

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Härmälänranta**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	2
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omaavontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	8
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	10
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.3	Muistutusten käsittely .....	14
3.4	Henkilöstö.....	16
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	18
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	20
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	24
3.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	27
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	28
4	Omaavonnan riskien tunnistaminen ja hallinta .....	30
4.1	Riskienhallinta .....	30
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	33
4.3	Sopimushallinta .....	35
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	36
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	36
5	Omaavontasuunnitelman julkaisu ja seuranta .....	36
6	Omaavontasuunnitelman hyväksyntä.....	38

## **1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

### **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

#### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

#### **Y-tunnus**

3221308–6

#### **Palveluyksikön nimi**

Härmälänranta

Katuosoite: Niilo Härmälän katu 3 C

Postinumero: 33900 Postitoimipaikka: Tampere

040 800 4716/ Ohjaajat

#### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 7 asukaspaikkaa

#### **Vastuu/esihenkilö**

ts. johtava ohjaaja Laurikka Jaana

040 354 3937

jaana.laurikka@pirha.fi

## **1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänranta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoisen alueeseen. Palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Härmälänranta tuottaa kehitysvammaisten ympärivuorokautista palveluasumista seitsemälle aikuiselle henkilölle. Henkilökunta koostuu sosiaali- terveysalan koulutuksen saaneista ammattilaisista.

### **Ympärivuorokautinen palveluasuminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asukkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asukkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asukasta tuetaan sosiaalisten

vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asukkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asukkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asukasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

### **Härmälänrannan toiminta-ajatus**

Härmälänranta tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista Pirkanmaan hyvinvointialueella Seitsemän paikkainen ryhmäkoti on suunnattu vaikeasti kehitysvammaisille aikuisille henkilöille. Osa asukkaista käy arkisin päiväaikaisessa toiminnassa useissa oman tuotannon sekä yksityisen palveluntuottajan eri yksiköissä.

Asumispalveluyksikkömme on osa Setlementtiasuntojen vuonna 2018 valmistunutta vuokrataloa, jossa on yhteensä 103 asuntoa. Asuminen on yhteisöllistä, mikä näkyy myös tiloissamme. Ryhmäkodissa ei ole omaa erillistä keittiötä vaan ruokailemme koko talon väen käytössä olevassa ruokailutilassa. Aamupalat valmistetaan kasiryhmän yhdistetyssä pienkeittiössä ja toimistossa.

Henkilökuntaa on ryhmäkodissa ympäri vuorokauden ja kodin asukkaat saavat tarvitsemaansa apua, tukea ja ohjausta asumisessa ja päivittäisissä toiminnoissaan. Asukkaiden arjessa päiväaika täyttyy päiväaikaisesta toiminnasta tai keskimäärin yhtenä päivänä viikossa kodin askareista ja muista asioinneista (terveyden ja sairaanhoito jne.) sekä ulkoilusta. Kotipäivinä asukkailla on mahdollisuus erilaisiin ajanvietteisiin kunkin omien toiveiden mukaan. Iltaisin asukkailla on harrastuksia, osa vierailee lapsuudenkodeissaan tai viettää aikaa asukastovereiden kanssa puuhastellen. Viikonloppuisin toteutetaan retkiä ja vietetään kiireettömämpää aikaa, osa käy lisäksi harrastuksissa tai kyläilee lapsuudenkodeissaan.

Härmälänrannan asumisyksikön toiminta on asukaslähtöistä, perustuen asukkaan tarvitsemaan hoitoon ja huolenpitoon, sekä vahvistamaan asukkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta oman elämän hallintaan Tarjoamme ammattitaitoista, erilaisuuden hyväksyvää, kokonaisvaltaista ja arjen turvaavaa hoitoa sekä ohjausta. Hoito ja ohjaus perustuvat oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen kaikissa kohtaamisissa sekä hoiva- ja ohjaustyössä, joissa asukkaita tuetaan yksilöllisesti yhteisössä ja asukkaille annetaan mahdollisuus elää omaa itsensä näköistä elämää.

Työtä tehdään yhteistyössä omaisten, läheisten ja asukkaan elämään kuuluvien lähiverkostojen kanssa. Turvallinen arki, jossa jokainen voi olla oma itsensä mahdollistaa asukkaiden osallisuuden omaan elämäänsä ja ottamaan osaa heitä koskevaan päätöksentekoon.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi tärkeistä arvoista mitä Härmälänrannassa toteutetaan. Tuetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista konkreettisilla toimin. Vahvistetaan jo olemassa olevia taitoja ja harjoitellaan taitoja mitkä vielä kaipaavat hiomista. Itsemääräämisoikeus pitää sisällään oikeuksia ja velvollisuuksia. Asukasta tuetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä, ettei kaikki ole valmiita vastauksia ohjaajalta. Asukaskokouksissa on hyvä sanottaa asukkaille, että mitä IMO oikein pitää sisällään ja mitä se minun elämässäni tarkoittaa.

