansa meidän ihanaan palvelukotiperheeseemme. Asukkaidemme kodissa on ympärivuorokautinen valvonta ja tuttu ja turvallinen lääkeluvallinen, koulutettu hoitajamme on aina heidän käytettävissään. Huolehdimme hoitotoimissa, että hoitotoimien lisäksi hoitohenkilökunnallamme jää asukkaillemme muuhunkin aikaa. Kohtaamiset asukkaidemme kanssa ja heidän kanssaan yhdessä vietetty aika onkin yksiä toimintamme tärkeimpiä asioita.

Tehtävämme on vahvistaa, tukea ja hoivata asukkaitamme, tekemättä kuitenkaan kaikkea heidän puolestaan. Toimintakyvyn ja omatoimisuuden ylläpitäminen onkin tärkeitä asioita asukkaidemme arjessa. Jokainen asukkaamme saa elää meillä omannäköistään, täyttää elämää ja vaikuttaa häntä koskevaan päätöksentekoon. Yhteisten sääntöjen sopiminen ja niiden noudattaminen luo omalta osaltaan lisää turvallisuuden tunnetta asukkaidemme arkeen.

Ympärivuorokautisen hoivan lisäksi tarjoamme vammaisille tuetun asumisen ja työ- ja päivätoiminnan palveluja.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät jokapäiväisessä toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asukkaamme, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa ja työyhteisön sisällä.

OSAAMINEN

Hoitohenkilökuntamme on koulutettua, kokenutta ja pitkäaikaista. He tietävät ja tuntevat asukkaidemme tarpeet ja toiveet vuosien takaa. Olemme ylpeitä tekemästämme laadukkaasta hoitotyöstä, kodinomaisesta palvelukodistamme ja siitä, että meillä on asukkaillemme aikaa.

SITOUTUMINEN

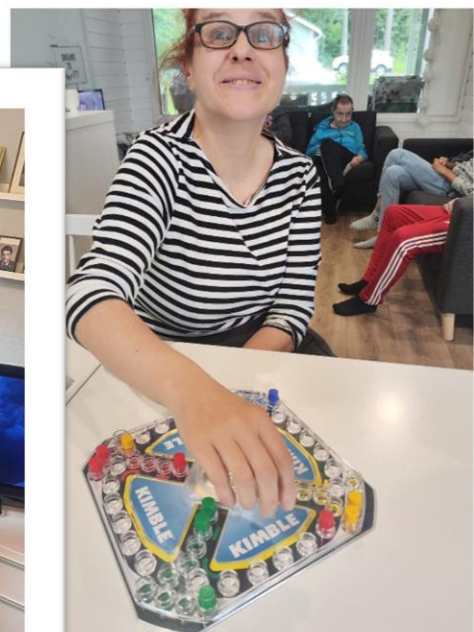
Olemme luotettavia, ajattelemme aina asukkaidemme parasta toimien heidän asianajajina. Yritämme löytää aina heille uusia asioita, joilla parantaisimme heidän arkeaan entisestään. Pidämme lupauksistamme kiinni ja pyrimme ylittämään odotukset hoidon laadun suhteen.

VÄLITTÄMINEN

Välitämme asukkaistamme ja haluamme luoda joka päivä heille turvallisen kodin elää. Asukkaamme ovat meille kuin perheenjäseniä ja huolehdimme heistä kuin omistamme. Toimimme heitä kuunnellen, heidän itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Hoitohenkilökuntamme toimii hoitotyössä yhdessä, toinen toistaan tukien ja hyvä työilmapiirimme heijastuu myös asukkaidemme arkeen. Työyhteisömme toimii toisiimme kunnioittaen, arvostaen, asioista keskustellen. Työntekijämme ovat välittäviä ja sitoutuneita. Heillä on myös korkea osaamisen taso ja kokemusta asukkaistamme vuosien ajalta.

Tiilituvassa yrityksemme arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat asukkaan kunnioittaminen, ihmisarvo, turvallisuus, itsemääräämisoikeus ja ratkaisukeskeinen toimintatapa. Näiden mukana toimien saamme asukkaidemme arjesta mahdollisimman hyvän ja työyhteisöstä parhaan mahdollisen.



TOIMINTAAMME OHJAAVAT LAIT

- Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)
- Hallintolaki (6.6.2003/434)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaalihuollon asiakaslaki (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)
- Vammaispalvelulaki (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)
- Vammaispalveluasetus (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759)
- Kehitysvammalaki (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)
- Kehitysvamma-asetus (Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta 23.12.1977/988)
- Laki vammaisetuksista (Laki vammaisetuksista 11.5.2007/570)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Tulkkauspalvelulaki (Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 19.2.2010/133)
- Kotikuntalaki (11.3.1994/201)
- Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista

Tämän lisäksi noudatamme mm:

- Työsopimuslakia
- Työaikalakia
- Vuosilomalakia
- Tietosuojalakia
- Kirjanpitolakia
- Jätelakia
- Palo- ja pelastuslakia

ASIAKASTURVALLISUUS

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Palvelukodissamme asukkaitamme kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan. Esimerkiksi pesuissa apua tarvitseva asukkaamme voi kyetä itse pesemään kasvonsa. Oikeiden apuvälineiden turvin mahdollistetaan asukkaidemme liikkuminen ja siirtymisiin osallistuminen. Asukkaillamme on aina mahdollisuus yrittää itse, ei haittaa, vaikka lopputuloksena olisi erikoinen asuvalinta. Kodinaskareisiin meillä saa aina osallistua halutessaan, pyykin viikaaminen, pöytien pyyhkiminen tai roskien viesti lisäävät aktiivisuuden lisäksi tarpeellisuuden tunnetta.



11



Sairaanhoitajamme varmistavat yhteistyössä lääkärin kanssa, että asukkaidemme terveydentila ja lääkitys tulevat aktiivista arkea. Asukkaidemme arjen aktiivisuus kirjataan asukastietojärjestelmäämme ja mm. ulkoilusta pidetään erillistä kirjaa.

Meillä on mahdollisuus päivittäin ulkoiluun. Iltapäivisin järjestetään myös jumppa-, elokuva-, karaoke-, peli-, askartelu-, musiikki- tai taidetuokioita. Leipominen on myös asukkaidemme lempipuuhiä. Teemme asukkaidemme kanssa paljon erilaisia retkiä, mökkireissuja, laivareissuja ja konsertti/teatterimatkoja. Kaikki virkistystoiminta suunnitellaan asukkaitamme ja heidän mieltymyksiään ajatellen. Toinen asukkaistamme nauttii munkkikahveista torilla, toinen matonpesusta.

Pomarkun seurakunnasta järjestetään joka kuukausi hartaushetkiä ja sunnuntain jumalanpalveluksiin on asukkaidemme mahdollista osallistua. Kerran vuodessa on kehitysvammaisten kirkkopyhä, jossa asukkaamme ovat palveluvuorossa. Joka kuukausi on mahdollisuus osallistua myös Porin seurakunnassa järjestettävään erityisten Hymykasvot-kerhoon.

