

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Jaakonkoti**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	6
3.4	Muistutusten käsittely .....	9
3.5	Henkilöstö .....	11
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	12
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	13
3.8	Toimitilat ja välineet .....	15
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	18
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	20
3.11	Infektioiden torjunta .....	22
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	25
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	25
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	27
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	29
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	29
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	30
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	30
5.1	Toimeenpano .....	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	30
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	32

# 1 Palveluntuottaja, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<b>Palveluntuottaja</b> Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
<b>Y-tunnus</b> 3221308–6
<b>Palveluyksikön nimi</b> Jaakonkoti
<b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b> Alasentie 13, 39200 Kyröskoski P. 040 1330 420
<b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b> Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 8 asiakaspaikkaa Palveluvastaava Miia Reijomaa Puhelin 040 1330 438 Sähköposti miia.reijomaa@pirha.fi

## 1.2 Palvelut, 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, eteläinen ja pohjoinen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Jaakonkoti kuuluu eteläiseen palvelualueeseen.

Jaakonkoti on turvallinen kahdeksan aikuisen kehitysvammaisen koti. Tavoitteena on tukea ja vahvistaa asiakkaiden yksilöllistä toimintakykyä, voimavaroja, omatoimisuutta ja hyvää elämää. Tavallinen arki ja yksilölliset tarpeet/mahdollisuudet näkyvät kaikkien elämässä. Tavoitteena on mahdollistaa asukkaan persoonallinen, oman näköinen elämä. Jaakonkodissa mahdollistetaan myös asukkaan itsenäinen päätöksenteko, kunkin kykyjen mukaisesti. Laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun tuottaa koulutettu ja hyvinvoiva henkilöstö.

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen vision ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä” tueksi on sanoitettu palvelulupaus, jota vammaispalveluissa toteutetaan kaikissa asiakaskohtaamisissa päivittäin:

*”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisien hyvinvoinnista ja turvallisuudesta.*

*Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa.*

*Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.*

*Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon.*

*Olemme sinua varten, elämän vuoksi”*

*(Lähde: Pirkanmaan hyvinvointialuestrategia 2023–2025)*

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Jaakonkodin eettisiin periaatteisiin kuuluvat vahvasti itsemääräämisoikeuden tukeminen, voimavaralähtöisyys, vuorovaikutuksen tukeminen, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Toteutamme myös kehitysvammalainsäädännön velvoitteita. Huomioimme, että rajoittamistoimenpiteet toteutetaan ja kirjataan lain mukaan sekä tehdään päätökset lain edellyttämällä tavalla.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

Jaakonkodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstön kanssa tehdään jatkuvasti yksikön toiminnan arviointia ja pohditaan turvallisuustilanteita sekä tehdään arjessa jatkuvaa riskien arviointia.

Asiakkaat osallistuvat omavalvonnan toteuttamiseen heidän kykijensä mukaisesti. Käytännössä tämä toteutuu keskusteluna arjen tilanteissa sekä yhteisökokouksissa. Läheisiä pyydetään tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan ja antamaan palautetta suunnitelmasta ja mahdollisista havaitsemistaan puutteista ja korjausehdotuksista. Omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti arjessa asiakkailta ja heidän omaisiltaan tulleen palautteen ja kehittämissuositusten pohjalta.

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

Palveluvastaava Miia Reijomaa p. 040 1330 438, [miia.reijomaa@pirha.fi](mailto:miia.reijomaa@pirha.fi).

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

### 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

*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.

Jaakonkodissa tuotetaan laadukasta ympärivuorokautista palveluasumista kehitysvammaisille aikuisille. Kehitysvammansa vuoksi asiakkaiden on vaikea itse arvioida saamansa palvelun laatua ja useimpien asiakkaiden läheiset eivät ole aktiivisesti arjessa läsnä. Tämä lisää erityisen paljon yksikön oman laadun arvioinnin merkitystä ja tarpeellisuutta sekä vastuuta päivittäisestä palvelun laadun arvioinnista.

Jaakonkodin palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2.