Vammaispalvelun asumispalvelupäätöksen saatuaan asukkaalle tehdään vuokrasopimus ja vuokran lisäksi asukas maksaa ruuasta ja ylläpidosta korvauksen. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasmaksutoimisto vastaa asukkaiden laskutuksista (vuokra, ruoka, ylläpito)

Setlementtiyhdistys omistaa asunnot. Kelasta on asukkaan mahdollista hakea eläkkeensaajan asumistukea. Oma huone on asukkaan koti ja sinne mennessä kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Huoneeseen mennessä koputetaan ja huomioidaan että asukkaalla on oikeus kieltää sisään meneminen. Asukas on vuokralaisena omassa huoneessa, joten hänen poissa ollessaan huonetta ei käytetä.

Asukas sisustaa ja kalustaa huoneen itse haluamallaan tavalla. Asukas osallistuu oman huoneen siivoukseen taitojensa ja voimavarojensa mukaan.

Jokainen asukas saa halutessaan oman huoneensa oven lukkoon, jolloin he voivat rajata sitä, kuka huoneessa käy tai liikkuu. Läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön vierailulle myös yöpyminen on mahdollista.

Kodin toiminta on asukaslähtöistä ja asukkaiden tarpeet huomioonottava. Yhteistyötä tehdään matalalla kynnyksellä asukkaiden läheisten ihmisten kanssa. Asukkailla on nimetyt omaohjaajat. Omaohjaaja huolehtii oman asukkaansa tarvittavien suunnitelmien tekemisestä (mm. IMO suunnitelma, AVAIMET) osallistumalla niiden arvioimiseen ja päivittämiseen puolivuositain. Omaohjaaja huolehtii asukkaan AVAIMIEN (joka on palvelu- ja kuntoutussuunnitelma) sekä viranomaispäätösten ajantasaisuudesta yhteistyössä yksikön vastaavan ohjaajan kanssa. Asukkailla on edunvalvojat tai asioidenhoidajat. Omaohjaaja avustaa tarvittaessa asukasta tarpeellisten hankintojen tekemisessä.

Härmälänrannassa kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuetaan heidän osallisuuttaan osallistuminen omaan elämään sekä huomioidaan yhteiskunnallinen osallistuminen. Miten minä yksilönä toimin yhteiskunnassa. AVAIMISSA on jokaisella asukkaalla IMO-suunnitelma. Siinä sanoitetaan, miten IMO toteutuu kyseisen asukkaan kohdalla, IMO rajoittamisen suunnitelma sitä tarvitseville, sekä palvelusuunnitelma, joka tehdään yhdessä vammaispalvelun ja asukkaan lähiverkoston kanssa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Härmälänrannan toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot ja strategia. Näiden lisäksi kodissa on yhteisesti henkilöstön ja asukkaiden kanssa mietitty kodin arvoja ja toimintaperiaatteita. Ne löytyvät kodin olohuoneesta taulun muodossa.

Yksilökeskeinen ajattelu lisää asukkaan oman elämän hallintaa, tukee päätöksen tekoa ja oikeutta oman näköiseen elämään. Asukkaan toiveita ja haaveita pyritään myös toteuttamaan, tekemällä retkiä ja käymällä mahdollisuuksien mukaan erilaisissa tapahtumissa. Osalla asukkaista on myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tekee itselleen mielekkäitä asioita, kuten ulkoilua, elokuvissa, konserteissa ja muissa ta-

pahtumissa käymistä. Ohjaajien hyvä ammattitaito, motivaatio ja kokemus kehitysvammatyöstä on tärkeä osa toimintaperiaatetta. Myös kokemuksen tiedon ja taidon siirtäminen uusille työntekijöille koetaan tärkeäksi työyhteisössä.

Härmälänrannan arvot ohjaavat työtä ja työyhteisön toimintaa. Arvoista keskustellaan henkilöstön ja asukkaiden kesken palavereissa ja uusia työntekijöitä tai opiskelijoita perehdytettäessä. Paras tilanne on, jos asukkaan, työntekijän ja työnantajan arvot kohtaavat, silloin toimitaan eettisesti vahvalla arvopohjalla. Jos arvot eivät kohtaa työntekijän on kohdattava arvostiriita ammatillisesti eikä se saa vaikuttaa asukkaan kohtaamiseen ja hänen hoitoonsa.

