

Pirkanmaan hyvinvointialue



Korvenkoti

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, ylläpito ja seuranta	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
3.4	Muistutusten käsittely	15
3.5	Henkilöstö	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.8	Toimitilat ja välineet	22
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	26
3.11	Infektioiden torjunta	28
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	30
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omavalvonnan riskien hallinta	32
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	35
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	36
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
5.1	Toimeenpano	36
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	37
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	38

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi Korvenkoti
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Korvenkatu 34 33300 Tampere Ohjaajat 040 8004 715 Ohjaajat 040 5299 780
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Korvenkodissa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Siellä asuu 11 asukasta. Vastuu/esihenkilö 1.11.2024 alkaen ts. johtava ohjaaja Jaana Laurikka 040 097 3432, jaana.laurikka@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.

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 lähijohdettavana yksi tai useampi yksikkö. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Korvenkoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiselle alueelle. Palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Korvenkodissa tuotetaan kehitysvammaisten ympärivuorokautista palveluasumista 12:sta asukkaalle. Palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. 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 asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua

mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Korvenkodin toiminta-ajatus

Korvenkodissa on 11 aikuista asukasta, jotka saavat tukea, ohjausta ja hoivaa yksilöllisten tarpeiden mukaan ympäri vuorokauden.

Toiminta Korvenkodissa on kodinomaista, asukaslähtöistä ja asukkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottavaa. Ympäri vuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asukkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Arjessa pyritään aktiivisesti tunnistamaan tilanteita, joissa asukkaan äänen kuulumista voidaan vahvistaa. Yksilöllisen elämänsuunnittelun pohjana toimii AVAIMET-lomakkeisto, tähän kuuluu myös itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma ja tarvittaessa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään siirtymisen jälkeen asiakassuunnitelmat toteutetaan asiakastietojärjestelmän sosmetan rakenteiden mukaisesti.

Asukkailla on nimetyt omaohjaajat, joilla on kokonaiskuva asukkaasta sekä hänen arjestaan, ja jotka järjestävät mahdollisuuksien mukaan myös yksilöohjausta. Omaohjaaja huolehtii oman asukkaansa tarvittavien suunnitelmien tekemisestä osallistumalla niiden arvioimiseen ja päivittämiseen. Omaohjaaja huolehtii asukkaan AVAIMET-suunnitelman sekä viranomaispäätösten ajantasaisuudesta yhteistyössä yksikön vastaava ohjaajan ja esihenkilön kanssa. Asukkaista valtaosalla on edunvalvojat tai asioidenhoitajat. Omaohjaaja avustaa asukasta tarpeellisten hankintojen tekemisessä.

Työtä tehdään kuntouttavalla työotteella. Asumispalvelu sisältää asukkaan tarpeiden mukaista ohjausta, tukemista ja perushoitoa päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina.

Asukasta tuetaan sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asukkaan asioissa yhteistyötä läheisten kanssa tehdään yksilöllisesti kunkin läheisen voimavaroja ja tarpeiden mukaisesti. Asukaspalavereja läheisten kanssa toteutamme tarvittaessa. Tapaamisten kirjaaminen selkiytyy sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään siirtymisen jälkeen koska rakenteissa löytyy erillinen kohta yhteydenpidolle.

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. Yksikössä toimiva sairaanhoitaja toimii tukena asukkaiden terveydentilaan liittyvissä kysymyksissä sekä henkilöstölle että heidän läheisille.

Työtämme ohjaa perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Uusi vammaispalvelulaki tulee voimaan 1.1.2025

Arvot

Arvot ohjaavat hoitotyötä ja työyhteisön toimintaa. Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Korvenkodin toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot ja strategia.

Korvenkodissa arvojen toteutuminen näkyy asukkaiden yksilöllisinä arjen ratkaisuin.

Jokainen asukas pyritään kohtaamaan hänen kaipaamallaan tavalla. Asukkaita ei aseteta missään asiassa samaan muottiin vaan asioita lähestytään yksilöllisesti.

Korvenkodissa toteutamme yksilökeskeistä elämisen suunnittelua itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan sekä hänen laillisen edustajansa,

omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Läheisten kanssa pyritään sopimaan tapaaminen puolivuositain, jolloin myös yhdessä asukkaan kanssa arvioidaan arjen AVAIMIEN (hoito tai kuntoutussuunnitelma) tilaa.

Yksilökeskeinen ajattelu hoitotyössä lisää asukkaan oman elämän hallintaa, tukee päätöksen tekoa ja oikeutta oman näköiseen elämään. Säännöllisissä viikkopalaverissa pohdimme yhdessä arjessa eteen tulleita tilanteita, niiden kohtaamista ja tehtyjä ohjausvalintoja sekä arvioimme, miten tilanteessa toimitaan jatkossa ja tunnistamme jotain parempia toimintatapoja, jotka vielä vahvemmin tukisivat asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaaajan toimintaan. Asukkaiden toiveita ja haaveita kartoitellaan säännöllisesti arjessa sekä asukaspalaverissa ja niitä pyritään toteuttamaan parhaan mukaan. Korvenkodissa asukkaiden kanssa yksikön ulkopuolelle liikkumisessa ollaan aktiivisia asukkaiden ehdoilla. Asukkaiden aktiivinen osallistaminen arjessa aivan arkisista kodinhoidollisista tehtävistä lähtien, on tukenut asukkaita vahvemmin esittämään toiveita ja tekemään itsenäisiä valintoja. Osalla asukkaista on myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tekee itselleen mielekkäitä asioita, käy uimassa, ostoksilla, harrastuksissa, elokuvissa yms.