Ravitsemus

Palvelukotimme ruoka valmistuu omassa keittiössämme. Se on herkullista kotiruokaa, johon asukkaillamme on mahdollisuus vaikuttaa. Ainekset ruuan valmistukseen tulee 1 x viikossa paikallisesta K-Marketista. Keittiövastuussa työvuorojen aikana oleva henkilökuntamme jäsen on aina hygieniapassin omaava. Asukkaat ovat meillä mukana ruuanlaitossa ja keittiöhuollossa, ja keittiössä työskentely onkin osa asukkaidemme toimintakykyä ylläpitävää, ohjaustoimintaa.

Asukkaidemme ravitsemus suunnitellaan osana ARTO ja palvelusuunnitelmia. Erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja asukkaidemme mieltymykset on henkilökuntamme tiedossa. Palvelukotimme ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosittelujen (vähintään 1600kcal/vuorokausi) mukaisesti sekä huomioiden asukkaidemme yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Tarvittaessa pidämme nestelistaa sekä hyödynnämme energiaa sisältäviä apteekkien ruoka- ja juomavalmisteita.



Ruokailuajat

klo 7.00-10.00

aamupala

klo 12.00-13.30

lounas + kahvi

klo 16.00-17.00

päivällinen + kahvi

klo 19.00-20.00

iltapala

klo 21.30-22.00

myöhäisiltapala

Ilta- ja aamupalan välinen aika on max. 9-10h. Ilta- ja aamupalan kahvi ja välipalamme on yhdistetty asukkaidemme toiveesta lounaaseen ja päivälliseen, koska suurin osa heistä on ilta- ja aamupäivisin huilitauolla tai jossakin aktiviteetissa mukana.

Asukkaidemme ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaidemme avustetaan heidän tarpeidensa mukaisesti. Huolehdimme, että he syövät ja juovat riittävästi. Asukkaidemme painot mitataan kuukausittain ja mahdollisiin muutoksiin reagoidaan nopeasti, esim. lisäämällä kalorimäärää, pyytämällä lääkäriltä tutkimuksia mahdolliseen laihtumiseen tai painon nousuun liittyen jne. Riittävää nesteesaantia seuraamme tarvittaessa nestelistalla. Asukkaamme ovat yksilöitä, joiden energiantarve ja liikkuminen vaihtelevat. Tämän otamme huomioon heidän jokaisen ravitsemusta suunniteltaessa.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, joka päivitetään 1 x vuodessa tai tarvittaessa useamminkin.

Ruokahuollon vastuhenkilö Marika K.

Hygieniakäytännöt

Käsihygienia

Kädet pestään meillä aina työpäivän alussa ja lopussa, sekä ennen ruokailua ja aina jos käsiin tulee eritteitä tai muuta näkyvää likaa. Käsien pesussa käytämme lämmintä vettä ja saippuaa. Käsien pesun tulee kestää noin puoli minuuttia. Kädet kuivaamme huolellisesti. Käsien kuivauksen jälkeen kädet desinfioidaan käsidesinfektioaineella.

Kädet desinfioidaan jokaisen asukkaamme välillä sekä silloin, kun asukkaamme on eristettynä huoneeseensa ja mentäessä tekemään hoitotehtäviä ja huoneesta poistuttaessa. Alkoholipitoinen käsidesinfektioaine vähentää käsien bakteerikantaa. Poikkeus on Clostridium- itiöt (antibioottiripuli), jotka poistuvat käsistä vain pesussa. Käsidesiä hieromme käsiin puolen minuutin ajan ja sen jälkeen annamme käsien kuivua.

Suojakäsineitä käytämme, kun altistumme asukkaidemme eritteille tai haavoille ym. märälle tai käsiteltäessä ripuloivaa tai eristyksissä olevaan asukastamme. Suojakäsineet ovat meillä aina henkilökohtaiset, kertakäyttöiset ja toimenpidekohtaiset. Heti toimenpiteen/ työtehtävän jälkeen suojakäsineet riisutaan ja vietään roskeen. Kädet desinfioidaan hanskojen poisoton jälkeen.

Pidämme kätemme hyvässä kunnossa. Kätemme kuivataan kosteuden aiheuttamien iho-oireiden, infektioiden ja ihottumien estämiseksi. Ihoamme on suojattava liialliselta kuivumiselta ja käsiemme ihon halkeilua on vältettävä. Haavaumat on hoidettava ja krooniset käsi-ihottumat tutkimme ja hoidamme. Käsien korut, kuten esimerkiksi rannekorut, sormukset, rannekkeet, rakenne- ja geelikynnet sekä muuta käsikorut estävät käsien riittävää puhtaana pitämistä, ja sen vuoksi niiden käyttämien asukastyössämme on kiellettyä.

Käsidesin kulutusta seuraamme käsidesitilauksien yhteydessä. Infektiolääkärin ohjeistuksena on 30L/ asukas / 1000 hoitopäivää ja sitä noudatamme palvelukodissamme.

13

Henkilöhygienia

Työnantaja ostaa työntekijöillemme työvaatteet ja ne löytyy henkilökunnan pukeutumistiloista. Työvaatteidemme on oltava siistejä ja vaatteet vaihdamme päivittäin tai heti sen likaantuessa. Työvaatteet pestään siihen käyttöön varatulla pesukoneella asumisyksikössämme.

Käytämme omia siistejä työjalkineita huomioiden hygienia- ja turvallisuusnäkökulmat.

Meillä on erikseen suojavaatteet, jotka on tarkoitettu eristystilanteissa toimimiseen. Nämä suojavaatteemme ovat kertakäyttöisiä ja laitetaan roskeen heti käytön jälkeen. Suojavaatteen tulee peittää sen alla olevat omat vaatteet.

Hoitohenkilökuntamme hiusten tulee olla siistit ja puhtaat. Pitkät hiukset on meillä pidettävä kiinni.

Henkilökunnan sairaalahygienianäytteet

Resistenttien bakteerien leviämisen estämiseksi henkilökunnastamme otetaan MRSA- ja VRE- näytteet, mikäli henkilökuntamme jäsen on aiemmin työskennellyt sellaisessa yksikössä, jossa on MRSA ja VRE-asiakkaita tai jos on itse altistunut bakteereille.

Salmonella näytteet tulee ottaa myös työterveyshuollossa ulkomaan matkojen jälkeen. Työntekijämme huolehtii itse ajanvarauksesta työterveyshuoltoon. Työterveyshuoltomme on Porin Terveystalossa. Työterveyshoitajamme Hanna Hyvärinen on tavoitettavissa vaihteen kautta: 0306000.

Epidemiatilanteet

Asukkaamme eristetään omaan huoneeseensa tartuntojen estämiseksi. Hoitohenkilökuntamme käyttää tarvittavia suojamateriaaleja (suojavaatteet: kertakäyttöesiliina, maski, hansikkaat) sekä toimii aseptiikan edellyttämällä tavalla.

Noudatamme Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitajien ajantasaisia ohjeita. Hygieniahoitajaan olemme yhteydessä herkästi, aina kun epäilemme helposti leviäviä infektioita tai tartuntatauteja:

Hygieniahoitaja	Piia Kallio, 044 5773 317 (ensisijainen yhteydenotto)
Hygieniahoitaja	Paula Majanen, 044 7076 438

Tiilituvan hygieniayhteyshenkilöt
Minna H.

Terveiden ja sairaanhoito

14

Henkilökuntamme huolehtii, että asukkaamme saavat tarvitsemansa terveyspalvelut. Koska asukkaamme on henkilökunnallemme tuttuja, huomaamme nopeasti, jos asukkaamme voinnissa on jotakin normaalista poikkeavaa.