Härmälänrannan asukkaiden arvot:

**Ystävyys:**

Asumisyhteisössä voi myös aidosti syntyä elämää suurempia ystävyksiä. Ystävällinen kohtaaminen arjessa kaikkien kanssakulkijoiden kanssa.

**Sympatia:**

Kyky tuntea toisen tunteita yhdessä toisen ihmisen kanssa. Yhteisössä tunteiden merkitys korostuu, on ne sitten hyviä yhteenkuuluvuuden tunteita tai pahaa mieltä olevia tunteita.

**Kiltteys:**

Rehellinen toive asukkailta ohjaajia kohtaan. Kertoo karua kieltä, että asukkaille on erilaisia kokemuksia elämässään. Koskettava ja tärkeä arvo.

Työyhteisön arvot:

**Oman näköinen elämä:**

Jokainen asukas voi elää vammastaan huolimatta täysipainoista elämää. Kokea ja tuntea erilaisia asioita, tutustua elämään tavalla joka itsestä tuntuu hyvälle ja juuri minun elämälleni.

**Yhteisöllisyys:**

Yhdessä mutta yksilöllisesti asukkaat kohdaten. Kaveria ei jätetä.

**Kunnioitus:**



Ihmisyys on arvo sinänsä. Luomme yhdenvertaisia palveluita asukkaille heidän omista tarpeistaan ja lähtökohdista käsin. Arvostan työkaveria ja hänen toimintatapaansa. Tehdään yhdessä asukkaille arjestaankin toisinaan juhlaa.

Härmälänranta on toiminnallinen yksikkö, jossa asukkaat harrastavat toiveidensa ja halunsa mukaisesti. Kodissa pyritään toteuttamaan asukkaiden toiveita toimintaa suunniteltaessa, huomioidaan vuodenajat ja kausijuhlat, kotia koristellaan yhdessä asukkaiden kanssa sekä toisinaan harrastetaan liikuntaa, musiikkihetkiä sekä ulkoillaan. Parasta mistä asukkaat tykkäävät on ohjaajien osallistuminen ja läsnäolo. Aina ei tarvita erikoista tekemistä, kun voidaan olla vaan yhdessä

Tampere tarjoaa hyvät harrastusmahdollisuudet ja osa asukkaista on aktiivisia iltamenoissaan. Kodin ulkopuolisen harrastamisen mahdollistavat vammaispalvelun myöntämät henkilökohtaisen avustajan palvelut asukkaille.

Arkipäivisin suurin osa asukkaista käy päiväaikaisessa toiminnassa. Asukkailla on viikkoittainen kotipäivä, jolloin huolehditaan yhdessä kunkin asukkaan toimintakyvyn mukaisesti kodinhoidollisista tehtävistä ja muista asioinneista (terveyden ja sairaanhoito, pankki, kampaaja, shoppailut jne.). Iltaisin asukkailla on harrastuksia, osa käy kavereiden tai avustajan kanssa kaupungilla. Mahdollisuuksien mukaan toteutetaan yhdessä retkiä, leivotaan ja vietetään kiireettömämpää aikaa, osa asukkaista käy lisäksi harrastuksissa tai kyläilee lapsuudenkodeissaan.

Turvallinen arki ja omannäköinen minun elämäni kodissa toteutuu, kun kaikki yhdessä toimivat asukkaiden parhaaksi yhdessä suunnitellen ja toteuttaen yhteistä suunnitelmaa. Henkilökunnan hyvinvoinnista huolehtiminen on avain asukkaiden hyvinvointiin.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta**

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Härmälänrannan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa esihenkilö. Henkilöstöä osallistetaan keskustelemalla omavalvontasuunnitelman toimintatavoista yhteisissä palaverissa. Tavoitteena on saada ovs osaksi uuden työntekijän perehdyttämistä. Asukkaiden kuukausipalaverissa myös keskustellaan ovs:sta. Omaisten ja läheisten ääni pyritään myös saamaan mukaan ovs:n. Päivittäminen on esihenkilön vastuulla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

## **Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Yksikkötasolla Härmälänrannan ts. johtava ohjaaja Jaana Laurikka

[jaana.laurikka@pirha.fi](mailto:jaana.laurikka@pirha.fi) ja

Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka [tuula.soukka@pirha.fi](mailto:tuula.soukka@pirha.fi)

## **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvontaja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnin toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Härmälänrannan omavalvontasuunnitelma on tulostettuna liitteineen kansiossa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan www-sivuilla syksyn 2024 aikana.