Korvenkodissa tehdään ruoka itse. Ruuan valmistaminen yksikössä tuo laatua monella tasolla. Tuoksut ovat tietysti yksi tärkeä osa. Asukkaita pystytään osallistamaan ruuan valmistukseen sekä ruokailan laatimiseen. Yksikössä on asukkaiden lempiruokaviikkoja ja asukkaita osallistetaan säännöllisesti ruokatilauksien tekemiseen kyselemällä heidän toiveitaan seuraavalla viikolla valmistettavista aterioista.

Itse tekemällä saamme myös joustoa ruokailuihin, joskus asukkaiden tekeekin mieli jotain muuta ja voimme tilata pizzaa, käydä hampurilaisella jne. Tai vaihtaa päivien suunniteltuja annoksia päikseen. Ruokaa ei mene hävikkiin, kun ruokailuissa pystytään huomioimaan asukkaiden toiveita ja annoskokoa joustavasti. Salaattejakin tehdään monella tapaa. Ohjaajien hyvä ammattitaito, motivaatio ja pitkä kokemus kehitysvammatyöstä on tärkeä osa toimintaperiaatetta. Arvostamme ja otamme joukkoomme myös vähemmän aikaa kehitysvammatyötä tehneitä uusia työkavereita. Raikkaiden ajastusten tuominen on aina tervetullutta.

Asukkaiden kanssa yhdessä pohdittuja arvoja ovat:

Asukaslähtöisyys

Asukasta kuunnellaan ja hänet kohdataan omana itsenään. Yhteisössä kun asutaan, huomioidaan myös asukaskaverit. Asukkaat arvostavat yhteistä aikaa ohjaajien kanssa. Voi vaikuttaa omiin päätöksiin. Asukkaat kokevat tullessa kuuluksi.

Luotettavuus

Korvenkoti on toiminut monta vuotta asukkaiden kotina ja toimii edelleen. Asukkaat arvostavat, että voivat luottaa ohjaajiin. Myös huonon päivän tullessa voi olla oma itsensä. Kodissa on hyvä ja turvallista asua.

Avoin ilmapiiri

Saa sanoa oman mielipiteen.

Henkilökunta pohti kehittämispäivässä heidän arvojansa:

Yhteinen päämäärä

Kaikilla työntekijöillä on yhteinen tavoite ja päämäärä. Asukkaiden paras mahdollinen heidän oman näköinen elämä. Jokainen tekee omalla persoonallaan työtä mutta päämäärä on yhteinen.

Avoimuus

Työyhteisön avoimuus on tärkeä arvo. Sitä voi vahvistaa, kun käsitellään yhdessä esiin nousseita asioita esihenkilön kanssa. Tuodaan rohkeasti omat ajatukset esiin. Hyvä tunnelma ja kiva tulla töihin.

Toisen työn kunnioittaminen

Jokainen kantaa kortensa kekoon. Työvuorossa tehdään sovitut ja tarvittavat tehtävät. Jokainen huolehtii niistä omalla vuorollaan. Ei tarvitse työllistää työkaveria.

Luotettavuus

Samoin kuin asukkailla voi oma itsensä ja tehdä työtä omalla persoonalla. Tulee kuuluksi työyhteisössä ja tietää että minun ammattitaitooni luotetaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman pohjalta työntekijöitä kuullen ja arkea peilaten. Henkilöstöä osallistetaan keskustelemalla omavalvontasuunnitelman asioista yhteisissä palavereissa. Tavoitteena on saada ovs osaksi uuden työntekijän perehdyttämistä. Asukkaiden kuukausipalavereissa myös keskustellaan ovs:sta. Omaisten ja läheisten ääni pyritään myös saamaan mukaan ovs:n.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Korvenkodin omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö ts. johtava ohjaaja Jaana Laurikka. jaana.laurikka@pirha.fi 040 097 3432

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.

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö.

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 4 kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asukkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Korvenkodin omavalvontasuunnitelma on tulostettuna kansiossa, jota säilytetään yhteisissä tiloissa ja on siellä kaikkien saatavilla.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirhan www-sivuilla vuoden 2024 loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Korvenkodin esihenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirhan sisäiset valvontakoordinaattorit käyvät kerran vuodessa suunnitellusti yksiköissä. Silloin läpikäydään yksityiskohtaisesti omavalvontasuunnitelman toteutuminen. Mukana esihenkilö ja työntekijä.

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Korvenkodissa kehitysvamma-alan InterRAI-ID ei vielä ole käytössä, mutta on lähitulevaisuudessa tulossa kaikkiin meidän asumisyksikköihimme.

Asukkaan toimintakyvyn arviointi toteutuu arjessa kaikissa kohtaamisissa. Asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintaa arvioidaan. Asukkaat yksilöllisine ominaisuuksineen tunnetaan hyvin, joten muutos jossakin tavanomaisessa toiminnassa saadaan melko nopeasti kiinni ja yhteiseen arviointiin. Tilanteita kartoittaessa otetaan huomioon myös mm. ympäristö ja tilannesidonnaisuudet tai muut tekijät, jotka voivat vaikuttaa asioiden taustalla. Toimintakyvyn muuttuessa kirjaamista tehostetaan ja yhteistä keskustelua asukkaan tuen ja ohjauksen tarpeista lisätään. Keskustelua käydään työyksikössä arjessa, yhteisissä viikkopalavereissa ja läheisten sekä päivätoiminnan työntekijöiden näkemyksiä kuullaan, kun kokonaiskuvaa kartoitellaan.