Päivystyksellisissä asioissa saamme ympärivuorokautisen hoivan palveluntuottajina olla yhteydessä AKK Akuuttikotikeskus 3:seen. Tavoitteena on hoitaa päivystykselliset tilanteet siten, että asukkaamme ei tarvitsisi poistua kotoa.

AKK Akuuttikotikeskus 3, avoinna joka päivä klo 8-20.30 044 5773388

Hätätilanne 112

Tarvittaessa ostimme erikoislääkärikäynnit yksityispuolen erikoislääkäreiltä.

Terveysasema- ja sairaalakäynneille asukkaamme mukaan lähtee aina hoitajamme.

Vuosikontrollilääkärintarkastukset tekee omalääkärimme 1 x vuodessa.

Kuolemantapauksen sattuessa otetaan meillä yhteyttä aina toiminnanjohtajaan. Tiilituvalla on laadittuna myös saattohoitosuunnitelma, jossa on ohjeistukset vainajan laittoon. Tarvittavat välineet löytyvät hoitotarvikevarastosta.

Lääkehoito

Päivitämme THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisen lääkehoitosuunnitelmamme kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat toiminnanjohtajamme ja sairaanhoitajamme. Lääkehoitosuunnitelmamme tarkastaa ja allekirjoittaa yleislääketieteen erikoislääkäri Tarja Köymäri-Seilonen.

Lääkehoitosuunnitelmamme ohjaa meidän lääkehoidon toteuttamista Tiilituvalla. Lääkehoitosuunnitelmamme määrittelee, miten lääkehoitoa toteutamme, lääkehoidon osaamisen varmistamisemme ja ylläpitämisemme, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuun ja velvollisuutemme, lupakäytäntömme, lääkehuollon toimintamme (mm. lääkkeiden toimittamisen, säilyttämisen ja hävittämisen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen asukkaillemme, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asukkaamme neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisemme ja tiedonkulun sekä toimintamme lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seuramme kirjaamalla toteuttamamme lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaidemme päivittäiseen seurantaan.

Päävastuu Tiilituvan asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetulla terveydenhuollon ammattilaisella, toiminnanjohtaja/sairaanhoitaja Marjaana Setälä-Hietasella ja vastaavalla sairaanhoitajalla Laura Lehtimäellä. He myös valvovat henkilökuntamme lääkehoidon osaamista. Terveyskeskuslääkärit vastaavat asukkaidemme reseptien uusimisesta.

Asukkaan lääkehoitosuunnitelma / lääkelista löytyy ajantasaisena asukastietojärjestelmästä historioineen ja lääkkeenjakokansiosta. Asukkaidemme lääkelistat tarkistetaan vähintään kerran vuodessa, asukkaidemme vuosilääkäritarkastuksien yhteydessä. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessamme, lukituissa kaapeissa. Lääkehuoneen avain luovutetaan kädestä käteen periaatteella.

Lääkkeiden jakaminen suoritetaan meillä rauhallisessa, lääkkeiden jakoon suunnitellussa lääkehuoneessa, lääkejakovuoron aikana. Toinen lääkeluvallinen hoitaja tarkastaa aina jaetut lääkkeet ja kuittaa tarkistuksen (kaksoistarkastus). Lääkkeet tarkastetaan kolmannen kerran annettaessa niitä asukkaille. Infusioiden ja kipupumppujen liuosten ja laimennosten käyttökuntoon saattamisesta vastaa kotisairaala. He huolehtivat myös niiden tiputtamisesta ja vaihtamisesta.

Vuonna 2015 on alkanut henkilökuntamme osallistuminen Lääkehoidon osaaminen -koulutukseen. Koulutus pitää sisällään teoriaa peruslääkehoidosta, lääkkeiden yhteisvaikutuksista, PKV-lääkkeistä, kipulääkkeistä, psyykkistä sairautta sairastavien potilaiden lääkehoidosta, ikääntyneiden ja muistisairaiden lääkehoidosta. Henkilökuntamme osaaminen varmistetaan koulutukseen kuuluvilla tenteillä, jotka vastaavat sairaanhoitajamme valvovat. Hyväksytyt suoritukset on voimassa 5 vuotta ja huolehdimme, että henkilökuntamme luvat ei ehdi umpeutua.

Mahdollisista lääkkeenannon virheistä konsultoimme aina lääkäriä. Mahdolliset läheltäpiti- ja virhetilanteet kirjataan tarkasti ja käsittelemme ko. hoitajan kanssa sekä yhdessä henkilökuntamme kanssa viikkopalaverissa, jotta tilanteesta opimme ja vastaavia tilanteita ei toistuisi.

Lääkehoidon vastuuhenkilö

Laura Lehtimäki

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asukkaidemme hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyötä tehdään mm. Pomarkun terveysaseman, Kankaanpään peruspalvelukeskuksen, Satasairaalan, apuvälinelainaamoiden, Satakunnan hyvinvointialueen kotisairaalan kanssa. Asukkaidemme lääkkeitä toimitetaan

Pomarkun apteekin kautta ja fysioterapia- ja kuntoutuspalvelut toteutuvat paikallisten kuntoutusrytityjen toimesta. Myös taksirytityjen palveluita kytämme kiitettävästi.

Asukkaamme lähtiessä jatkohoitoon tai lääkärikäynnille, hoitajamme ovat mukana. Ambulanssilla hoitoon siirtyessä, annetaan aina mukaan asukkaamme perustietolomake, lääkelista ja tarvittaessa ARTO, josta saa kattavasti käsityksen asukkaamme arjesta, kyvyistä ja tarpeista. Asukkaamme tiedot annetaan joko fyysisesti paperisena tai puhelimitse. Sähköpostitse emme lähetä asukastietojamme.

ASIAKASTURVALLISUUS

Asukkaidemme turvallinen arki varmistetaan tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla. Henkilökuntaamme ohjeistetaan ja koulutetaan, kerätään asukkailtamme palautetta ja teemme jatkuvaa valvontaa, seurantaa ja kehittämistyötä.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan toimistossa olevaan kansioon. Tällaiset tilanteet käsitellään aina viipymättä viikkopalavereissa ja korjaavat toimet tehdään, haetaan ratkaisu asiaan.

Pelastussuunnitelma (<https://pelsu.fi/u/po2>), poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Viimeisin palotarkastus on suoritettu 11/2025. Henkilökunnallemme järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Joulukuussa 2023 järjestettiin koko henkilökunnan palo- ja pelastuskoulutus, jolloin harjoiteltiin alkusammutusta ja asukkaiden pelastamista pelastuslakanoiden avulla. Edellinen alkusammutuskoulutus oli 2/2025 koko henkilökunnalla. 112 päivänä käydään pelastautumisturvallisuusasioita läpi myös asukkaidemme kanssa.

Koko henkilökuntamme on ensiapukoulutettua. Viimeisin koko henkilökunnan kattava koulutus ensiapuun liittyy oli keväällä 2024 ja osa kouluttautui syksyllä 2025.

Palovaroittimemme toimivuus testataan hätäkeskuksen kanssa joka kuukausi. KIWA Inspecta tarkistaa palolaitteen toimivuuden 3 x vuoden välein. Seuraava tarkastus on 2/2027. Vaahtosammuttimet huollamme määräjain, 1-2 vuoden välein. Viimeisin huolto tehty 1/2026.