Yksikön palveluvastaava vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa. Jaakonkodissa pidetään noin kolmen viikon välein tiimipalaveri, jossa esihenkilön johdolla käsitellään yksikön yleisten asioiden lisäksi systemaattisesti turvallisuuspoikkeamat ja -huomiot ja tehdään riskien arviointia asiakas- ja työntekijänäkökulmasta. Tiimipalavereiden lisäksi yksikössä pidetään päivittäin työvuorojen vaihteessa vuororaportit, jossa varmistetaan tiedon siirtyminen ja päiväraportilla arvioidaan asiakkaiden palveluntarpeita ja suunnitellaan yksikön laadukasta toimintaa. Yksikön henkilöstö toteuttaa itseohjautuvasti yksikön toiminnan kehittämistä ja omavalvontaa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella ei ole käytössä yhteistä laadunhallinnan työkalua ja mittaristoa, joten laadun tarkkailu toteutetaan asiakkailta ja läheisiltä saadun palautteen, työntekijöiden tekemien havaintojen, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja mahdollisten muistutusten ja kanteluiden perusteella.

Vammaisten asumisen ja päivätoiminnan vastuualueella on käynnistetty keväällä 2024 InterRAI-ID pilotti, jossa myös Jaakonkoti on mukana. Ensimmäiset RAI arvioinnit on tehty keväällä 2024. InterRAI-ID ollaan ottamassa käyttöön koko vastuualueella ja laatua tullaan mittaamaan ohjelman avulla. Jaakonkodissa on käytössä myös Muistikka-seurantaväline osalla asukkailla muistioireiden objektiivisessa arvioinnissa.

Mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan asianmukaisesti. Asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja esihenkilö käsittelee ilmoitukset. Yksikön vastuusairaanhoitaja esihenkilön varahenkilönä voi käsitellä lääkepoikkeamailmoituksia ja työturvallisuusilmoituksia. Poikkeamat käsitellään osallisten kesken sekä yksikön tiimipalavereissa ja tapahtuman käsittely kirjataan palaverimuistioon. Tärkeää on käydä läpi mitä tapahtui ja miksi sekä sopia korjaavat ja ennaltaehkäisevät

toimenpiteet jatkoa ajatellen. Yhteenvedot kaikista tapahtumista käsitellään vuosittain yksiköissä. Riskit arvioidaan vuosittain tai aina tilanteiden muuttuessa.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Jaakonkodin palveluiden kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Kodin päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa asumisyksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu asiakkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitteluun ja seuraa niiden toteutumista aktiivisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Toimintojen laatua seurataan InterRAI-ID-järjestelmän, asiakaskirjausten sekä asiakaspalautteen kautta ja huolehtimalla, että asiakassuunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Esihenkilö vastaa yhteistyössä henkilöstön kanssa yksikön kehittämisestä ja toiminnan suunnittelusta hyvinvointialueen antamien resurssien ja paikkakunnan tarjoamien mahdollisuuksien puitteissa (esimerkiksi henkilöstön satavuus). Lisäksi hän huolehtii, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

*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)*

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan 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. Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= toteuttamissuunnitelma) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Jaakonkodissa asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon, hänelle turvataan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Asiakas saa tehdä valintoja koskien omaa päätöksentekoa ja hän saa itse määritellä oman elämänsä tärkeitä asioita, kuten esimerkiksi oman näköisen kodin sisustaminen ohjaajan kanssa, harrastukset ja muu vapaa-ajan toiminta, ostosretket, vierailut omaisten luona ja vaikkapa nukkuminen pitkään vapaapäivinä. Pääosin asiakkaat tarvitsevat ohjaajien tukea päätöksentekoonsa. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Asiakkaan toiveiden kuulemisessa ja itsemääräämisoikeuden toteutumisessa käytetään tarvittaessa asiakkaan kommunikointia tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeakin. Jos asiakkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä selvitetään yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Jaakonkodin asiakassuhteet ovat pitkäaikaisia ja henkilöstön vaihtuvuus on erittäin vähäistä; tutut ohjaajat oppivat tulkitsemaan asiakkaiden tarpeita ja mielipiteitä myös ilmeistä ja eleistä.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisen tuen suunnitelma. Itsemääräämisen tuen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Jaakonkodissa päivitetään 6 kuukauden välein asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tuen 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. Jaakonkodissa on myös yksikön yleinen itsemääräämisen tuen suunnitelma.

Rajoitustoimenpiteitä 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 asiakkaan 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. Jaakonkodin vastuuhenkilö välittää päätökset sekä rajoitustoimenpiteiden kuukausikoosteet henkilöiden sosiaalipalveluiden omatyöntekijälle sekä edunvalvojalle/lähiomaiselle.

### **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 sosiaaliasiavastaavan 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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas 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.