Asukkaiden palveluluokkien määrittelyyn käytetään aikaperusteista seurantaa, mikä toteutetaan seuraavan kerran loppuvuoden 2024 aikana. Arvioinnissa kelloitetaan yksilöllisesti asukkaan kanssa vietettyä kahdenkeskistä aikaa.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asukkaiden tarpeisiin perustuvaa oikea-aikaista ja turvallista tukea ja palveluja huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet. Toiminnan tavoitteena on tukea asukasta saavuttamaan itse itselleen tai yhdessä asetettuja tavoitteita, jotka on kirjattu asukkaan henkilökohtaiseen Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan (AVAIMET), jota päivitetään säännöllisesti. Laatu tarkoittaa työlle asetettujen ammatillisten kriteerien täyttymistä: riittävän hyvää ja turvallista asiakastyötä, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialeen ohjeistuksiin ja arvoihin sekä yksikön arvoihin sekä yhdessä sovittuihin sääntöihin ja toimintatapoihin. Laatu ilmenee asukkaan tyytyväisyytenä saamaansa palveluun sekä viihtymisenä yksikössä. Laadukas palvelu tukee asukkaan elämänhallintaa, osallisuutta, itsemääräämisoikeuden ja identiteetin vahvistumista.

Asukkaan palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa vammaispalveluiden sosiaalihojaaja/ sosiaalityöntekijä. Asukkaalle laaditaan Korvenkodissa henkilökohtainen palvelu- ja hoitosuunnitelma (AVAIMET) yhdessä asukkaan kanssa ja siihen osallistuvat asukkaan nimeämät lähiverkostoon kuuluvat ihmiset. AVAIMIIN kirjataan asukkaan vahvuudet, yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi, keinot asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asukkaan muut tärkeät asiat. Avaimiin kirjataan asukkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asukkaan oma näkökulma. AVAIMET sisältävät asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelman. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa aiemmin, itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein. Tarvittaessa asukkaalle tehdään myös

itseään rajoittamisen suunnitelma. Tavoitteena on vahvistaa henkilökunnan imo-osaamista.

Asukaskokouksia pyritään pitämään yksikössä kuukausittain. Asukaskokouksen järjestävät ja toteuttavat vuorossa olevat työntekijät asukkaiden kanssa, jotka tähän tahtovat osallistua. Asukkaalla on mahdollista keskustella asioista myös kahden kesken ohjaajan tai tarvittaessa myös esihenkilön kanssa.

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asukkaalle että heidän läheisilleen. Palautetta saadaan asukkailta ja läheisiltä koko ajan arjessa; keskusteluissa, yhteisöpalavereissa, asukaspalavereissa läheisten kanssa, puheluissa, sähköpostilla. Yhteisiä illanviettoja läheisten kanssa järjestämme vuosittain, kesän avaus sekä joulukahvittelut.

Asukkaiden ja heidän läheisten on lisäksi mahdollista antaa palautetta Pirhan palautelaatikon ja kyselyiden kautta. Palautetta voi myös antaa <https://asiakaspalaute.pirha.fi>.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia. Asukkailta tuleva palaute ja heidän mielipiteensä on tärkeä kanava työmme kehittämisessä ja laadun mittarina.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Korvenkodin palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Korvenkoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiselle vastuualueelle.

Vastuualueen johtajana toimii **vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen**.

Marjaana.rasanen@pirha.fi, p.040 800 4712

Pohjoisen vastuualueen **palvelupäällikkö Tuula Soukka**

tuula.soukka@pirha.fi, p.040 660 7190

Korvenkodin toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö, jolla on vastuu palvelun laadusta. Esihenkilö osallistuu toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen ja hänellä on selkeä kuva yksikön arjen toiminnoista ja palvelun laadusta ja yksikön turvallisuudesta. Yksikön toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu myös koko henkilökunta. Esihenkilön tehtävänä on valvoa, että yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjauksia ja ohjeita.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asukkaiden tarpeiden mukaista, oikea-aikaista ja turvallista hoitoa, ohjausta ja tukea sekä palveluja huomioiden asukkaiden yksilölliset tarpeet. Esihenkilöllä on vastuu huolehtia, että asukkaiden AVAIMET ovat ajan tasalla ja että asiakaskirjaaminen on säännöllistä. Jokaisessa vuorossa pyritään kirjaamaan jotain asukkaaseen liittyvää. Toiminnan laatua seurataan mm. asiakaskirjausten ja AVAIMIEN (palvelu- ja hoitosuunnitelma) ajantasaisuuden kautta.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Korvenkodin asukkaaksi hakeudutaan vammaispalveluiden asumisen SAS-työryhmä kautta. Asiakkaalla on mahdollista tulla tutustumaan kotiin ennen asumispaikan vastaanottamista. Tutustuminen voi tapahtua asiakkaan läheisen, sosiaaliohjaajan tai muun ammattihenkilön kanssa. Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen tai aikuissosiaalityön laatimaan

asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen tai sosiaalityön työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan siirryttyä Korvenkotiin palvelun tarvetta seurataan ja arvioidaan asiakaskohtaisella hoito- ja palvelusuunnitelmalla, joka laaditaan asiakkuuden alussa. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asukas ja tarvittaessa asukkaan läheinen sekä omaohjaaja ja tarvittaessa yksikön esihenkilö sekä muut yhteistyötahot. AVAIMIIN kirjataan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, asukkaan tavoitteet, keinot tavoitteen saavuttamiseksi ja seurantamenetelmät. Suunnitelmaan laadittujen tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin ja huomioidaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjausten muodossa. Asukkaan omaohjaaja esittelee suunnitelman muille työntekijöille. Henkilökunnan velvollisuus on tuntee asukkaiden suunnitelmat, se on osa asiakaslähtöisyyttä, kunnioittamista, ammattitaitoa ja asukkaan hyvää elämää.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatiokeinolla. Asiakkaan AVAIMIIN 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. Asukkaiden toimintakyky vaihtelee paljon, ja osa asukkaista pystyy itsenäisesti hoitamaan joitain asioitaan, toisen puolesta voidaan joutua hoitamaan kaikki arjen asiointi. Asukkaita osallistetaan omien palveluiden suunnitteluun ja hankintaan heidän toimintakykynsä huomioiden. Korvenkodissa asukkaita kuullaan yksilöllisesti arjen arkareiden lomassa käydyissä keskusteluissa, havainnoiden asukasta, tutustuen asukkaan tapoihin ja tottumuksiin, kuullen läheisiä asukkaan mieltymyksistä ja esim. yhteisissä asukaspalavereissa. Henkilöstöstä valtaosa on ollut jo pitkään yksikössä ja läheisyhteistyö on tiivistä, joten asukkaat tunnetaan yksilöllisine ominaisuuksineen jo hyvin.