Työsuojelupäällikön kanssa järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyt. Viimeisin aluehallintoviraston työsuojelutarkastus on ollut 11/2024.

Terveystensuojeluviranomaiset käyvät tekemässä kontrollitarkastuksen palvelukodissamme 2-3 vuoden välein. Viimeisin tarkastuskäynti on tehty 10/2024. Muina aikana, jos ongelmia esiintyy, olemme heihin omaaloitteisesti yhteydessä.

Palo- ja pelastusturvallisuuden / ea-vastuuhenkilö

Marjaana Setälä-Hietanen

Työsuojeluvaltuutettu

Päivi A.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Jokaisella asukkaallamme on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Asukkaidemme toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet otetaan aina huomioon palvelutarpeen arvioinnissa. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan, hänen omaisen ja hyvinvointialueen viranomaisen kanssa. Läheisyhteistyö on tärkeä osa työkuvaamme. Palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää asukkaan olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen.

Asukkaamme hyvinvointia seurataan 24/7 ja mitataan vähintään seuraavilla mittareilla: mmse, mna, Whodas-arviointityökalulla sekä erilaisilla terveydellisillä mittauksilla ja sairaanhoidollisilla arvioilla.

Asukkaan palvelutarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti ARTON eli Arjen toimintakyvyn suunnitelman päivittämisellä. ARTOt päivitetään vähintään 6kk välein ja tarvittaessa useammin. Hyvinvointialueen viranomaisten asiakassuunnitelmat pohjautuu pitkälti henkilökuntamme päivittämiin ARTOihin, asukkaan, omaisen ja henkilökunnan haastatteluun. Palvelutarpeen muuttuessa merkittävästi, pidetään Tiilituvalla palaveri toiminnanjohtajan, sairaanhoitajan, omahoitajan, asukkaan, omaisen ja hyvinvointialueen viranomaisen kanssa. ARTO laaditaan heti asukkaan muuttaessa Tiilituvalle.

Testaus- ja ARTO:jen päivityksestä vastaa:

Laura Lehtimäki

Asiakassuunnitelman laadinta, toteuttaminen ja seuranta

17

Asiakassuunnitelman päivittäminen tapahtuu hyvinvointialueen viranomaisen toimesta. Palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään 2 vuoden välein, tarvittaessa useammin. Palvelusuunnitelman päivityksen tarpeesta ilmoitetaan viipymättä aina hyvinvointialueen viranomaiselle.

ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Pystymme edistämään asukkaidemme itsemääräämisoikeutta tunnistamalla heidän voimavarojaan ja niitä vahvistamalla. Tuemme asukkaitamme osallistumisessa kaikkeen.

Jokaisella asukkaallamme on omahoitaja, jonka tehtävänä on erityisesti huolehtia omahoidettavansa itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja tarpeiden tunnistamisesta. Yhdessä asukkaamme ja tämän omaisen kanssa tuomme esiin asukkaamme yksilöllisyyttä.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan monin arkisin keinoin. Asukkaan omaa mielipidettä ja toiveita asioihin kartoitetaan ihan keskustelemalla heidän kanssaan. Jos asukas ei osaa kommunikoida, yritetään selvittää asiaa esimerkiksi elein. Pitkäaikaiset asukassuhteet ja pitkäaikainen hoitohenkilökunta takaa itsemääräämisoikeuden toteutumista entisestään, sillä he tuntevat toisensa ja asukkaiden toiveen niin pitkän ajan takaa. Omaisilta saadaan myös arvokasta tietoa asukkaistamme, heidän mieltymyksistään, mielenkiinnonkohteista ja harrastuksista. Nämä kaikki huomioiden saamme rakennettua asukkaillemme yksilöllisen ja asukaslähtöisen arjen.

- Liikkuminen: Huomioidaan, mitä apuvälineitä asukas tarvitsee liikkumiseensa ja mahdollistetaan mahdollisimman pitkään hänen omatoiminen liikkuminen. Kysytään asukkaalta, miten toivoo häntä autettavan.
- Puhtaus ja pukeutuminen: Annetaan asukkaalle itse päättää/valita vaatteensa, asusteensa ym. Kysytään asukkaalta, miten toivoisi saavan apua päivittäisiin toimiinsa.
- Syöminen ja juominen: Huomioidaan asukkaalle voimavarat ja mahdolliset rajoitteet. Annetaan asukkaalle vaikuttaa ruokailun tekemiseen ja toteutetaan ruokatoiveita aina mahdollisuuksien mukaan.
- Sosiaalisuus: Asukas saa pitää omaisiin yhteyttä haluamallaan tavalla. Hän saa päättää olla muiden asukkaiden seurassa yhteisissä tiloissa tai halutessaan omissa oloissaan omissa huoneissa.
- Mielihyvän / pahan kokeminen: Huolehditaan, että asukas kokee arjessaan asioita, jotka tuottavat mielihyvää. Jos kuitenkin jokin asia on tuottanut mielihyvää, selvitetään asia saman tien.
- Ulkoilu ja aktiviteetit: Huomioidaan asukkaalle toiveet ulkoilun ja virkistystoiminnan suhteen. Annetaan asukkaalle tehdä valintoja esim. haluaako lähteä palvelukodin pihapiiriin ulkoilemaan vai esim. muiden mukaan kylälle kävelylenkille.
- Nukkuminen: Huomioidaan yksilölliset vuorokausirytmit, annetaan asukkaalle esim. illalla katsoa televisiota pidempään tai nukkua aamulla pitkään, jos hän haluaa.
- Asiointi ja palvelut: Huomioidaan asukkaidemme yksilölliset tarpeet ja toiveet. Keskustellaan heidän kanssaan ja annetaan tehdä valintoja omaa hyvinvointiaan edistääkseen.
- Raha-asiat: Asukkaidemme henkilökohtaiset varat, arvotavarat säilötään palvelukotimme toimistossa lukollisessa kaapissa. Asukkaamme saavat omaa rahaansa käyttöönsä halutessaan esim. ostoksille lähtiessä. Potilastietojärjestelmään kirjataan haetut varat, käytetyt varat ja rahapussissa oleva summa. Kuitit numeroidaan ja säilytetään järjestyksessä.

Asukkaalla on oikeus olla eri mieltä henkilökunnan kanssa ja toimia vasten hoitosuosituksia, kuten esim. kieltäytyä lääkkeiden otosta, salaatin syömisestä. Näistä asioista keskustellaan yhdessä asukkaiden kanssa, jotta löydetään yhteinen näkemys ja ratkaisu asiaan.

Asukaspalaveri pidetään 1 x viikossa, jossa asukkaamme pääsevät vaikuttamaan arjen toimintaan. Palaverissa keskustellaan koko palvelukodin asukaskunnan kesken tulevan viikon ohjelmasta, ruokatoiveista, risuista ja ruusuista. Asukkaiden sen hetkisiä tuntemuksia kartoitetaan värikkäin hymynaamakortein palaverin aikana.



Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään palvelukodissamme ainoastaan asukkaidemme turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa etsitään muita toimintavaihtoehtoja toimia. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhdessä asukkaan, omaisen, yleislääketieteen erikoislääkäri Tarja Köymäri-Seilosén, laillistetun sosiaalityöntekijä Ninni Hännisen, psykologi Päivi Ylikosken, työvuorossa olevan sairaanhoitajan ja toiminnanjohtaja, sairaanhoitaja Marjaana Setälä-Hietasen kesken. Rajoitustyöryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa, toukokuussa ja marraskuussa. Päätökset rajoitteista tekee toiminnanjohtaja, aina edellä mainitun asiantuntijatiimin lausunnon pohjalta. Osasta rajoitteista tekee päätöksen hyvinvointialueen viranomaisen Riikka Sääntti.

Rajoitteet kirjataan aina asianmukaisesti potilastietojärjestelmäämme. Käytetyt rajoitemäärät raportoidaan hyvinvointialueen viranomaisille 1 x kuukaudessa.

Asukkaan asiallinen kohtelu

Kaikenlainen asukkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällemme on sosiaalihuoltolain §48 ja §49 mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toiminnanjohtajalle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Jos asukas kokisi epäasiallista kohtelua, henkilökuntamme ottaisi asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja asukkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Mikäli asukas / läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23§:n mukaan oikeus tehdä muistutus toiminnanjohtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään vastaavan sairaanhoitajan ja toiminnanjohtajan kanssa välittömästi ja vastine asiaan annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä.

Toiminnan vastuhenkilö	Marjaana Setälä-Hietanen (muistutuksen vastaanottaja) 040 570 0024 Korkeamäentie 21, 29630 Pomarkku marjaana.setala-hietanen@pp.inet.fi
------------------------	--

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies	Jari Mäkinen 044 707 9132 Ravanintie 359, 28450 Ulvila jari.makinen@sata.fi
---	--

Satakunnan hyvinvointialueen potilasasiamies	02 527 9132 potilasasiamies@sata.fi
--	--

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies	sosiaaliasiamies@pirha.fi
---	---------------------------

Kuluttajaneuvonta	09 5110 1200
-------------------	--------------

Edunvalvonta prosessin käynnistäminen

Edunvalvoja voidaan määrätä henkilölle, joka ei itse pysty valvomaan etujaan tai huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista, jotka vaativat hoitoa eivätkä tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin. Prosessi edunvalvojan määrittämiseksi käynnistyy joko hakemuksella tai ilmoituksella, joiden tekemiseen löytyy digi- ja väestötietoviraston omat lomakepohjansa osoitteesta: <https://dvv.fi/edunvalvontavaltuutus-eli-tuen-tarpeen-ennakointi>.

Asukkaan osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asukkaidemme ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelumme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstöllemme ja asukkaillemme, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikkömme kehittämisessä.

Ennen kaikkea asukkaidemme mielipiteet ja toiveet näkyy arjessamme esim. ruuan, pukeutumisen, hygienian, harrastusten, levon suhteen. Asukkaillamme on mahdollisuus parhaaseen mahdolliseen hoivaan joka päivä ja tehdä itseään miellyttäviä asioita. Arjessa ja asukaspalavereissa he saavat myös ilmaista asioita, jotka mietityttävät ja antaa palautetta hoidostaan. Asukaspalavereistamme tehdään aina muistiinpanot.

Toiminnanjohtaja juttelee asukkaiden kanssa myös joka viikko ja asukkaat kertovat mielellään hänelle myös kuulumisiaan. Näiden palautteiden ja keskustelujen pohjalta käsitellään herkillä korvalla asioita viikkopalavereissa henkilökunnan kesken, sekä pystytään reagoimaan nopeasti, juuri sillä hetkellä, yksilöllisesti asukkaiden toiveisiin.

HENKILÖSTÖ

Palvelukodissamme työskentelee vakituisesti ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisten (Valvira/AVI) mukainen henkilökunta. Meillä työskentelee tällä hetkellä 17 asukasta kohden:

- Sairaanhoidajia (ei sis. toiminnanjohtajaa)	4
- Sosionomeja / sosiaaliohjaajia	2
- sairaanhoidajaopiskelijoita	1
- Lähihoitajia, joista yksi opiskelee sairaanhoidajaksi	10
- Hoiva-avustajia/ henkilökohtaisia avustajia/laitoshuoltajia	2

Palvelukodit Pomarkun Tilkkutäkki Oy:n toiminnanjohtaja työskentelee Marjaana Setälä-Hietanen, joka on koulutukseltaan tradenomi ja sairaanhoidaja AMK. Marjaana on suorittanut myös johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon. Vastaavana sairaanhoidajana työskentelee Laura Lehtimäki, joka on koulutukseltaan sairaanhoidaja. Laura opiskelee parhaillaan lähiesimiestutkintoa.

Yllä mainituista työntekijöistä 15 on vakituksia ja neljä määräaikaista (osa omasta toiveestaan). Työntekijämme on koulutettua, pitkäaikaisia, tunnollisia ja sitoutuneita. Kelpoisuusvaatimukset varmistamme hakijan

todistuksista sekä JulkiTerhikistä. Lääkeluvat meillä pidetään ajan tasalla kaikilla koulutetuilla henkilökunnan jäsenillä (tällä hetkellä lääkeluvat on 17/19 työntekijällä).

Asukkaidemme määrän muuttuessa henkilöstön määrää suhteutetaan siihen. Lisäksi meillä käy paljon opiskelijoita harjoittelujaksoilla ammatillisista oppilaitoksista sekä ammattikorkeakouluista.

21



Yksikön sijaisten/keikkalaisten käytön periaatteet

Sijaisia ja keikkalaisia tarvitsemme esim. henkilökunnan sairastuessa, työvoimatarpeen muutoksiin nopeasti reagointiin. Sijaisemme / keikkalaisemme ovat eläköityneitä, entisiä työntekijöitämme, kesätöissä meillä aiemmin työskennelleitä lähihoitajia tai hoiva-avustajia.

Osa sijaisistamme on lähihoitaja-, sosionomi- tai sairaanhoidajaopiskelijoita. Sijaisemme ovat siis aina tuttuja asukaillemme ennalta. He työskentelevät työvuoroissaan aina vakituisen, pitkäaikaisen hoitohenkilökuntamme kanssa yhdessä. Sijaislistamme on pitkä ja sijaisten saatavuudessa ei ole ollut ongelmia. Kesätyösijaisuudetkin täyttyvät usein jo vuotta ennen seuraavaa kesää sijaisten omasta toiveesta päästä Tiilitupaan kesätöihin, joten se kertoo jonkin verran siitä, miten meillä työntekijöinäkin viihdytään.



Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Tilanteet, joissa hakisimme uusia työntekijöitä ovat harvassa. Meille työllistytään usein harjoitteluiden kautta. Myös kesätyössä meillä olleet sijaiset hakeutuvat meille uudelleen töihin. Saamme henkilökohtaisia tiedusteluja mahdollisesti vapaana olevista työpaikoista.

Rekrytointitilanteessa otetaan aina huomioon soveltuva koulutus ja sopivuus alalla. Mahdolliseen työhaastatteluun osallistuu toiminnanjohtajan lisäksi lähiesimies. Haastatteluisamme pyrimme selvittämään hakijan työhön asennoitumista. Parhaimmalle hakijalle annamme mahdollisuuden tulla palkallisesti tutustumaan 3-5 päiväksi palvelukotimme toimintaan ja asukkaisiin, ennen pitkäaikaisen työsopimuksen kirjoittamista. Näin hakija näkee, onko työ häntä varten ja me palvelukodissamme puolestaan näemme, miten hakija toimii asukkaidemme kanssa ja osana työyhteisöämme. Kun työsopimus kirjoitetaan, koeaika on maksimissaan 6kk.