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 koskevissa 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 \(intra.pirha.fi\)](http://intra.pirha.fi)

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 mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki ([paivi.tryyki@pirha.fi](mailto:paivi.tryyki@pirha.fi))
- Toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka ([tuulikki.parikka@pirha.fi](mailto:tuulikki.parikka@pirha.fi)).
- Vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen ([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi)).
- Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, Jaakonkodin osalta Liisa Hoikkanen ([liisa.hoikkanen@pirha.fi](mailto:liisa.hoikkanen@pirha.fi))
- Vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela ([sonja.vuorela@pirha.fi](mailto:sonja.vuorela@pirha.fi)).

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.

### 3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveystieteiden 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 terveystieteiden perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveystieteiden 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 työnhajauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Jaakonkodissa työskentelee kuusi ohjaajaa (lähihoitajia). Esihenkilö on tavoitettavissa arkisin puhelimitse ja esihenkilö käy yksikössä säännöllisesti.

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- tai terveystieteiden soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Ohjaajilta vaaditaan sosiaali- ja tai terveystieteiden perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto.

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan todelliseen tarpeeseen.

**Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:**

1. sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Jaakonkodissa äkillisiä poissaoloja sijaistetaan tarpeen mukaan ottamalla sijainen tai yksikön omien työntekijän lisätyötä hyödyntäen. Mikäli sijaisuus ei järjesty näillä keinoin, pyritään sijainen saamaan Tunturin ryhmäkodista, päivätoiminnasta tai vuokratyön kautta. Esihenkilö sijaistaa työvuoroissa vain poikkeustilanteissa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta.

Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena työparina työvuoroissa. Sairaanhoidtaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot. Pääsääntöisesti Jaakonkodissa käytetään opiskelijoita sijaisena, koska työvuoroissa työskennellään pitkälti yksin.

Esihenkilöllä on nimetty varahenkilö, joka sijaistaa häntä pidempien poissaolojen ja vuosilomien aikana. Yksiköiden arjen toiminnasta vastaa Tunturin ryhmäkodin sairaanhoitaja Elina Riikola. Esihenkilö toimii kahden muun yksikön esihenkilönä, joten hän ei osallistu perushoitotyöhön. Näin esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

**3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta**

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirtein. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksikön esihenkilö suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta asiakkaiden toimintakyvyn muuttuessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilön työaika saadaan resursoitua johtamiseen. Henkilöstövoimavarojen riittävyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä Jaakonkotiä toimivaksi ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikköön. Ohjataan lähihoitajaopiskelijoita ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi. Pidetään yllä Jaakonkodin hyvää mainetta hyvänä työyhteisönä.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. 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.

Henkilöstömitoituksen seuranta pilotoidaan vuonna 2024 muutamissa vammaisten asumispalveluyksikössä. Mitoituksen seuranta varten on työryhmässä arvioitu eri paikoista ja eri tehtävistä (lh, sh, hoiva-avustaja, ohjaaja jne.) välillisen ja välittömän työn jakautumista ja luotu taulukko, johon syötetään tietoja asukasmääristä huomioiden päivätoiminnassa kävijät ja kotona olevat sekä henkilöstön tunteja Titaniasta. Pilotoinnin jälkeen taulukosta on tulossa työkalu mitoituksen seurantaan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluihin. Jaakonkoti on mukana myös InterRAI-ID pilotoinnissa ja tulevaisuudessa RAI-arviointien tuloksia voidaan hyödyntää henkilöstömitoituksen arvioinnissa.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

### **3.7 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.*

(Pirkan 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 - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini -mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä asiakkaan Minun tiimini -tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten. Tällaisia palaveria ovat esimerkiksi palvelusuunnitelmapalaverit. Yksiköissä tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri palveluja tuottavien tahojen kanssa (esim. perusterveydenhuollon palvelut, apuvälinepalvelut).

Jaakonkodissa tehdään läheistä yhteistyötä Hämeenkyrön terveystieteiden keskuksen kanssa asiakkaiden terveydentilaan liittyvissä asioissa (terveyden- ja sairaanhoito, apuvälinepalvelut) ja käytössä on yhteinen potilaskirjausjärjestelmä LifeCare, jonka kautta pääsee näkemään asiakkaiden sairauskertomustekstejä ja laboratoriovastauksia sekä viestimään suoraan hoitavan lääkärin kanssa. Tämä on sujuvoittanut asukkaiden terveydentilan seuraamista ja lääkärin määräysten toteuttamista. Yksikön vastuusairaanhoitaja tukee ohjaajia tarpeen mukaan asiakkaiden terveydenhoidollisissa asioissa.