## **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Härmälänrannan esihenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirhan sisäiset valvon-

takoordinaattorit käyvät kerran vuodessa suunnitellusti yksiköissä. Silloin läpikäydään yksityiskohtaisesti omavalvontasuunnitelman toteutuminen. Omavalvontasuunnitelma suunnitellaan arjen työkaluksi ja sitä päivitetään 4 kuukauden välein, jos tarvetta ilmenee.

### **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta**

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä, laatua mitataan sen avulla. Tulevaisuudessa InterRAI-ID tulee olemaan jokaisessa Pirhan tuottamassa kehitysvammaisten aikuisten asumisyksikössä. Ennen sitä kirjaukset tehdään huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Mistä ne voidaan todentaa. HaiPro ilmoituksia seurataan säännöllisesti. Erilaiset kyselyt palvelusta ja sen laadusta tehdään säännöllisesti asukkaille ja läheisille. Asukkaat antavat palautteen palvelun laadusta viipymättä suoraan palvelun toteuttajalle.

Härmälänrannan palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2. Härmälänrannan ts. johtavalla ohjaajalla on kolme kehitysvammaisten asumisyksikköä lähijohdettavana. Hänen tehtävänänsä on suunnitella ja johtaa palvelua laatu- ja näkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa. Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen yhdessä työntekijöiden kanssa.

### **3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asukkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilas-turvallisuuspolitiikka)

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan (Palsu), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asukkaan sekä asukkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asukkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatio keinolla.

Asukkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= AVAIMET) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista. Asukkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Härmälänrannassa asukas saa itse määritellä oman elämänsä tärkeitä asioita. Niitä voivat olla esimerkiksi kahvilla käyminen, shoppailu, vierailut omaisten/ läheisten luona, nukkuminen pitkään vapaapäivinä, ulkoilu. Kodissa pidetään asukaspalaveri, jossa kukin saa kertoa toiveensa ja tarpeensa sekä antaa palautetta henkilökunnalle. Palaveri pyritään toteuttamaan kuukausittain.

Asukkaan toiveiden kuulemisessa ja itsemääräämisoikeuden toteutumisessa käytetään tarvittaessa asukkaan kommunikointia tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asukkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeakin. Jos asukkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä selvitetään yhdessä asukkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Härmänrannan asukassuhteet ovat pääsääntöisesti pitkäaikaisia ja henkilöstön vaihtuvuus on pientä; tutut ohjaajat oppivat tulkitsemaan asukkaiden tarpeita ja mielipiteitä myös ilmeistä ja eleistä. Aina pitää muistaa, että tulkinta on tulkintaa ja oletus siitä mitä asukas haluaa sanoa, jos ei ole yhteistä kommunikaatiota.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asukkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asukkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja tur-

vallisuus. Härmälänrannassa päivitetään 6 kuukauden välein asukkaiden asumisen itsemääräämisoikeuden suunnitelmat, jossa määritellään sekä arvioidaan 1) Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi 2) kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi 3) Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät 4) Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä 5) Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Tämän suunnitelman liitteenä on koko Härmälänrantaa koskeva itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma.

Liite 1: Härmälänrannan IMO suunnitelma

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Kehitysvammalain 42 b §:n mukaan rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksenä on yleisten ja erityisten edellytyksen lisäksi, että palveluasumisyksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten.

Rajoitustoimenpiteiden asiantuntijatyöryhmä kokoontuu 6 kuukauden välein ja arvioi sekä tekee päätökset käytettävistä rajoitustoimenpiteistä

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai so-

siaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava: Liite 2

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

### **3.3 Muistutusten käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asukas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Liite 3.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa

koskevilla muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisesti muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)

toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

Vastuualuetta koskeva muistutus: vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen ([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi))

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, Härmälänrannan osalta Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)



vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: sosiaalityön johtaja Sonja Vuorela  
(sonja.vuorela@pirha.fi)

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa  
puh. 029 505 3050

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpanoa.

### **3.4 Henkilöstö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä. Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveystieteen perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveystieteen ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen

perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannan vakituisen henkilöstön määrä on:

- 11 lähihoitajaa/ohjaajaa
- sairaanhoitajan palveluita kuukausittain
- johtava ohjaaja

Lisäksi tarvittaessa VIPit ja sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen pal-  
kataan todelliseen tarpeeseen.