Puhumattomuus tai eritahtisuus kommunikaatiossa eivät estä ymmärrystä tai kohtaamista, asukkaille annetaan heidän kaipaama aika päätöksentekoon. Asukkaalla saattaa olla käytössä kuvia kommunikaation tukena. Myös sosiaalisia tarinoita käytetään asukkaiden

ohjauksen tukena säännöllisesti. Asukkaiden näkemystä kunnioitetaan, mielipide ja ajatukset voi ja saa myös muuttua ja se on ihan ok.

Em. toimenpiteillä on saatu vahvistettua asukkaiden oman äänen kuulumista ja oman persoonan esiin tulemistä. Asukkaat ovat rohkaistuneet ilmaisemaan mielipiteitään. Asukkaiden osaaminen ja voimavarat, ovat saaneet aivan uudenlaisia sävyjä, kun asukkaat ovat päässeet vahvemmin osalliseksi omasta arjestaan ei aina niin mielekkäistä kotitöistä vapaa-ajan ja lomavieton suunnitteluun asti. Asukkaiden esittäessä toiveita, yritämme mahdollisuuksien mukaan mahdollistaa ne, jotta saamme asukkaalle kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Välillä asiat vaativat enemmän yhteistä keskustelua asukkaan tavoitteeseen pääsemiseksi, toisinaan asiat ratkeavat parhain päin omalla painollaan.

Tavoitteena on järjestää läheisille keväällä 2025 yhteinen tapaaminen Korvenkodissa. Läheiset pääsevät tutustumaan uusiin työntekijöihin ja uuteen esihenkilöön.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asukkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma, joka sisältyy AVAIMIIN.

Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. 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 voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Asukkaan itsemääräämisoikeuden suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Korvenkodissa pyritään järjestämään asukkaan ja läheisten kanssa tapaamisia puolivuositain, jolloin voimme yhdessä arvioida tavoitteiden toteutumista, määritellä uusia tavoitteita ja vaihtaa kuulumisia. Palaverin yhteydessä käydään läpi asukkaan asumisen suunnitelma, joka meillä on ollut Avaimet-lomakkeisto, mikä sisältää asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelman. Tulevaisuudessa tieto kirjataan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään Sagaan.

Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone. Oma tupa oma lupa. Vessat ja suihkut ovat yhteiset. Asuntonsa oven asukkaat voivat lukita halutessaan. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus pitää oman asuntonsa avainta hallussaan. Osalla se onkin asukkaalla itsellään.

Jotkut asukkaat pitävät asuntonsa ovea pääasiassa auki paikalla ollessaan ja ovi avataan asukkaalle hänen palatessa esim. Päiväaikaisesta toiminnasta tai lomilta.

Huomioimme työssämme myös vaitiolovelvollisuuden, emmekä puhu toisten asukkaiden kuullen asukkaan arkaluontoisia asioita. Asukkaan ja läheisten näkemysten ollessa ristiriidassa yritämme luoda parhaan taitomme mukaan yhteistyötä huomioiden ja korostaen kuitenkin asukkaan itsenäistä päätöksentekoa.

Asukkaan epäasiallinen ja loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Henkilökunnalla on lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) määräämä ilmoitusvelvollisuus (Liite 1 valvontalaki), mikäli he havaitsevat asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua asukkaan palveluiden yhteydessä. Henkilökunta voi yhdessä asukkaan kanssa tehdä valituksen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Yhteystiedot löytyvät Korvenkodista. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista kohtelua, on asiasta ilmoitettava välittömästi yksikön esihenkilölle, joka keskustelelee asiasta työntekijän kanssa. Ja ryhtyy tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin

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: (Liite 2)

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

Sosiaaliasiavastaava: (Liite3)

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

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ensisijaisesti toivomme asiakkaan (tai hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja) antavan palautetta suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai yksikön esihenkilölle. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin kyseessä olevan työntekijän tai yksikön esihenkilön kanssa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä asiakkaan saamaan kohteluun tai palvelun laatuun, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Valmis lomake löytyy sähköisenä www.pirha.fi/Laatu ja Omavalvonta/Palaute palveluista/Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus. Vapaamuotoinen asiakirja otsikoidaan nimellä ”Muistutus”. Täytetty lomake tai vapaamuotoinen muistutus lähetetään osoitteella: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere. (Liite 4)

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: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen
(marjaana.rasanen@pirha.fi)

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: palvelupäällikkö Tuula Soukka
(tuula.soukka@pirha.fi)

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

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh.
029 505 3050 (Liite 5)

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 terveysalan 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 terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveysalan 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?

Korvenkodin henkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Työntekijöiden tulee lukea omavalvontasuunnitelma vuosittain tai tarpeen mukaan.

Korvenkodissa suorittaa opintoihinsa sisältyviä harjoitteluja silloin tällöin opiskelijoita. Yleisimmät harjoittelut liittyvät lähihoitajan tutkintoon. Opiskelijat eivät voi vastata asukkaiden toiminnasta yksin, vaan paikalla pitää olla myös vakituista henkilöstöä. Opiskelijoille on nimetty ohjaaja työyhteisöstä, mutta koko työyhteisöllä on iso vaikutus opiskelijan oppimiselle. Esihenkilö allekirjoittaa harjoittelusopimukset ja sopii käytännöistä koulun kanssa.