Palveluvastaava pääsee katsomaan Kanta Efficasta sosiaalihuollon päätökset, päiväaikaisten toimintojen asiakaskirjauksia ja kirjaamaan rajoittamistoimenpidepäätökset ja -kuukausikoosteet. Marraskuussa 2024 otetaan käyttöön sosiaalihuollon kirjaamisjärjestelmä Saga, jolloin sosiaalihuollon kirjaaminen siirtyy Sagaan ja ainoastaan sosiaalihuollossa syntyneet potilastiedon kirjaukset jäävät LifeCareen siihen asti, kunnes Pirkanmaan hyvinvointialueella otetaan laajasti käyttöön potilastiedon järjestelmä OMNI 360.

Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa viestitään soittamalla tai yhteisesti sovituissa palaverissa. Vammaissosiaalityön työntekijät pääsevät katsomaan KantaEfficasta hämeenkyröläisten asiakkaiden kirjaukset ja muiden kuntien sosiaalityöntekijöille lähetetään tarvittavia tietoja salattuna postina.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

*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)

Jaakonkodin tilat sijaitsevat osoitteessa Alasentie 13, 39200 Kyröskoski. Asiakkaat vuokraavat Jaakonkodista asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asiakkaiden käyttöön. Asiakkailla on käytössään omat huoneet. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Kaikissa huoneissa on henkilökohtaiset wc-tilat. Lisäksi talossa on yhteiskäyttöinen sauna ja pesuhuone. Saunomiseen on mahdollisuus vaikka joka päivä, mutta saunapäivät ajoittuvat asiakkaiden toiveiden mukaan pääsääntöisesti viikonvaihteeseen. Mikäli asukas on pidempään pois, ei huonetta käytetä muuhun tarkoitukseen. Jaakonkodissa on oma viihtyisä sisäpiha ulkoiluun ja puutarhanhoitoon.

Asiakkaat hankkivat itse huonekalut. Huoneen maalaaminen yksilöllisten mieltymysten mukaisesti ei ole mahdollista. Asiakkaiden välistä huonejärjestystä on mahdollista muuttaa erityistarpeiden vuoksi, asiakkaiden ja läheisten kanssa niistä sopien. Asiakkaiden läheisten vierailut toteutuvat pääsääntöisesti klo 9–19 välisenä aikana. Läheisille ei voi tarjota yöpymismahdollisuutta.

Jaakonkodin tilat ovat viihtyisät, henkilökunnalle on oma pieni sosiaalitila, kodinhoituhuone, toimisto ja väestönsuojassa on yksi varastotila kodin varastoitaville kausitavaroille. Jaakonkodissa ei ole erillistä lääkehoituhuonetta. Lääkkeet säilytetään lukollisessa toimistossa, lukollisessa kaapissa, jonka avain on vuorovastaavan hallussa. Vuorovastaava kuittaa aina avaimen vastaanoton.

### **Tilojen turvallisuus**

Jaakonkodissa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Paloturvallisuuden osalta Jaakonkotiä koskeva palo- ja pelastussuunnitelma on ajantasainen ja se löytyy turvallisuuskansiosta. Palotarkastus tehdään joka toinen vuosi yhdessä pelastustoimen kanssa. Pelastustoimi määrittelee tarkastusvälin. Yksikkö järjestää kahden vuoden välein sisäisen palotarkastuksen, uusien työntekijöiden kanssa suoritetaan turvallisuuskävelyt, pelastuslakanan käyttöä harjoitellaan ja pelastuslaitos järjestää säännölliset alkusammutusharjoitukset.

Henkilökunnalla on käytössään Securitaksen turvakutsulaite. Akuuteissa tilanteissa voi kysyä päivävuoroissa lisääpua Tunturin ryhmäkodista. Kaksi kertaa yössä on varmistussoitot Tunturin ryhmäkodin yötyöntekijän kanssa. Mikäli työntekijä ei soita Jaakonkotiin tai häntä ei tavoita puhelimitse, soitetaan vartija käymään paikalla. Asiakkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Jaakonkodin kiinteistöhuollosta vastaa Kiinteistöhuolto Ruuska Oy. Jokaisella Jaakonkodissa työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista työpyyntönä Paketti-järjestelmään tai kiireellisissä tilanteissa suoraan kiinteistöhoitajan päivystysnumeroon. Isännöitsijä huolehtii kiinteistön tai laitteiston vuosihuolloista ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeista. Kiinteistön isännöinnistä vastaa Kiinteistötahtola.