### **Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:**

1. VIPit eli sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore henkilöstövuokrafirma, (PIRHA on tehnyt sopimuksen)
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Härmälänrannassa äkillisiä poissaoloja sijaistetaan ottamalla sijainen VIP, käytännössä yksikön oma lista sijaisista, tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön teh-  
tävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoidaja- tai sosionomiopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot ja lääkkeenjako näytö yksikössä. (LOVE+Kipu+PKV). Pitää olla suoritettuna, jotta voi toteuttaa lääkehoitoa.

### **3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirroin.

Työvuorosunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle ja vastuuhjaajalle. Vastuuhjaajalla on asumisyksikön arjen pyörimisen kokonaisvastuu ilman esihenkilövastuuta. Näin lähiesihenkilön työaika saadaan johtamiseen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä kotia toimivaksi ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikköön. Ohjataan opiskelijoita ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi. Sijaisten rekrytointiin ja saamiseen ponnistelee koko henkilöstö. Uusien työntekijöiden oikeanlainen kohtaaminen on kallisarvoista, jotta he tulevat toisenkin kerran.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vammaispalvelujohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja.

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokainen tehtävään soveltuva työnhakija haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi toimintaa ohjaavat arvot sekä työtä ohjaava toimintamalli ja työkäytännöt. Härmälään pyritään rekrytoimaan kehittämisestä innostunutta ja hoitotyön osaamisen omaavaa henkilökuntaa. Tämä työ on ihmisten kohtaamista heidän omassa arjessaan. Osaanko kohdata asukkaan yhteisössä yksilöllisesti. Kokonaisuuksien hallinta ja ymmärtäminen on tärkeitä. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

### 3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain

mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

### Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini-mallini mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä asiakkaan Minun tiimini kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri palveluja tuottavien tahojen kanssa (esim. perusterveydenhuollon palvelut, puhe- ja fysioterapeutit).

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannassa tehdään läheistä yhteistyötä asukkaan lähiverkoston kanssa. Siihen kuuluu mm. omaiset/ läheiset, vammaispalvelu, päiväaikainen toiminta, terveyskeskus, vaativat erityispalvelut, kuntoutuspalvelut... Asukaskirjaukset tehdään Pegasos asiakastietojärjestelmään.

Härmälänrannassa käy fysioterapeutteja antamassa Kelan myöntämää kuntoutusta ja heidän kanssaan asukkaiden voinnista ja kuntoutuksesta viestitään keskustelemalla. Tärkeät huomiot ja kuntoutuspalaverien sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään ohjaajien toimesta. Fysioterapeutit osallistuvat kuntoutushakemuksen tekoon antamalla oman lausuntonsa asiasta.

Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden/ sosiaaliohjaajien kanssa viestitään usein sähköpostilla tai soittamalla tai yhteisesti sovitussa palaverissa.

### **3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö**

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Härmälänranta on rakennettu aikuisten vaikeimmin kehitysvammaisten asiakkaiden kodiksi.

Tilat: Asukashuoneet 25,5–36,5 m<sup>2</sup>. Ryhmäkodin tilat rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa. Jokaisessa asukashuoneessa on oma kylpyhuone. Yhteinen sauna 5krs:ssa.

Kalusteet: Kestävät, huollettavat asukkaille ja toimintaan sopivat kalusteet.

Apuvälineet: Pelastuslakanat, tukikaiteet wc-tiloissa, kiinteät suihkutuolit osassa asukkaiden kylpyhuoneita jne. Asukkaisen henkilökohtaiset apuvälineet tulevat apuvälinelainaimosta (rollaattorit, pyörätuolit jne.). Hoito- ja apuvälineiden kuntoa seuraa henkilökunta, huolloista vastaa Pirhan apuvälineyksikkö.

Hoitovälineet: Kuumemittari, verenpainemittari, verensokerimittari, ensiapuun vaadittavat välineet (haavanhoito), henkilövaaka, sekä asukkaiden omat lääkkeet ja hoitovälineet.

Arviointi: Tilat sopivat nykyiseen käyttöön.

Asukas vuokraa itselleen huoneen, joka on kokonaan hänen omassa käytössään. Asukas sisustaa ja kalustaa huoneen itse ja saa siitä näin ollen oman näköisensä. Huoneen maalaus on usein myös mahdollista - tästä neuvotellaan aina kiinteistön omistajan kanssa.