Korvenkodin henkilöstö

Korvenkodissa toimii 8 lähihoitajaa, vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja kerran viikossa ja johtava ohjaaja. Sairaanhoitajalla on lisäksi kaksi muuta yksikköä, jossa toimii sairaanhoidollisissa asioissa vastuuhenkilönä, Kaarilan ryhmäkoti ja Piikahaka.

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveystieteiden AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Korvenkodin esihenkilöllä on vastuullaan lisäksi Piikahaka ja Härmälänranta. Lähijohtamisen lisäksi esihenkilön aika on jakautunut uuden asiakastietojärjestelmän koulutuksiin, muihin raportointiin liittyviin hallinnollisiin tehtäviin. Hallinnollisena varahenkilönä on esihenkilön pidempien poissaolojen aikaan nimettynä joku

kollega. Vastaava ohjaaja toimii henkilöstön tukena päivittäisissä asiakasasioissa ja saa tarpeen mukaan itselleen esihenkilön tuen.

Ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja voimassa oleva työehtosopimus, jossa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan velvollisuudet. Rekrytoinnissa painotetaan työntekijän aiempaa kokemusta kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa. 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.

Esihenkilön tulee tiedottaa ja seurata henkilökunnan välttämättömien koulutusten suorittamista sekä kannustaa henkilöstöä lisäkoulutuksiin. Henkilökunnalla on myös vastuu koulutuksiin osallistumisesta.

Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa viikon jokaisena päivänä. Päällekkäisellä työajalla työntekijät hoitavat asukkaiden kanssa heidän asioitansa tai hoitavat juoksevia asioita ja kirjauksia tai osallistuvat koulutuksiin.

Arkisin kotipäivää viettävien asukkaiden kanssa siistitään heidän omia asuntojaan yhdessä ohjaajan kanssa ja hoidetaan asukkaan asioita yhdessä.

Kotipäiväläinen halutessaan osallistuu ruuanvalmistukseen.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön esimies arvioi ja huolehtii riittävästä henkilöstömäärästä. Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- tai terveysalan koulutus.

Korvenkodin resurssi on 2+2+1, mikä on myös yksikön minimiresurssi.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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. Henkilöstö vuokratyövoima Tempore

Henkilöstön poissaolojen kohdalla keskitytään huolehtimaan asukkaiden tärkeimmistä perustarpeista, ravinnosta, lääkkeitä ja perushygieniasta parhaalla mahdollisella tavalla. Tarvittaessa menoja karsitaan tai siirretään toiseen ajankohtaan. Juoksevia ei-akuutteja asioita voidaan siirtää seuraavalle päivälle. Edellisessä vuorossa valmistellaan seuraavan vuoron tehtäviä ennakkoon. Ruoka voidaan esivalmistaa, kalenteriin merkattuja asioita hoitaa valmiiksi. Työntekijät saattavat jatkaa vuoroaan tai tehdä tuplavuoron oman tilanteessa salliessa ja työaikalainsäädännön rajoissa.

5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien. Jos Temporesta emme saa tarvittavaa työvoimaa.

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. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

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.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Teemme tiivistä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Asukkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvissä asioissa konsultoimme tarpeen mukaan eri tahoja, kuten päivätoimintaa, sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaajia, terapeutteja. Vaativissa asukkaan elämää vaikuttavissa muutostilanteissa (mm. terveydentilan muutokset, asiakkaan muuton myötä ilmenevät tai ennakolta odotettavissa olevat haasteet) olemme yhteydessä havu- tiimiin (havainnointi- ja vuorovaikutus), lisäksi olemme yhteydessä vammaisten vaativien erityispalveluiden kanssa. Yhteistyössä huomioimme salassapito- ja vaitiolovelvollisuutemme.

Aktiivinen, reaaliaikainen yhteydenpito ja tiedottaminen on ensiarvoisen tärkeää asukkaan hyvinvoinnin varmistamiseksi. Asukkaat käyvät arkisin päiväaikaisessa toiminnassa ja joustava yhteistyö päiväaikaisen toimintayksiköiden kanssa onkin tärkeää asukkaiden laadukkaan arjen tukemiseksi. Palavereita pidetään säännöllisesti ja yhteyttä pidetään muutenkin tarpeiden mukaan pitkin vuotta.

Terveydenhuollon käynnit ovat tärkeä osa yksikön perustyötä. Läheisten on mahdollista päästä osallistumaan vanhempana, sisarena tai sukulaisena asukkaan asioiden hoitoon joko Korvenkodin henkilöstön tukemana tai ohjaajan kanssa toteutettuna ilman läheisten osallistumistakin.

Asukkaat käyttävät terveyspalveluinaan Tesoman terveyskeskusta, sekä yksityisiä lääkäriasemia, kukin yksilöllisen tilanteensa mukaan. Ensisijaisesti yhteydenpitoa terveydenhuoltoon ylläpitää yksikön sairaanhoitaja, mutta myös Korvenkodin työntekijät aina kun tarve on. Yhteistyöllä asioiden hoito sujuu. Kun yksikön oma sairaanhoitaja ei ole paikalla, ohjaajat voivat konsultoida muiden yksiköiden sairaanhoitajia.

Tampereen alueella 1.10.2024 – 28.2.2025 välisenä aikana meillä on mahdollista hyödyntää lääkärin konsultaatioihin psykiatrian ja yleislääketieteen erikoislääkäreitä. Työpäivät ovat keskiviikkoisin 9–15 ja torstaisin 9–15. Keskiviikko on etäpäivä, jolloin hoidetaan puhelinkonsultaatiot, sähköiset konsultaatiot, paperikonsultaatiot, reseptiasioita, lääkeluvat, lääkehoitosuunnitelmat ym. Torstait on varattu asiakaskäynteihin yksiköissä. Osallistuminen tarvittaessa myös hoitoneuvotteluihin on mahdollista.