### **Hygieniaikäytännöt ja ravitsemus**

Henkilökunta noudattaa aseptista työskentelytapaa. Päivittäiset hyvät työikäytännöt, käsihygieniat ja tarvittavat varotoimet erikoistilanteissa huolehditaan asianmukaisesti. Työvälineiden ja työtilojen puhtaudesta huolehtii koko henkilökunta talossa käyvän siivoojan lisäksi. Hygieniaan liittyviä käytänteistä on kuvattu siivoussuunnitelmassa ja Jaakonkodissa

on oma elintarvikevalvonnan oma valvontasuunnitelma. Jaakonkodissa käytettävät siivous- yms. kemikaalit on luetteloitu.

Pirkanmaan Voimia vastaa ja Tampereen Lähi siivous toteuttaa yksikön yleisten tilojen puhtaanapidon kolme kertaa viikossa. Asiakkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa. Lisäksi hoitohenkilökunta ohjaa asiakkaita välisiivouksissa, kuten pölyjen ja kosketuspintojen pyyhinnässä, jotta myös asiakkaat ottavat vastuuta omasta asunnostaan. Asiakkaiden pyykit pestään yksikössä lukuun ottamatta vuodevaatteita, jotka pestään paikallisessa pesulassa kodinhoitohuoneen kapasiteettihaasteiden vuoksi. Kunkin asiakkaan pyykit pestään erikseen. Jaakonkodissa noudatetaan pitkälti kodinomaista hygienian ylläpitoa.

Pirkanmaan Voimia vastaa ateriapalvelusta. Ateriakokonaisuus koostuu aamupalasta (klo 7.30–9), lounaasta (klo 11–12), päiväkahvista (klo 13), päivällisestä (klo 16.30–17) ja iltapalasta (klo 19–20). Ruokailuajoista joustetaan asiakkaiden tarpeen mukaan. Pääateriat toimitetaan päivittäin ryhmäkotiin lämpimänä, kodin henkilökunta valmistelee ruokalistan mukaisesti aamu- ja iltapalat. Toisinaan järjestetään asiakkaiden ruokatoivepäiviä, jolloin ateriat järjestetään itse. Lisäksi huomioidaan erilaiset juhlat ja arkipyhät, jolloin on tarjolla arjesta poikkeava ateria. Asiakkaiden on mahdollista hankkia myös omia herkkuja, joita tarpeen mukaan säilytetään ryhmäkodin keittiössä tai toimistossa.

Asiakkaiden ravitsemukseen kiinnitetään huomiota erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla. Ruoan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Erityisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Ihon kuntoa, asiakkaiden vireystilaa, mielialaa ja yleistä toimintakykyä seurataan päivittäin ja huomiot näistä raportoidaan suullisesti ja kirjallisesti asiakastietojärjestelmään.

Henkilökunnalla on omat työvaatteet.

Jaakonkotiin tehdään säännöllisesti elintarvikehuoltolain ja terveydenhuoltolain mukaisia tarkastuksia sekä palo- ja pelastuslain mukaisia tarkastuksia.

Palo- ja pelastuslain mukainen tarkastus 09.01.2023 / Miisa Keskinen, palotarkastaja

Elintarvikehuoltolain mukainen tarkastus 17.10.2023 / Ulle Kärk, ympäristöterveystarkastaja, elintarvikevalvonta

Terveydenhuoltolain mukainen tarkastus 17.10.2023 / Ulla-Riikka Pääskynkivi,  
ympäristöterveystarkastaja

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Jaakonkodin asiakkaat voivat käyttää tarvittaessa kehitysvammapoliklinikan palveluita kehitysvammaisuuteen liittyvissä erityiskysymyksissä. Muuten asukkaat käyttävät normaalisti terveyskeskuksen palveluita. Asiakkailla on nimetty omalääkäri sekä muut terveyskeskuslääkärit palvelevat sovitusti asukkaiden terveyteen liittyvissä asioissa ja vastaavat asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Lääkärikäynnit käydään terveyskeskuksessa lääkärin vastaanotolla. Jaakonkodissa on yhteinen potilastietojärjestelmä Lifecare terveyskeskuksen kanssa, josta ohjaajat pääsevät näkemään esim. asiakkaiden laboratoriotulokset ja viestitään hoitavan lääkärin kanssa tietoturvallisesti.

Muutoin henkilökunta huolehtii asukkaiden terveyteen liittyvistä asioista ja on tarvittaessa yhteydessä muihin tarvittaviin tahoihin. Asukkaat käyttävät myös mm. hammashoitolan palveluita ja yksityislääkäripalveluita, kuten muutkin kuntalaiset. Akuutit tilanteet hoidetaan päivystävän terveysaseman kautta. Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden terveydentilaa ja hyvinvointia päivittäin. Yksikössä on laadittuna ohje kuolemantapauksiin.

### **3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

*Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä 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 lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka-intra.pirha.fi)

### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan 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

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Perekdytyksen osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviestinnässä. Asiakastiedot kirjataan sähköisiin järjestelmiin ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaan kansiossa, jonka säilytys on toimiston kaapistossa kahden lukon takana. Toimistossa ja niissä tiloissa, joissa käsitellään asiakasta koskevaa materiaalia, huolehditaan siitä, että tietoturvalle luokiteltavat paperit eivät ole sivullisten nähtävillä. Tietosuojajätteet laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Jos on tapahtunut tietoturvapoikkeama, jokainen työntekijä on velvollinen tekemään tästä ilmoituksen Pirhan HaiPro-ympäristöön.

Jaakonkodin asiakastietojärjestelmä on LifeCare. Järjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla tai ammattikortilla. Vuoden 2024 aikana Pirkanmaan hyvinvointialueella aloitetaan käyttämään Saga-asiakastietojärjestelmää. Koulutukset järjestelmän käyttöön alkavat syksyllä 2024 ja jokaisen työntekijän tulee ennen käyttäjäkoulutuksia suorittaa erilliset sosiaalihuollon kirjaamiskoulutukset.

### **3.10 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkeshoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkeshoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja intrassa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Jaakonkodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2024. Suunnitelman laadinnasta ja toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä yksikön sairaanhoitaja Elina Riikolan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

Jaakonkodin asiakkailta on käytössä omat lääkkeet, jotka säilytetään ryhmäkodin lääkekaapissa. Jaakonkodilla säilytetään myös neljän tukiasiakkaan lääkkeitä, joista kahdella on käytössään apteekin koneellinen lääkeannostelupalvelu. Lääkeluvan omaavat työntekijät jakavat lääkkeitä Jaakonkodin asiakkaiden sekä tukiasiakkaiden dosetteihin.

### 3.11 Infektioiden torjunta

*Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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](#)

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita ja tavanomaisia varotoimia infektioiden torjunnassa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hygieniahoitajaan. Yleisenä hygieniaohjeena korostetaan käsienpesun tärkeyttä. Asukkaita ohjataan (sanallinen ohjaus sekä tarvittaessa taktiiliohjaus) riittävästä ja asianmukaisesta käsihygieniasta päivittäisten toimien yhteydessä. Säännöllisiä pesupäiviä toteutetaan asukkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet huomioiden. Sairastunut asukas ruokailee porrastetusti eri aikaan kuin muut tai mahdollisuuksien mukaan huoneessaan ja kontakteja muihin asukkaisiin vältetään niin paljon kuin se on yksikön luonteen mukaan mahdollista.

Puhtaanapidosta yksikössä vastaa Pirkanmaan Voimia Oy kolme kertaa viikossa palvelukuvauksen mukaisesti. Ohjaajat täydentävät puhtaanapitoa päivittäin kulloisenkin tarpeen mukaan.

Pyykkihoidto hoidetaan yksikössä lukuun ottamatta ns. lakanapyykkiä, joka pesetetään paikallisessa pesulassa. Jiin Pesula noutaa likaiset pyykit ja tuo puhdaspyykin kahdesti viikossa. Pyykinpesukone ja kuivausrumpu puhdistetaan säännöllisesti siivousohjeen mukaisesti.

Jaakonkodin hygieniayhdyshenkilö on Anne Kallio [anne.kallio@pirha.fi](mailto:anne.kallio@pirha.fi).

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava hygieniahoitaja on

Minna Vuorihuhta [minna.vuorihuhta@pirha.fi](mailto:minna.vuorihuhta@pirha.fi), puhelin: 69126, 044 4728 042



Läntisen lähijohtamisalueen hygieniahoitaja on Josefiina Rajala, [josefiina.rajala@pirha.fi](mailto:josefiina.rajala@pirha.fi), p. 044 472 8752

### 3.12 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

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

Jaakonkodissa noudatetaan yllä kuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja palveluvastaava tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaatikko. Asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään lukollisessa kaapissa lukitussa toimistossa. Asiakkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät lukollisesta kaapista toimistosta. Viikko-ohjelma tai kalenterimerkinnot pidetään niin, että sivulliset eivät pääse niitä näkemään. Osalle asiakkaista on tärkeää merkitä ja nähdä omat menonsa kodin yhteisessä viikkokalenterissa.