Henkilöstön perehdyttäminen

22

Uutta työntekijää perehdytetään n.1 viikon ajan, ennen vastuuvuorojen alkamista. Perehdytyslomakkeeseen merkitään päivämäärällä käydyt asiat läpi. Työilmapiiri on sellainen, että uutta työntekijää kannustetaan kysymään mitä pienimmästäkin asiasta. Perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä työskentelee pitkäaikaisten työntekijöidemme työparina. Tällä varmistamme sen, että apu on aina saatavissa, kun eteen tulee jokin uusi asia.

Perehdytysvastaava Laura Lehtimäki

Henkilökunnan koulutus ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Kehityskeskustelut pidetään vähintään 1 x vuodessa ja niissä kartoitetaan henkilökuntamme koulutustarpeita, toiveita, yrityksemme ja palvelukotimme toimintaan liittyviä ajatuksia, ideoita ja palautetta. Täydennyskoulutuksella turvataan henkilöstömme ammattitaidon ajan tasalla pysyminen ja kehittyminen, uusien käytäntöjen soveltaminen sekä yrityksemme tarvitsevan osaamisen löytyminen. Keskusteluissa keskustellaan myös tyytyväisyydestä ja mahdollisista epäkohdista ennen kehityskeskustelua täytetyn kyselyn pohjalta. Toiminnanjohtaja on myös tiiviisti arjessamme mukana ja hänelle voi soittaa myös aina asiasta kuin asiasta.

Työterveyshuoltomme on järjestetty Porissa Terveystalossa. Työterveyshuollon työpaikkaselvitys tehdään vähintään kolmen vuoden välein ja sellainen toteutettiin viimeksi syksyn 2023 aikana. Samalla kerralla työterveyshuollonhenkilöstö kävi Tiilituvalla.

Henkilökunnallamme on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihinsa ja esittää vapaatoiveita. Henkilökuntamme saa syödä myös edullisesti kotiruokaa työvuorojensa aikana. Auton saa ilmaiseksi lämmitykseen palvelukotimme pihamaalle talviaikaan. Henkilökunnallemme on ostettuna työasut. Työhyvinvointia pidetään yllä myös koko henkilökunnan virkistys / tyhypepäivillä, joita pidetään 2-3 x vuodessa. Myös ylimerkintä suunniteltuihin työvuorolistoihin hoitohenkilökunnasta kertoo siitä, että työnantaja ajattelee työntekijöidensä työssä jaksamista ja viihtymistä. Se auttaa myös tilanteessa, jossa jonkun henkilökunnasta tulee lähteä perheasioiden takia kesken työpäivän kotiin tai vain piipahtaa hoitamassa asioita. Riittävä, koulutettu henkilökuntamäärä luo joustavuutta. Henkilökunnalla on myös vapaa käyttöoikeus Pomarkun monitoimihallin uudelle kuntosalille.



TOIMITILAT

Tiilituvan asumisyksikkö (750m²) on kaksi kerroksinen tiilirakennus. Palvelukodissamme on 15 asukshuonetta, joista 13 toimii tällä hetkellä yhden hengen huoneina ja kaksi kahden hengen huoneina.

Kahden hengen huoneissa asustaa meillä sellaiset asukkaat, jotka ovat asuneet yhdessä pitkään, nauttivat toistensa seurasta ja haluavat käydä yhdessä esim. saunassakin. Huoneessa tehtävien hoitotoimenpiteiden aikana huolehditaan siitä, että huonekaveri on silloin muualla tai huolehditaan yksityisyyden suojasta muulla keinolla. Jatkossa suosimme pelkästään yhden hengen huoneita.

Omat huoneensa asukkaamme saavat kalustaa ja sisustaa haluamallaan tavalla. Koska palvelukotikiinteistö on vanha, asukashuoneiden koot meillä vaihtelevat. Osa asukkaista on saanut valita oman asukashuoneensa ja asukashuoneen tulee olla sopiva hänelle ja hänen tarpeilleen.

Yleisissä tiloissamme, kuten ruokailu- ja olohuonetilassamme (200m²) on pyritty viihtyvyyteen ja helppokulkaisuuteen. Tilojemme avaruus kattaa sen, että näkövammaisena ja pyörätuolilla kulkeminen on helppoa. Tiilituvalla on käytettävissämme yhteiskäytössä olevat inva wc- ja suihku/saunatilat. Yksityisyyden suojasta huolehditaan suihku- ja saunatilanteissa asukasta suojaamalla kylpytakilla/pyyhkeellä, riisuutumalla pesutilanteissa vasta pesutiloissa.

Palvelukodissamme on myös:

- kotoisa tunnelma
- värimaailma hillitty ja kodikas
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- hyvä äänieristys
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä (valaistusta lisätään asukashuoneisiin tarvittaessa esim. asukkaan näkökyvyn huonontuessa)

Toimitilamme antavat hyvät edellytykset aktiiviseen, sosiaaliseen yhdessä elämiseen. Yhteisiin hetkiimme kannustetaan. Asukkaidemme liikkuminen on helppoa. Yläkertaan asennettiin tuolihissi syksyn 2025 aikana.

Piha-alueemme turvallisuudessa ja viihtyisyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Piha-alueemme on iso puutarhatontti ja kylämme palveluihin on alle kilometrin matka. Piha-alueemme on pöytiä, penkkejä ja istutuksia. Liikkuminen pihassa on esteetöntä ja turvallista.



Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palvelukodissamme käytetään asukkaidemme hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpainemittareita, defibrillaattori, nostolaitteita, rullattoreita ja sänkyjä. Apuvälinetarvetta kartoitetaan aina reaaliajassa ja päivitetään tarpeen mukaisesti. Jos apuvälinelainaamon tuotteissa huomataan jotakin puutteita, ilmoitetaan asia apuvälinelainaamoon ja vaihdetaan tuote uuteen. Pääosin apuvälineemme tulee apuvälinelainaamoiden kautta. Yrityksemme omat apuvälineet huolletaan määrääjain. Potilasnostureita meillä on esimerkiksi kaksi ja toisen ollessa huollossa, voidaan käyttää toista.

Palvelukodissamme huolehditaan laitteiden turvallisuudesta ja käyttöön aina opastetaan. Terveysthuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus myös aina Valviralle.

Laitevastaava Laura Lehtimäki



Siivous-, jäte- ja pyykkihuolto

25

Siivous- ja pyykkihuolto on tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Viikkosiivouksista huolehditaan yhdessä asukkaidemme kanssa. Jos asukkaita/työtoiminta-asukkaita ei ole mukana siivouksessa, silloin siivoukseen käytetty aika on muuta työaika, ja toteutettu esim. vuoronvaihtojen yhteydessä, jossa henkilökuntaa on runsaasti päällekkäin vuoroissa tai sitten omilla siistijävuoroilla, joita on yleensä 2 x viikossa. Siivouksia varten meillä on olemassa siivousohjelma ja kalenteri, johon merkitään tehdyt siivoukset.

Jätehuollon palvelut on ostettu Veikko Lehti Oy:ltä. Roska-astiat tyhjennetään heidän toimestaan 1 x viikossa. Kierrätämme ja lajittelemme myös biojätettä, muovia, paperia, pahvia, lasia ja metallia.

Pyykkihuoltoa toteutamme yhdessä asukkaiden kanssa. Pyykkikoneita meillä on kaksi ja kuivureita yksi. Pyykkien kuivumiselle on lisäksi varattu oma tilansa.

Siisteysvastaava

Marja-Leena V.

ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kirjaaminen on jokaisen asukkaidemme hoitoon liittyvän ammattilaisen sekä henkilökuntamme jäsenen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai alamme toteuttamaan sosiaalipalvelua sopimuksen pohjalta. Oikeanlaiseen kirjaamiseen opastetaan perehdytyksen yhteydessä ja tarvittaessa epäkohtia huomatessa. Myös viikkopalaverissa keskustellaan tarvittaessa kirjaamisesta.

Palvelukotimme henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niissä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Palvelukodit Pomarkun Tilkkutäkki Oy:llä on laadittu erillinen tietosujoaohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Asiakirjat säilytetään meillä lukitussa tilassa tai kaapissa. Tämän lisäksi meillä on laadittuna tietoturvasuunnitelma, jonka mukaan toimimme.

Useimmat työntekijöistämme on suorittanut tietosuojakoulutuksen vuonna 2020.

Tiilituvassa on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asukkaidemme hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällämme on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, joka parantaa tietoturvaa sekä asiakastietojen hallintaa. Kevään 2026 panostamme rakenteelliseen kirjaamiseen sekä Kanta-yhteensopivuuden käyttöönottoon.

Asiakastietoja meillä luovutetaan ulkopuolisille vain asukkaan tai hänen edustajansa suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön näin oikeuttaessa.

Tietosuojavastaava

Marjaana Setälä-Hietanen

OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Toiminnanjohtajamme vastaa Tiilituvan omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä lähiesimiehen ja koko yksikön henkilökuntamme kanssa yhdessä. Yhdessä tehty suunnitelmamme sitouttaa kaikki hoitohenkilökunnan jäsenemme laadukkaaseen toimintaan ja jatkuvaan palveluiden valvontaan ja kehittämiseen.

Omavalvonnan vastuuhenkilöiden yhteystiedot ja tehtävät

Marjaana Setälä-Hietanen, toiminnanjohtaja/sairaanhoitaja

Korkeamäentie 21, 29630 Pomarkku

040 5700024

Laura Lehtimäki, vastaava sairaanhoitaja

Lukiontie 2, 29630 Pomarkku

02 5411 550

27

Omavalvonnan päivittämis aikataulu

Omavalvontasuunnitelmamme päivitetään ja käydään läpi henkilökuntamme kanssa vähintään 3 x vuodessa tai tarpeen mukaan useammin toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Henkilökunnallamme on mahdollisuus aina antaa ideoita ja ajatuksia suunnitelman sisältöön.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmamme on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelmaamme säilytetään Tiilituvalla olohuoneen lipaston päällä, joka on tarkoitettu asukkaidemme, asukkaidemme omaisten/läheisten ja vierailijoidemme tutustuttavaksi. Hoitohenkilökuntaamme, sijaisiamme ja opiskelijoitamme varten on tu-
lostettuna oma kappaleensa Tiilituvan toimistossamme. Omavalvontasuunnitelmamme käydään yhdessä läpi aina uuden työntekijämme, opiskelijamme tai sijaisemme aloittaessa työnsä, perehdytyksen yhteydessä.

RISKIEN HALLINTA

Omavalvontamme perustuu riskienhallintaan, jossa palveluihimme liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioimme monipuolisesti asukkaamme saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassamme laatua ja asukasturvallisuuttamme parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnallemme asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Henkilöstöömme liittyvät riskit

Kokonaisvastuu toiminnanjohtaja Marjaana Setälä-Hietasella.

Vastaava sairaanhoitaja Laura Lehtimäki vastaa käytännön toteutuksesta

- perehdyttämisen onnistumisesta
 - o perehdytyslomakkeen käyttö
 - o pitkäaikainen, asukkaat tunteva henkilökunta perehdyttää
- tiedonkulun onnistumisesta
 - o DomaCare-viestijärjestelmä
 - o suullinen tiedonkulku
- vaaratilanteiden ennakkoinnista
 - o pidetään huolta työskentelytiloista
 - o korjataan heti mahdolliset epäkohdat
- tapaturmien ennaltaehkäisystä
 - o pidetään huolta työskentelytiloista
 - o korjataan heti mahdolliset epäkohdat
 - o käydään yhdessä läpi mahdollisia vaaratilanteita ja niitä ehkäiseviä käytäntöjä
 - o koulutus
- infektioiden ja tarttuvien tautien leviämisen estämisestä ja henkilökunnan oikeanlaisen suojautumisen huolehtimisesta
 - o sairastuessa ollaan poissa töistä (omailmoitus mahdollisuus)
 - o ohjeistus oikeanlaiseen suojautumiseen infektio-tilanteissa

28

Lääkehoitoomme ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit

Kokonaisvastuu toiminnanjohtaja Marjaana Setälä-Hietasella ja lääkehoitosuunnitelman tarkastaneella lääkäri Tarja Köymäri-Seilosella.

Vastaava sairaanhoitaja Laura Lehtimäki vastaa käytännön toteutuksesta

- lääkehoidon osaamisen varmistamisesta ja lääkelupien päivitystarpeesta
 - o jokaisella koulutetulla hoitajalla on lääkeluvat voimassa
 - o uudet työntekijät antavat näytöt lääkehoidon osaamisestaan
 - o lääkelupien päivittämisestä pidetään huolta ja ne uusitaan väh. 5 vuoden välein
 - o lääkehoitoon liittyvän lisäkoulutuksen järjestäminen tarvittaessa

- lääkkeiden turvallisesta ja asianmukaisesta säilytyksestä
 - o lääkkeet säilytetään turvallisesti ja asianmukaisesti lukitussa tilassa
- lääkityspoikkeamien ja läheltä piti-tilanteisiin puuttumisesta
 - o lääkityspoikkeamien kirjaaminen, seuranta ja niihin puuttuminen
 - o läheltä piti-tilanteiden läpi yhdessä käyminen ja niistä oppiminen
- lääkekulutuksen seurannan huolehtimisesta
 - o lääkekulutusta seurataan ja puututaan mahdollisiin puutoksiin

Jokainen lääkeluvallinen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.

Tietosuojaamme liittyvät riskit

Kokonaisvastuu toiminnanjohtaja Marjaana Setälä-Hietasella.

- tietosuojakoulutuksen järjestämisestä (3/2020 viimeksi kouluttaudu)
- ajantasaisen ohjeistusten ja määräysten seuraamisesta

Vastaava sairaanhoitaja Laura Lehtimäki vastaa

- henkilötietojen oikeanlaisesta käsittelystä
 - o perehdytyksessä asian tärkeyden painottaminen
- vaitiolovelvollisuuden tärkeyden painottamisesta
 - o vaitiolovelvollisuuslomakkeen täyttäminen työntekijöiden, harjoittelijoiden, kesätyöntekijöiden kanssa

Jokainen työntekijä vastaa omalla toiminnallaan tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista.

Palveluntuottamiseemme ja hoitoomme liittyvät riskit

Kokonaisvastuu toiminnanjohtaja Marjaana Setälä-Hietasella.

Vastaava sairaanhoitaja Laura Lehtimäki vastaa

- työvuorosuunnittelusta
 - o riittävästä henkilökuntamäärästä huolehtiminen
- riittävästä mitoitukselta sairaslomatilanteissa
 - o riittävästä sijaishenkilökuntamäärästä huolehtiminen
- laadukkaan hoitotyön toteutumisesta
 - o työvuorosuunnittelussa käytettävä henkilökunta on pitkäaikaista, kokenutta, koulutettua, asukkaat tuntevaa hoitohenkilökuntaa
- hygieniaohteiden ja infektioiden torjunnan toteutumisesta

- estetään mahdollisuuksien mukaan infektioiden leviämistä oikeanlaisesti suojautumalla ja tarvittaessa eristämällä sairastunut asukas muista asukkaista
- huolehditaan riittävästä käsidesin käytöstä
- taloudellisesta näkökannasta, jotta palvelua on mahdollisuus tuottaa jatkossakin
 - huolehditaan, että toiminta on kannattavaa ja toiminnan jatkuvuus tämän myötä turvattu

Jokainen työntekijä vastaa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä.

Yksikköemme tiloihin liittyvät riskit

Kokonaisvastuu toiminnanjohtaja Marjaana Setälä-Hietasella.

Vastaava sairaanhoitaja Laura Lehtimäki vastaa

- asukkaiden liikkumisen turvallisuudesta
 - huolehditaan tilojen siisteydestä, helppokulkuisuudesta, esteettömyydestä
- apuvälineiden ja laitteiden kunnosta
 - huolletaan laitteet vähintään vuosittain ja vaihdetaan uusiin, niiden rikkoutuessa
- paloturvallisuusohjeiden noudattamisesta ja paloturvallisuuteen perehdyttämisestä
 - koulutetaan henkilökuntaa alkusammutuskoulutuksella
 - toteutetaan turvallisuuskävely henkilökunnan kanssa, jossa käydään läpi palo- ja pelastusasiat
 - pidetään palo- ja pelastusvälineistöstä ja niiden kunnosta huolta

30

Jokainen työntekijä on vastuullinen huolehtimaan työ- ja asukasturvallisuudesta sekä ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista.

Tiedottamiseen liittyvät riskit

Kokonaisvastuu toiminnanjohtaja Marjaana Setälä-Hietasella.

Vastaava sairaanhoitaja Laura Lehtimäki vastaa tietojen jalkauttamisesta henkilökunnalle sekä toiminnanjohtajan informoinnista.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan tiedon välittämisestä eteenpäin sekä yksikön ohjeistusten mukaisesta toiminnasta.

RISKIEN HALLINNAN TYÖNJAKO JA ILMOITUSVELVOLLISUUS

Riskienhallinta on koko työyhteisömme yhteinen asia. Työyhteisömme osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Vuosittain työsuojeluvaltuutettu yhdessä toiminnanjohtajan kanssa kiinnittävät huomion yrityksen riskeihin, kriittisiin työvaiheisiin ja vaaratilanteisiin sekä tiloissa oleviin epäkohtiin. Työsuojelutoimintaohjelma päivitetty 9/2023 ja aluehallintoviraston työsuojelutarkastus tehty 19.11.2024. Tarvittavat suunnitelmat ovat myös ajantasalla, kuten palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja työpaikkaselvitys. Koko henkilökuntamme on myös koulutettu ensiaputaidoin.

Henkilökunnallamme on oikeus sanktioita puuttua mahdollisiin epäkohtiin ja tehdä niistä korjaus/muutosehdotuksia. Mahdollisia tilanteita, joihin henkilökuntamme tulee puuttua:

- asukkaamme palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen
- palveluidemme laatu ei vastaa tarvetta
- asukastamme kohdellaan epäasiallisesti
- rajoitteita käytetään ilman määräaikaista lupaa

Kaikki esiin nousseet asiat, läheltä piti-tilanteet, käsitellään välittömästi tai henkilökunnan viikkopalaverissa (riippuu asian kiireellisyydestä) ja ryhdytään tarvittaviin toimiin. Samoin toimitaan kaikkien tilojen/laitteiden mahdollisten huolto- ja korjaustoimien kanssa. Henkilökunta ilmoittaa niistä aina viipymättä toiminnanjohtajalle ja toiminnanjohtaja aloittaa toimet asian korjaamiseksi. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan aina tilanteeseen sopivalla parhaimmalla, työntekijä- ja asukasystävällisimmällä, turvallisimmalla tavalla.

31

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Tiilituvalla asukaspalautteita kerätään viikottaisissa asukaspalavereissamme. Siellä heillä on käytössään hymy- ja surunaamakortit arvioinnin helpottamiseksi. Arjessansa, esim. kaksin hoitajan kanssa hoitotoimenpiteitä tehtäessä, asukkaat usein kertovat toiveistaan ja niistä asioista, joita toivoisivat muutettavan. Asukkaamme saavat esittää mm. ruokatoiveita ja kertovat kyllä rohkeasti, jos jostakin eivät tykkää. Näitä kaikkia arjessa esiin nousevia asioita käytämme apuna kehittäessämme toimintaamme.

Omaisilta palautetta kerätään vähintään kerran vuodessa puurojuhlan yhteydessä tai kirjekyselynä. Saadut (suulliset tai kirjalliset) palautteet käsitellään ja asiat käydään läpi henkilökunnan viikkopalavereissa. Mahdollisiin kehityskohteisiin etsitään yhdessä ratkaisut.

Asukkaidemme omaisia kannustetaan osallistumaan asukkaidemme virkistys ja vapaa-ajantoiminnan kehittämiseen yhdessä henkilökuntamme ja asukkaidemme kanssa. Kun yhteistyömme omaisten ja läheisten kanssa on tiivistä ja läheistä, palautteen antaminenkin mahdollistuu silloin eri tavalla. Omaiset ovat myös tervetulleita mukaan Tiilituvan arkeen monin eri tavoin. Heidät pyydetään mukaan aina palvelusuunnitelmapalaveriin ja merkkipäiviin, juhannusjuhliin ja puurojuhliin. Asumisyksikössämme ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset saavat vierailla oman aikataulunsa mukaisesti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Tiilituvalla palautteen voi osoittaa henkilökunnalle, lähiesimiehelle tai toiminnanjohtajallemme. Kaikki saadut asiakaspalautteemme dokumentoidaan toiminnanjohtajan tai hoitohenkilökunnan toimesta. Palautteen antaja voi olla palvelun käyttäjä (asukkaamme), hänen omaisensa / läheisensä, sidosryhmän työntekijä tai muu yhteistyötahomme. Palautteet dokumentoidaan asukastietojärjestelmämme kautta, usein suoraan asukkaamme omiin tietoihin ja myöhemmin henkilöstöpalaveriyhteenvetoon. Palautteet, niin hyvät kuin huonotkin käsitellään aina henkilökunnan kanssa tilanteen vaatimalla nopeudella. Toiminnanjohtajamme ja lähiesimies valvovat, että asiat toteutuvat sen jälkeen sovittujen muutosten mukaisesti.