Asukkaan AVAIMIEN laatumiseen ja sen päivittämiseen osallistuvat asukkaan ja omaohjaajan lisäksi asukkaan kutsumat henkilöt. Seuraamme päivittäin asukkaiden toimintakykyä.

Asiakaskirjaukset laaditaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, josta asiakkaan tiedot välittyvät yksikön koko henkilöstölle. Asukkaiden toimintakyvyssä ja tarpeiden muuttuessa suuntaan, jos toiseen, olemme yhteydessä vammaissosiaalityöhön.

Asiakaskirjaukset tehdään tällä hetkellä OMNI 360-järjestelmään. Järjestelmä on yhteinen päiväaikaisentoiminnan kanssa. Tulevaisuudessa kirjaamiset jakautuvat kahteen järjestelmään, kun sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi tulee Saga. Yhteinen asiakastietojärjestelmä tulee sujuvoittamaan yhteistyötä vammaissosiaalityön kanssa.

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)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](#)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Korvenkoti on rakennettu Raholaan 1989 ja käyttöön otettu 1990. Rauhallinen sijainti luonnon äärellä mahdollistaa monenlaiset harrasteet. Tampereen alueen mahdollisuudet ovat helposti tavoitettavissa hyvien liikenneyhteyksien johdosta.

Tarvittaessa Korvenkoti on lainannut Piikahaassa olevaa talon autoa, mikä on lisännyt merkittävästi joustoa ja vahvistanut asukkaiden osallisuutta erilaisiin arjen rientoihin sekä mahdollistaa tarttumaan hetkeen lyhyelläkin varoitusajalla. Monelle asukkaalle on toki myönnetty taksimatkoja harrasteisiin.

Korvenkodin tilat ovat kodikkaat. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja lisäksi on yhteisiä tiloja. Rakennusteknisesti Korvenkoti ei enään täytä nykyajan ympärivuorokautisen asumisen kriteerejä. Sijainti on hyvällä ja rauhallisella paikalla omakotialueella.

Asukkaalle tehdään vuokrasopimus ja vuokran lisäksi asukas maksaa nauttimastaan ruuasta ja ylläpidosta korvauksen. Korvenkodissa ruoka valmistetaan itse, jolloin asukkaat voivat vaikuttaa toiveillaan ruokalistan suunnitteluun. Lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkaat ovat sisustaneet kotinsa omannäköiseksi yhdessä läheistensä kanssa.

Yhteinen tila on heille, jotka viihtyvät yhdessä tilassa isommassakin porukassa. On myös mahdollista valita kummassa päässä taloa viettää aikaa. Korvenkodin toisessa päässä on henkilökunnan toimistotila ja toisessa päässä taloa on keittiötila ja ruokailutila ja välissä on kaksi olohuonetta. Mieluisan paikan viettää aikaa voi itse valita.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Hyvinvointialueen alihankintana järjestetty siivousyrittäjä (RTK) käy siivoamassa yhteisiä tiloja kolmesti viikossa. Siivous- ja puhtaanapitoon on suunnitelmat. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. Alkusammuttamisessa.

Henkilökunnalla on käytössään turvapainike. Painike ei ole ollut aktiivisesti käytössä. Painike on kaiken aikaa latauksessa ja nopeasti käyttöön otettavissa. Kun painikkeelle tunnistetaan mahdollinen tarve, on turvapalveluun soitettu ja varmistettu painikkeen toimivuus.

Hälytyskeskus: 0106202000 (s.posti halytyskeskus@avarnsecurity.fi). Asukkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä tarpeista huoltopyyntö kirjataan Paketti-palvelutilausjärjestelmään, isännöinnistä Tampereen tilapalvelut Jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään.

Tilat ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen vuokraamia.

Terveysturvallisuuden valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 7.2.2024

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

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön 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 palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://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 tietoturvapoliittikan 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
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin.

Jokainen aloittava työntekijä suorittaa pakollisen tietoturvakoulutuksen ja koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Järjestelmien tietoturvallinen käyttö on myös osana Intro-perehdytystä. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa uusittu tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus ja hyväksyä päivitetty tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus 11.11.24 alkaen. Suorita koulutus mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 31.12.2024 mennessä.

Tietosuojajätteelle on oma lukollinen astia, jonka asianmukaisesta tyhjentämisestä vastaa astian toimittaja Encore-palvelut.

Asiakastietojärjestelmään kirjattaessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus. Oikeudet järjestelmään pyytää yksikön esihenkilö, ja työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Pirkanmaan hyvinvointialueella otetaan

käyttöön Saga-asiakastietojärjestelmä vuoden 2025 aikana. Henkilökunta koulutetaan uuden asiakastietojärjestelmän käyttöön. Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöön tullessa, työntekijöillä on oltava henkilökohtainen sote-ammattikortti, jolla kirjaudutaan Saga-asiakastietojärjestelmään.

Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja niissä saa käyttää vain yleisiä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjausten tulee perustua näyttöön, jos kyseessä on työntekijän tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Työsuhteen aikana saatu asiakastieto tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivullinen henkilö. Asiakkaiden paperisia asiakirjoja, jotka eivät ole sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Yksikön henkilökunta huolehtii, ettei tietoturvalle luokiteltuja asiakirjoja ole sivullisten näkyvillä. Tietosuojajätteet hävitetään. Tietoturvapoikkeamasta on tehtävä Hai Pro-ilmoitus.

ICT-tukena toimii Istekki, johon jokainen työntekijä saa yhteyden joko sähköpostitse jättämällä tiketin epäkohdasta käsiteltäväksi, tai soittamalla asiakaspalvelunumeroon.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirkan 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 lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta 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 lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä laaditaan vuosittain lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan pohjalta ja sen on hyväksynyt avoterveydenhuollon ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa yksikön esimies yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, jos lääkehoitosuunnitelmaan tulee muutoksia. Yksikön henkilökunnan tulee perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla suoritettuna Love-koulutus ja annettuna vaadittavat näytöt. Love-koulutus näytöineen suoritetaan viiden vuoden välein.