Jaakonkodin asiakastiedot kirjataan LifeCareen niin kauan kunnes Saga-järjestelmä otetaan käyttöön. Esihenkilö kirjaa rajoittamistoimenpidepäätökset sekä kuukausikoosteet KantaEfficiaan. Henkilöstö suorittaa Sagaan liittyvät koulutukset. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote-ammattikortti ja jatkossa Sagan kanssa ainoastaan toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin- ja sähköpostiviesteissä.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays-sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” -kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: [pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta](http://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta).

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.

Jaakonkodissa asiakassuhteet ovat pitkäaikaisia ja useimpien omaisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Asiakkaat ja omaiset kertovat toiveistaan ja tarpeistaan suoraan omaohjaajille, muille ohjaajille tai esihenkilölle. Asiakkaat antavat palautetta myös päivittäisten toimien, keskustelujen ja yhteisökokousten yhteydessä. Kirjallisen asiakaspalautteen keräämisen toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella sovitun tavan mukaisesti.

Asiakkaiden yksilöllisiä toiveita pyritään aina mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan järjestämällä asiakaan ja (oma)ohjaajan kanssa yksilöllistä ohjausaikaa, jolloin on mahdollista käydä esimerkiksi tapahtumissa tai osallistua asiakkaalle mieleiseen harrastukseen.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

*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)*

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri

muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. 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. 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)

Jaakonkodissa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Käytössä on Granite- ja HaiPro-ohjelmat sekä intrasta löytyvät ohjeet. Turvallisuuspoikkeamien raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan

oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksiköiden esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista.

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 esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi.

Lääkepoikkeamista konsultoidaan tarvittaessa terveyskeskuksen/päivystyksen lääkäriä ja tehdään HaiPro-ilmoitukset. Poikkeamasta kerrotaan myös asiakkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asiakkaan läheiselle. Tarkempi kuvaus lääkepoikkeamaprosessista on lääkehoitosuunnitelmassa.

Riskienhallintaa on varautuminen sähkö- ja vesikatkoihin, lämmityksen katkeamiseen ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Jaakonkodissa on varavaloja ja Hämeenkyrön kunta tiedottaa, mistä vettä voi hakea pitkän vesikatkon tai veden käyttökiellon aikana. Lämmityksen häiriöiden varalta Jaakonkodista löytyy asiakkailta lämmintä vaatetta ja peittoja/vilttejä. Tietojärjestelmien kaaduttua asiakastietoa kirjataan käsin ja esimerkiksi asukkaan hoitotiedote ja lääkekortti löytyvät paperisina, jos asukas tarvitsee lähettää muualle hoitoon. Jaakonkodissa on kaksi puhelinta. Jaakonkodissa on myös väestönsuoja ja siellä tarvittava varustus.

#### **Jaakonkodissa on tunnistettu erityisesti seuraavia riskejä:**

- **asukas- ja henkilöturvallisuus:** yksintyöskentely -> vältetään tarpeettomia riskejä, arvioidaan yksin työskennellessä riskit esim. asukkaan siirtämisessä yksin, pidetään puhelin ja vartijakutsu lähettyvillä
- sijaisten saatavuuden haasteet -> jos sijaista ei saa, vuorossa työskennellään yksin, jolloin mahdollisesti jokin suunniteltu tapahtuma tai asiointikäynti voidaan joutua perumaan

- Työntekijät altistuvat eritteille ja sitä kautta virus- ja bakteeritartunnoille. Infektiokausina tehostetaan pintojen puhtaanapitoa ja huolehditaan tavanomaisista varotoimista
- **Tiedonkulku:** kolmivuorotyössä työntekijät eivät kohtaa toisiaan päivittäin, joten hyvä suullinen raportointi vuorojen vaihteessa jokaisesta asukkaasta on tärkeää. Kirjataan tarvittaessa päivittäin asukkaiden voinnista LifeCareen. Seurataan kalenteria ja ennakoidaan tulevia tapahtumia ja menoja. Jokaisen ohjaajan velvollisuus on lukea asukkaan lääkärintekstit lääkärikäyntien tai osastojaksojen jälkeen ja kiinnittää erityisesti huomiota lääkemuutoksiin. Pieni asiakkaiden vaihtuvuus synnyttää 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
- **kiinteistö:** Jaakonkodin kiinteistö on jo ikääntynyt ja lämpötilavaihteluita on havaittavissa kesä- ja talviaikaan, ilmanvaihto riittää juuri ja juuri yksikön kokoon nähden, kiinteistöhoito on aika ajoin hidasta ja säännönmukaiset työt, kuten hiekoitus tai auraus vaatii muistuttamista
- **osaavan henkilöstön saaminen:** Hämeenkyrössä on kaksi kehitysvammaisten palveluasumisen yksikköä, joilla on hyvä maine, joten vakituisiin tehtäviin on toistaiseksi löytynyt kiinnostuneita hakijoita. Opiskelijoiden hakeutuminen keva-puolelle on melko vähäistä -> henkilöstön työtyytyväisyys on tunnistettu pitovoimatekijä ja Jaakonkodissa tehdään töitä sen eteen, että väki pysyy töissä ja välitetään ulkopuolelle positiivista kuvaa yksiköstä

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien 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)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa.

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

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

Jaakonkodissa noudatetaan edellä olevia Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja käytänteitä asiakasturvallisuuteen liittyen. Perehdytyksessä käydään läpi Hai-pro-ilmoitusten tekeminen. Ilmoitusten yhteinen käsittely on osa avointa työn ja työtapojen tarkastelua ja se ymmärretään tärkeänä osana turvallisen asiakastyön kehittämisessä. Henkilökunnalla on tiedossa myös, että ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä, vaan ratkaisuja turvalliseen toimintakulttuuriin.

Jaakonkodin asiakkaille pyritään antamaan ohjeita ja neuvoja sekä tukemaan asioiden hoitamista kullekin sopivalla, yksilöllisellä tavalla ja löytämään yhteiset kommunikoinnin keinot. Mikäli asiakas tai hänen läheisensä ei ole tyytyväinen asiakkaan saamaan hoitoon tai kohteluun, suositetaan ensisijaisesti keskusteluyhteyden avaamista asiakkaan ja/tai omaisen, henkilökunnan ja yksikön esimiehen kesken. Tarvittaessa mukaan voidaan pyytää asiakkaan sosiaalityöntekijä tai muita hoidon ja kohtelun kehittämisen kannalta tarpeellisia henkilöitä. Mikäli avoimesta keskustelusta ja mahdollisista kehittämistoimista huolimatta asiakas tai hänen omaisensa ei ole tyytyväinen asumisyksikön toimintaan, on hänellä oikeus ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen mahdollista muistutuksen tai kantelun tekoa varten. Jaakonkodin henkilökunta on velvollinen tarjoamaan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot asiakkaalle tai omaiselle. Yhteystiedot ovat esillä Jaakonkodin ilmoitustaululla.

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

Jaakonkodissa käydään henkilöstön kanssa yhteisesti läpi ilmaantuneita epäkohtia ja yhteisesti etsitään ratkaisumalleja riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Osa olevista riskeistä on kuitenkin aina olemassa, kuten se, että yksikössä työskennellään myös yksin. Lääkehoidossa tulleet poikkeamasta menee ilmoitus myös lääkitysturvallisuuskoordinaattorille (Marjo Volotinen- Maja). Perehdytyksessä käydään läpi, miten haittatapahtumista ilmoitetaan. Henkilöstölle korostetaan, että erityisen tärkeää on tehdä ilmoitus ns. läheltä piti tapahtumista, jolloin mahdollisiin riskitilanteisiin voidaan puuttua ajoissa.

Infektioepidemiatapauksessa noudatetaan hygieniahoitajien ohjeistuksia. Hyvinvointialueella on käytössä epidemiaseurantalomake, joka täytetään, kun yksikössä oleva epidemia on päättynyt.

### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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.

Jaakonkodin toimintaan liittyviä sopimuksellisia toimintoja ovat ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut. Ateriapalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy samoin kuin puhtaanapitopalvelut. Edellä mainitut palvelut toteuttaa alihankintana Tampereen Lähisiivous. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan ja tarvittaessa annetaan palautetta. Siivouspalveluista pidetään tarvittaessa yhteistyöpalaveria Voimian alue-esihenkilön sekä Lähisiivouksen kanssa. Voimialle palautteen voi antaa sähköisesti Pirhan Intran sivuilla olevalla Voimian asiakaspalautelomakkeella.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Valmiudesta ja varautumisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelulinjan johdon kanssa.

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

### **5.1 Toimeenpano**

Valmis omavalvontasuunnitelma käydään läpi yksiköiden yhteisissä palavereissa. Työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelman osioihin pareittain ja esittelevät ne muulle työyhteisölle. Tämän lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä omavalvontasuunnitelmaan lukemalla se.

Suunnitelma löytyy Jaakonkodin eteisestä sekä perehdytyskansista.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.



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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Hämeenkyrössä 27.8.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Miia Reijomaa
<b>Toimialuejohtaja</b> Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.