Yhteisiä tiloja ovat olohuone, keittiö sekä talon yhteiskäytössä oleva tila. Yhteisiä tiloja käytetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti yhdessä olemiseen ja mm. ruoan valmistamiseen ja ruokailuun.

Jokainen asukas voi laittaa halutessaan oman huoneensa oven lukkoon (osalla asukkaista on itsellään avain käytössä), jolloin he voivat rajata sitä kuka huoneessa käy tai liikkuu. Asukkaiden huoneisiin mentäessä henkilökunta koputtaa oveen. Asukas saa halutessaan pitää ovea koko ajan aukikin. Asukkaiden läheisille järjestetään vuoden aikana 1–2 läheisten iltaa ja tämän lisäksi läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön vierailulle omaisensa luokse. Yö kyläily on myös mahdollista.

Härmälänrannan siivous toteutetaan Pirkanmaan Voimian alihankkijan toimesta. Henkilökunta toteuttaa ylläpito- ja kosketuspintojen siivousta.

Asumisyksikön pyykkiä pestään taloyhtiön yhteisessä pesutuvassa, pääasiassa yövuoron aikana.

Keskeistä on asukkaiden itsenäisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja osallisuus yhteiseen arkeen. Asukkaiden omia voimavaroja tuetaan ja pyritään vahvistamaan kuntouttavan työtteen toteuttamisella.

Ateriat pääsääntöisesti annostellaan asukkaille ja heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä. Ruuan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Härmälänrannassa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Aterioiden ravintosisällöstä vastaa ateriapalveluiden tuottaja Pirkanmaan Voimia. Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Ihon kuntoa, asukkaiden vireystilaa ja mielialaa seurataan päivittäin ja huomiot näistä raportoidaan suullisesti ja asiakastietojärjestelmään, nämä ovat myös ravitsemustilan havainnointikeinoja.

Asukkaat ovat vuokranneet oman huoneen, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Oma huone tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä.

Henkilökunnalla on käytössään AVARN-turvapalveluiden hätäpainike. Toimivuus tarkastetaan kerran kuukaudessa. Painike tulee olla ohjaajalla koko työvuoron ajan.

Asukkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Härmälänrannan kiinteistönhuollon tarpeista vastaa pääsääntöisesti Pirhan Pakettijärjestelmä. Laitteiden huollot ja kiinteistöön liittyvät tarkastukset ja huoltotoimenpiteet kirjataan Pirhan Intrassa olevaan Paketti-järjestelmään. Jolloin prosessi käynnistyy tehtävän työpyyntönä. Jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista.

Härmälänrantaan tehdään säännöllisesti terveydenhuoltolain mukaisia tarkastuksia sekä palo- ja pelastuslain mukaisia tarkastuksia.

### Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa-intra-pirha-fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannassa on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilöiden tehtävänä on:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita mm. seuraamalla asukkaiden yleistä terveydentilaa, ihon kuntoa, infektioiden esiintyvyyttä (mm. pneumoniat, virtsatieinfektiot, kirjaukset näistä asiakastietojärjestelmästä ja vuoden aikana käytössä olleet infektiolääkekuurit), ja reagoidaan muutoksiin tekemällä tarvittavia muutoksia hoidossa, konsultoimalla lääkäriä tai muita yhteistyötahoja ja tehdään tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

#### Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioyksikön hygieniahoitajien nimet ja yhteystiedot

Vastaava hygieniahoitaja Minna Vuorihuhta, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8042

Pohjoinen lähijohtamisalue, johon Härmälänranta kuuluu:

Josefiina Rajala, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8752



### 3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut (EQU).

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

## Apuvälineet

Yksiköiden asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat Pirkanmaan apuvälinekeskuksen kautta. Asiakas tekee apuvälineestä hakemuksen vammaissosiaalityöhön, jossa hakemuksesta tehdään myönteinen tai kielteinen päätös. Myönteisen päätöksen jälkeen Pirkanmaan apuvälinekeskus hankkii ja toimittaa apuvälineen asiakkaalle.

Härmälänrannan henkilöstö ohjaa asukkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot Pirhan paketista. Myös fysioterapeutti tai asukkaan läheinen voi opastaa henkilöstöä apuvälineiden käytössä.

Härmälänrannassa on myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet kirjataan sekä huollot suoritetaan vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen sopimuskumppanin toimesta. Pakettiin tehdään näistäkin työpyyntö.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus HaiPro järjestelmään. Vaaraa aiheuttanut apuväline poistetaan käytöstä ja lähetetään välittömästi korjaukseen huoltoon. Esihenkilö on vastuussa, että huollot suoritetaan ajallaan.

## Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

## Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän

muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannassa noudatetaan yllä kuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja esihenkilö tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaatikko. Aasukastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Aukkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät lukollisesta kaapista toimistosta. Kalenterimerkinnät pidetään niin, että sivulliset eivät pääse niitä näkemään. Kalenteriin merkitään vain pakolliset menot käyttäen salanimeä asukkaista.

Asiakastiedot kirjataan Pegasogseen niin kauan kunnes Saaga- järjestelmä otetaan käyttöön. Henkilöstö suorittaa tähän liittyvät koulutukset. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja jatkossa Sagan kanssa Sote- ammattikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin- ja sähköpostiviesteissä.

### 3.9 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Härmälänrannan lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 20.7.2023, Geriatrian erikoislääkäri Lauri Seinelä. Suunnitelma tullaan päivittämään kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden ohjeistuksen mukaisesti vuoden 2024 loppuun mennessä. Härmälänrannan päivitetty lääkehoitosuunnitelma on parhaillaan lääkärin Arto Lemmetyn tarkastettavana.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan palaverissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään työyhteisön kokouksissa. Käytännöt muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Poikkeamista lähetetään kooste palvelupäällikölle ja vastuualuejohtajalle.

### **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Lääkeluvalliset, koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt eli Härmälänrannan lähihoitajat/ohjaajat yhteistyössä sairaanhoitajan kanssa. Lisäksi ts Johtava ohjaaja Jaana Laurikka seuraa lääkehoidon turvallista toteutumista. Hän vastaa omalta osaltaan Härmälänrannan turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta.

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Seurataan THL ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohjeistuksia lääkehoitosuunnitelman sisällöstä. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

### **Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Asukkaat käyttävät pääsääntöisesti Hatanpään terveyskeskuksen palveluita.

### **Rajattu lääkevarasto**

Kodissa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa, vaan lääkkeet ovat asukkaiden henkilökohtaisia eikä ns. yleisiä tai akuuttilääkkeitä ole.

## **3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen**

Yksiköissä toteutetaan kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). Näiden lisäksi päivittäin saadaan asiakkailta palautetta suullisesti sekä keskusteluista läheisten kanssa. Asiakkailta ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta myös Pirhan www-sivujen kautta, [www.pirha.fi/palaute](http://www.pirha.fi/palaute). Palautetta käydään läpi yksiköissä säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannan asukassuhteet ovat pitkäaikaisia ja omaisten/ läheisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Asukkaat ja omaiset kertovat toiveistaan ja tarpeistaan suoraan ohjaajille, hoitajille tai esihenkilölle.

Asukkaat voivat antaa palautetta myös päivittäisten toimien ja keskustelujen yhteydessä. Kirjallisen asiakaspalautteen kerääminen toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella sovitun tavan mukaisesti.

## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 4.1 Riskienhallinta

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannassa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Käytössä on intrasta löytyvät ohjeet ja Granite- ja HaiPro - ohjelmat. Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksiköiden esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoi-

tetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osaluueessa: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä. Niitä käytetään, mikäli mahdollista.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi. Lääkepoikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen/päivystyksen lääkäriä. Poikkeamasta kerrotaan myös asukkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asukkaan läheiselle. Tarkempi kuvaus lääkepoikkeamaprosessista on lääkehoitosuunnitelmassa.

Riskienhallintaa on varautuminen sähkö- ja vesikatkoihin, lämmityksen katkeamiseen ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Lämmityksen häiriöiden varalta Härmälästä löytyy asukkailta lämmintä vaatetta ja peittoja/vilttejä. Tietojärjestelmien kaaduttua asiakastietoa kirjataan käsin ja esimerkiksi asukkaan hoitotiedote ja lääkekortti löytyvät paperisina, jos asukas tarvitsee lähettää muualle hoitoon.



Poikkeusoloja varten Pirhalla on suunnitelma, miten toimitaan ja miten etukäteen varaudutaan poikkeustilanteeseen.

#### 4.1.2 Härmälänrannassa on tunnistettu erityisesti seuraavia riskejä:

- **Lääkehoidon toteuttaminen:** pieni vaihtuvuus asukkaissa tai lääkityksissä voi saada rutinoitumaan -> toimintaohjeena huolellinen lääkkeiden tarkistus jako ja antotilanteissa, kaksoistarkistus, joka vuorossa nimetty vastuuhjaaja, jolla on kokonaisvastuu lääkkeistä, konsultaatio esim. terveyskeskuksesta.
- **Asukas- ja henkilöturvallisuus:** arvioidaan yksin työskennellessä riskit esim. asukkaan siirtämisessä yksin, pidetään puhelin ja hälytyslaite aina mukana.
- **Tiedonkulku:** kolmivuorotyössä työntekijät eivät kohtaa toisiaan päivittäin, joten hyvä suullinen raportointi vuorojen vaihteessa jokaisesta asukkaasta on tärkeää. Kirjataan päivittäin asukkaiden voinnista Pegasogseen. Seurataan kalenteria ja ennakoitaan tulevia tapahtumia ja menoja. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea asukkaan lääkärintekstit lääkärikäyntien tai osastojaksojen jälkeen ja kiinnittää erityisesti huomiota lääkemuutoksiin. Tutut asukkaat ja pieni työntekijöiden vaihtuvuus synnyttävät paljon ns. hiljaista tietoa, joten kirjaamisen ja raportoinnin merkitys korostuu muutoksissa. Kannustava ilmapiiri tukee jokaisen mahdollisuutta sanoa ääneen havaitsemiaan riskikohtia ja ohjaa pohtimaan yhdessä asioita. Kun on uusia työntekijöitä, heidän perehdyttämisenä on arvokasta ja merkityksellistä työtä.
- **Osaavan henkilöstön saaminen:** Työntekijöistä on jäätävä pula -> henkilöstön työtyytyväisyys on tunnistettu pitovoimatekijä, tehdään töitä yhdessä työyhteisön kanssa sen eteen, että väki pysyy töissä. Omat VIPit ovat hieno asia, heidän saamisensa sijaistamaan ei kuitenkaan ole varma asia. Omien akuutti sijaisten määrän lisääminen (mm opiskelijat)
- **Härmälänrannassa talon ulkopuolinen uhka ja läheltäpiti tilanteet:**

Kerrostalossa ja sen ympäristössä on monenlaista asukasta murheineen ja ongelmineen. Vaaratilanteet ovat tiedossa ja niihin pyritään vastaamaan ja luomaan turvallista asuinympäristöä henkilökunnalle ja asukkaille.

#### 4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei

ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Vakavaan tapahtumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen huoli-ilmoitus aikuisesta tai ikäihmisestä voidaan tehdä sähköisen järjestelmän kautta. Huoli-ilmoituksen voin tehdä kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan johtajan, päälliköiden ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Lisäksi tietoa kerätään erilaisista henkilöstöpalavereista. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita. (Lähde Pirha Asiakas- ja potilasturvallisuus: <https://intra.pirha.fi/group/guest/asiakas-ja-potilasturvallisuus>).

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma linjaa käytettävät, nykyiset ja uudet osallisuuden sekä vaikuttamisen tavat. Asiakaspalautteen avulla palveluissa esiintyvät epä-

kohdat ja palvelun laadun kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat ja tilanteet voidaan tunnistaa, ennaltaehkäistä ja korjata nopeasti. (Lähde Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilökunta noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä tulostettuna omavalvontasuunnitelman liitteenä (liite 4) ja on osa henkilöstön perehdyttämistä.

### **4.3 Sopimushallinta**

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään kerran kuukaudessa laatukatselmuksia sekä yhteistyöpalaverit muutaman kerran vuodessa yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan päivittäin ja ilmoitetaan Tuomi-Logistiikkaan havaituista puutteista tai virheistä. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Härmälänrannassa toimitaan yllä kuvattun mukaisesti. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta tehdään aistinvaraista ja mittauksiin perustuvaa seuranta ja poikkeamista tai epäkohdista sekä kehitysehdotuksista ollaan yhteydessä palvelujen tuottajaan. Siivous- ja Puhtauspalvelut RTV toimii Pirkanmaan Voimian alihankintana.

#### 4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

#### 4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

### 5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Härmälänrannan tulostettu omavalvontasuunnitelma liitteineen on nähtävillä kasiryhmän toimistossa.

LIITE 1 Härmälänrannan yksikkökohtainen IMO- suunnitelma

LIITE 2 Sosiaalivastaavan yhteystiedot

LIITE 3 Muistutuksen tekeminen

LIITE 4 Valvontalaki 29 ja 30 pykälät

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
---

Tampere 29.10. 2024
---------------------

<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b>
------------------------------------

Jaana Laurikka
----------------

<b>Toimialuejohtaja</b>
-------------------------

Tuulikki Parikka
------------------