Lääkejätteille on hankittu turvallinen, tähän käyttötarkoitukseen tarkoitettu keräysastia

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](https://www.intra.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia yksikön henkilökunnan jäseniä.

Korvenkodissa noudatetaan yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään sekä ohjattava asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojavarusteiden käyttö sekä käsihygieniasta huolehtiminen on tärkeää. Käsihygienian lisäksi noudatamme aseptista työjärjestystä ja kiinnitämme huomiota yksikön siisteystasoon. Käsidesien annostelijoita on eteisessä, keittiössä, lääkehuoneessa sekä sosiaalisissa tiloissa ja WC-- tiloissa.

Kipeä asukas ohjataan pysymään huoneessaan, jotta infektio ei leviäisi yksikössä. Tähän ei voida asiakasta kuitenkaan velvoittaa. Osa asukkaista kuitenkin pysyttelee sairastaessaan melko hyvin omassa huoneessa. Sairastunutta asukasta hoidetaan taudinkuvan mukaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita noudattaen. Hengitystieinfektioista asukasta

lähietäisyydellä hoidettaessa käytetään suojakäsineitä, sekä hengityssuojainta. Yskäisen tai aivastelevan asukkaan kanssa huomioidaan myös pisaravarotoimet ja käytetään ffp2-maskia ja silmäsuojaa. Vatsatauti-infektion saanutta asukasta hoidetaan pisaravarotoimin.

Oksentelevan asukkaan hoidossa käytetään kertakäyttöistä suojatakkaa tai essua sekä hihasuojia, silmäsuojaa, ffp2-maskia ja suojakäsineitä.

Mikäli yksikköön iskee epidemia eli useampi kuin yksi asukas sairastuu samaan tautiin niin yleisten tilojen kaikki kosketuspinnat desinfioidaan päivittäin. Sairastuneet asukkaat hoidetaan suojaruostein. Suojaruusteet puetaan ja riisutaan asukkaan huoneen eteisessä. Epidemioiden yhteydessä konsultoimme hygieniahoitajaa ja toimimme saamiemme ohjeiden mukaisesti.

Epidemiatilanteissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden on Tartuntatautilain (§36) mukaan ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä epidemiasta tai sen epäilystä. Ilmoitus tehdään yksikön nimetylle hygieniahoitajalle tai tämän sijaiselle. Mikäli yksikössä epäillään epidemiaa (esim. noro, korona, influenssa, syyhy), tulee tartuntojen leviämisen ehkäisy aloittaa välittömästi. Epidemiaksi katsotaan, jos yksikössä on vähintään kaksi toisiinsa liitettävää tartuntaa tai sairastumista eli käytännössä tartunta tapahtunut yksikön sisällä.

Epidemia päätyttyä täytetään tiedot [Analystica \(pirha.fi\)](https://analystica.pirha.fi) lomaketta käyttäen ja lähetetään infektioyksikön hygieniahoitajille. Lomake löytyy myös ”Epidemia hoitoyksikössä” -sivuston lopusta. Lomakkeen lähetyksellä ei ole kiire, vaan sitten kun katsotaan että epidemia on saatu hoidettua, täytetään kaikki tiedot ja lomake lähetetään. On erittäin tärkeää, että tiedot lähetetään ja saamme tärkeää tietoa alueemme tilanteesta. Ilmoitukseen ei liitetä mitään henkilötietoja.

Hygieniayhdyshenkilönä toimivat yksikön esihenkilö sekä hygieniavastaava Minna Strömberg.

Hygieniahoitajat

Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi, puhelin 040 0159 663

Tarja Niemi, tarja.k.niemi@pirha.fi, puhelin 040 806 3013

Jos omaa hygieniahoitajaa ei saa kiinni, voi soittaa muiden alueiden hygieniahoitajille.

Yhteystiedot löytyvät intrasta [Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi](https://pirha.fi/hygieniahoitajien-yhteystiedot)

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)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokainen yksikön työntekijä on vastuussa omalta osaltaan tietosuojasta ja tietoturvasta ja näiden toteutumisesta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat kussakin tapauksessa olennaisia ja riittäviä. Kirjaukset ovat tehtävä viipymättä. Kirjaamisen käytännöt yhtenäistetään koko Pirkanmaan hyvinvointialueella ja yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Saga otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on suoritettava Moodlen kautta Tietosuoja ja tietoturva - koulutus sekä Oppiportin kautta suoritettava Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yksikön esihenkilö suorittaa lisäksi Oppiportin kautta Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen. Suorittamistaan koulutuksista työntekijä saa merkinnän hr-työpöydällä olevaan henkilökohtaiseen koulutustieto-osioon. Esihenkilö on vastuussa siitä, että jokaisella työntekijällä on voimassa olevat, ajantasaiset koulutukset. Yksikön työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttöjärjestelmiin. Yksikön esihenkilö hakee uudelle työntekijälle käyttöoikeudet tietojärjestelmiin Pirhan Intrassa olevan Paketin kautta. Määräaikaisille työntekijöille käyttöoikeudet haetaan työsopimuksen keston ajaksi.

Yksikön esihenkilö huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä. Työsuhteen aikana saatu asiakastieto tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivullinen henkilö. Asiakkaiden paperisia asiakirjoja, jotka eivät ole sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Yksikön henkilökunta huolehtii, ettei tietoturvalle luokiteltuja asiakirjoja ole sivullisten näkyvillä. Tietosuojajätteet hävitetään. Tietoturvapoikkeamasta on tehtävä HaiPro-ilmoitus.

Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja niissä saa käyttää vain yleisiä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjausten tulee perustua näyttöön, jos kyseessä on työntekijän tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

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](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaalle että omaisille. Palautetta saadaan asiakkaalta ja omaisilta keskusteluissa, puheluissa ja sähköpostilla. Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään palautetta NPS kyselyllä QR-koodin avulla.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia.

Jokainen asiakas osallistuu oman ohjaussuunnitelmansa laatimiseen. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asiakkaan oma näkökulma. Osallisuuden kehittymisen kannalta on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi, kun päätetään asioista. Tärkeää on, että asiakas ottaa osaa yhteisöä kehittävään toimintaan. Osallistuminen syventää kuulumisen tunnetta.

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 riskienarviointi 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)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toiminnassa noudatetaan organisaatiota koskevia turvallisuusohjeita. Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään yksikössämme vuosittain tai tarvittaessa yksikön esimiehen johdolla. Riskejä ennakoidaan toimintaa suunniteltaessa, huolellisella työllä, arvioinneilla ja tarpeelliseksi havaituilla korjaustoilla. Yksikön henkilökunta osallistuu riskien kartoitukseen ja arviointiin sekä riskien ennaltaehkäisyyn. Riskejä havainnoidaan aktiivisesti arjessa ja tehdyistä havainnoista keskustellaan palaverissa ja huoltoa vaativista asioista kukin työntekijä pystyy itse tekemään korjauspyynnön Paketti-järjestelmässä. Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, fyysinen kuormittuminen, psykososiaalinen kuormittuminen, fysikaaliset vaarat ja kemialliset vaarat.

Palaverissa käydään säännöllisesti keskustelua asiakkaiden ohjaamisesta, kohtaamisesta, itsemääräämisoikeuden toteutumisesta sekä työhyvinvointiin liittyvistä tekijöistä, kuten esim. työn tasapuolisesta jakautumisesta ja työvuorosuunnittelusta. Työn tukena on mahdollista osallistua työnohjaukseen.

Työturvallisuusriskienarviointi ja riskitekijät kirjataan Pirhan toimintayksiköiden käytössä olevaan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään Graniteen. Yksikössä on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin kuten sähkökatkoihin, vedenjakelukatkoksiin ja tietojärjestelmien häiriöihin. Yksikössä on taskulamppuja ja vesikanistereita. Tietojärjestelmähäiriöiden aikana muistiinpanot ja kirjaukset tehdään paperille, papereiden huolellisesta arkistoinnista huolehditaan ja tiedot siirretään sähköiseen asiakastietojärjestelmään pikimmiten tietoliikennehäiriön päättymisen jälkeen. Muistiinpanot hävitetään tietosuojajätteeseen. Asiakasturvallisuuden riskienhallinnassa on käytössä sähköinen HaiPro-järjestelmä. HaiProssa ilmoitetut haitta- tai vaaratapahtumat käsitellään henkilökunnan tiimipalaverissa. Haitta- tai vaaratapahtumaan tehdään tarvittavat toimintatapojen muutokset tai korjaavat toimenpiteet.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Työntekijät kirjaavat havaitsemiaan asioita kalenteriin, josta aiheet nousevat palaverissa yhteisesti käsiteltäviksi.

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 osallistamalla 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)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Jokaisella ryhmäkodin työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus viipymättä raportoida havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit. Asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan viipymättä Pirhan Intrassa olevaan sähköiseen HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ilmoitukset kuuluvat perehdytykseen.

Haitta- tai vaaratapahtuman havainnut työntekijä kirjaa ilmoitukseen tilanteen kuvauksen, tilanteeseen johtaneet seikat ja ilmoituksen päivämäärä. Tämän jälkeen ilmoitus lähetetään omalle esimiehelle, joka tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi sekä kirjaa ilmoitukseen suoritettavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Hai Pro-ilmoitukset käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa kuukausittain. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä tilanteessa

tapahtui, miten on tapahtunut, millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella johtotiimi käsittelee HaiPro-raportit kuukausittain. Tilastoidut ilmoitukset käsitellään asumisen ja päiväaikaisen toiminnan verkostoissa sekä turvallisuusyhdyshenkilöiden tapaamisissa.

Kaikki vakavaksi vaaratapahtumaksi luokitellut HaiPro-ilmoitukset nostetaan ylemmän tason käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Palvelupäällikkö ja vammaispalvelujohtaja tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa. Tällöin määritellään yhdessä korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään ehkäisemään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen välittömästi turvallisemmaksi. Yksikössämme on käytössä vakiintuneet palaverikäytännöt. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa ja muutokset ovat koko henkilökunnan tiedossa. Yksikön työntekijät on veloitettu lukemaan kirjalliset dokumentit sekä toimimaan niiden mukaan. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan yhteistyötahoille. Tärkeää on, että koko henkilöstö sitoutuu noudattamaan uusia toimintatapoja.

Infektioepidemiatapauksissa noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien ohjeistuksia.

Osaamisen varmistamiseksi ylläpidämme keskustelua aiheesta, lisäksi meillä on useita velvoitekoulutuksia teemoihin liittyen.

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukselmukset sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

Sopimuksen kautta hankittavien palveluiden laatua ja sisältöä seurataan koko ajan ja havaituista epäkohdista ilmoitamme palvelun tuottajalle välittömästi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Korvenkodin valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen linjausten, sääntöjen ja ohjeistuksen mukaan.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvontasuunnitelma on talletettu Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yleiselle Teams-kanavalle. Lisäksi suunnitelma on tulostettuna kansiossa liitteineen Korvenkodin yleisessä tilassa ja Pirhan julkisilla www-sivuilla 2024 vuoden loppuun mennessä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, 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.

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.

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 4 kuukauden välein.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 28.11.24
Palveluyksikön vastuuhenkilö Jaana Laurikka
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka