

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kotikulman ryhmäkoti**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	1
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
2.4	Muistutusten käsittely .....	19
2.5	Henkilöstö.....	20
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	23
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	24
2.8	Toimitilat ja välineet .....	24
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	30
2.10	Infektioiden torjunta .....	32
	Yksikön asuinhuoneiden siivous.....	32
	Yksikön yleisten tilojen siivous.....	33
	Yksikön pyykkihuolto .....	33
	Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot.....	33
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	33
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	34
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	35
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	35
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	40
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	43
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	45
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	45
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	46
4.1	Toimeenpano.....	46
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	46
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	48

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Kotikulman ryhmäkoti Valtakatu 19 C 26-28 37600 Valkeakoski</p>
<p><b>Palveluysikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Yhteisöllinen asuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotikulman ryhmäkoti, 12 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluysikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Katja Paajanen Palveluvastaava, <a href="mailto:katja.paajanen@pirha.fi">katja.paajanen@pirha.fi</a> p. 0403357275</p> <p>Päivi Karri Tiimivastaava <a href="mailto:paivi.karri@pirha.fi">paivi.karri@pirha.fi</a> p. 0401297199</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, eteläinen alue</p> <p>Katri Nieminen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi">katri.t.nieminen@pirha.fi</a>, p. 0403357604</p>

## 1.2 Palveluysikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten

asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Kotikulmassa järjestetään yhteisöllistä palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaikkoja on yhteensä 12

### **Yhteisöllinen asuminen**

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömissä, vuokra-sopimussuhteisissa asunnoissa, joihin järjestetään sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ja palveluja yksilöllisen tarpeen mukaan.

Yhteisöllisessä asumisessa käytössä on esteetön, turvallinen ja yhteisöllinen asumisympäristö. Asukas saa ohjausta ja apua päivittäisissä toiminnoissa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asukas voi osallistua toimintakyvyn mukaan jokapäiväisiin askareisiin, kodinhoitoon, yhteisölliseen toimintaan ja harrastuksiin.

Kotikulman ryhmäkodin tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Mielekkään arjen ja asumisen apuna ja tukena on ammatillinen ja osaava hoitohenkilökunta. Henkilökunta paikalla päivittäin klo 7:00-21:00. Asukkailla on turvapuhelin, jolla turvataan avunsaanti ympäri vuorokauden. Lääkäri käy ryhmäkodissa joka toinen viikko ja on muuten tarvittaessa tavoitettavissa. Ryhmäkoti toimii kahdessa kerroksessa. Ryhmäkodissa jokaisella asukkaalla on oma huone, WC ja suihku, mutta keittiö, oleskelutila ja huoltotilat ovat yhteiset. Pirkanmaan hyvinvointialue tuottaa asukkaiden tarvitsemat palvelut

Asukas saa omahoitajan muuttaessaan Kotikulman ryhmäkotiin. Omahoitajan tehtäviin kuuluu hoitoneuvottelun järjestäminen asukkaan ja omaisten kanssa, asukkaan hoitosuunnitelman tekeminen ja sen päivittäminen sekä RAI-arviointien tekeminen. Omahoitajan ollessa estynyt tehtävään esim. lomien vuoksi, muu henkilökunta huolehtii siitä, että asukkaalla asiat tulevat hoidetuksi. Omahoitajuuden tavoitteena on luoda luottamuksellinen ja ammatillinen suhde asukkaaseen ja hänen läheisiinsä. Omahoitaja muodostaa kokonais kuvaa asukkaalla elämäntilanteesta, vastaa omaisten kysymyksiin ja antaa heille tukea, esim. kuuntelemalla ja keskustelemalla heidän kanssaan.

### **Turvapalvelu**

Jokainen asukashälytys menee Addsecuren turvapalveluun. Addsecuren turvapalvelusta hälytyspäivystävä soittaa Kotikulman ryhmäkodin hoitajien puhelimeen, jos puhelin ei vastaa niin hän soittaa toisen kerroksen hoitajan puhelimeen. Näin varmistetaan, että asukas saa avun. Yö aikaan Klo 21:00-07:00 hälytyksestä tieto Addsecuren turva-auttajalle.

Rannekkeiden ja laitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti hoitohenkilökunnan toimesta. Mikäli hoitajat huomaavat laitteissa häiriöitä tai vikoja, otetaan yhteys Addsecuren turvapalvelun asiakaspalveluun.

## Ateriapalvelu

Kotikulman ryhmäkodin ateriapalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia. Kotikulman ryhmäkodin henkilökunta valmistaa aamupuuron asukkaille. Pirkanmaan Voimia valmistaa lounaan ja päivällisen pääruoan sekä jälkiruoan yksikön henkilökunnan tilaamien ruokavalioiden mukaisesti. Palveluntuottaja jakaa lounaan ja päivällisen ateriat tilauksen mukaisesti ruuan kuumennus- ja tarjoiluastioihin. Kotikulman ryhmäkodin henkilökunta huolehtii ruoka-annosten jakamisesta asukkaille.

## Puhtauspalvelu

Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut palveluntuottajana vastaa puhtauspalvelun laadun toteutumisesta. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Palveluntuottaja tekee laadun seurannan katselmuksia yhdessä tilaajan eli Kotikulman ryhmäkodin ja Voimian edustajan kanssa. Kotikulman ryhmäkodin puhtauspalvelut hoitavat 1.1.2025 alkaen Tampereen länsisiivous.

## Tekstiilihuolto

Kotikulman ryhmäkodin vuodevaatteiden ja pyyhkeiden huolto on järjestetty tekstiilipalvelu Comfortan kautta. Likapyykki lähtee yksiköstä kerran viikossa pesuun ja kerran viikossa tilalle tuodaan puhtaat liinavaatteet. Henkilöstön työvaatteiden huollosta vastaa Lindström Oy. Kotikulman ryhmäkodin henkilökunta vastaa tuotteiden tilaamisesta ja tarvittaessa palautuksesta ja reklamoinnista.

Kotikulman ryhmäkodissa on myös oma pyykkihuone, jossa pestään yksikön ja asukkaiden omia tekstiilejä. Pyykkihuollosta vastaa henkilökunta.

## 1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

### Yksikön toiminta-ajatus

Palvelua ohjaa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentävät eriarvoisuutta ja edistävät osallisuutta, turvaavat yhdenvertaisen perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistävät asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Kotikulman ryhmäkodin toiminnan tavoitteena on tukea kokonaisvaltaisesti ikäihmisten elämää kodin-omaisessa ympäristössä moniammatillisen ja ammattitaitoisen henkilökunnan avustuksella. Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi kaikki toiminta perustuu ehkäisevän, aktiivisen ja kuntouttavan työtteen periaatteisiin. Toimintaamme ohjaavia keskeisiä periaatteita ovat asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden huomioiminen ja kunnioittaminen, asiakkaidemme yksilöllisyyden huomioiminen palvelun toteuttamisessa, asiakkaiden turvallisuudesta huolehtiminen jatkuvasti, asiakkaidemme sosiaalisuuden ja yhteisöllisen olemisen mahdollistaminen päivittäin sekä voimavaralähtöisyys ammattilaisten toiminnassa jokaisessa työvuorossa.

Laadukas hoito tarkoittaa meillä sitä, että tutustumme asiakkaisiimme ja suunnittelemme yhdessä palvelun asiakkaan näkemyksiä kuullen. Toteutamme palvelua asiakkaalle tärkeät asiat huomioiden. Pidämme huolta asiakkaidemme turvallisuudesta ja hyvinvoinnista

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentävät eriarvoisuutta ja edistävät osallisuutta, turvaavat yhdenvertaisen perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistävät asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022).

Henkilökuntamme noudattaa eettisiä periaatteita, joista keskeisimmät ovat itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, tasa-arvo, turvallisuus, sosiaalisuus ja yhteisöllisyys sekä voimavaralähtöisyys.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asukkaalle annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen ja hoitamiseen. Hoitajat tekevät päivittäisiä havaintoja asiakkaiden terveydentilasta ja sairauksista sekä kirjaavat ne tietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauksien hoidossa noudatetaan käypähoitosuosituksia. Fysiologiset mittaukset ja laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden lääkitykset tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Tarvittaessa asukkaalle järjestetään lääkärin vastaanottokäynti ja lääkäri tapaa asukkaan ja ottaa kantaa terveydentilan muutoksiin.

Kotihoidon ja asumispalveluyksiköiden sekä lyhytaikaispaikkojen asiakkaiden kiireelliset lääkärin konsultaatiota tarvitsevat asiat hoidetaan ensisijaisesti ympärivuorokautisen lääkäritakapäivystyksen kautta. Ennen asiakkaan lähettämistä päivystykseen hoitaja soittaa aina ensin puhelintakapäivystykseen. Jos päädyt yhteistyössä takapäivystäjän kanssa lähettämään asiakkaan päivystykseen, täytäkä ikäihmisten akuuttihoitoketjun päivystyskäynnin esitietolomake ja laita se asiakkaan mukaan.

Lähetettäessä asukas päivystykseen, hänen mukanaan tulee olla riittävät esitiedot. On tärkeää kuvata ajankohtainen ongelma, erityisesti toimintakyky ja sen muutos sekä tieto, mistä asiakas tulee. Asukkaana mukana tulee olla myös tieto mahdollisesta lääkityksestä, hoitotahdosta ja hoidon rajoituksista. ([www.terveysportti.fi/xmedia/shp/shp01225/Akuuttivanhus\\_matriisi.html](http://www.terveysportti.fi/xmedia/shp/shp01225/Akuuttivanhus_matriisi.html))

### *Suun terveys*

Hoitajat huolehtivat asukkaiden suun ja hampaiden päivittäisestä hoidosta esimerkiksi avustamalla hampaiden harjauksessa, proteesien puhdistamisessa ja suun kostutuksessa.

Hoitajat myös tarkkailevat mahdollisia suun ongelmia ja sairauksia ja tarvittaessa konsultoivat suuhygienistiä tai lääkäriä. Tarvittaessa asukas ohjataan hammaslääkäriin vastaanotolle.

### *Kiireetön sairaanhoito*

Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri. Yksikön lääkäri käy Kotikulman ryhmäkodissa kerran kahdessa viikossa. Muutoin lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa.

Kotisairaalan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. Kotisairaalan henkilökunta käy sovitusti tapaamassa asukasta. Henkilökunnalla on mahdollisuus konsultoida kotisairaalaan sairaanhoitajaa ja/tai lääkäriä kotisairaalan aukioloaikoina. Yhteistyö tehdään mm hoidettaessa asukkaan infektiota laskimosisäisen antibiootin avulla.

### *Kiireellinen sairaanhoito*

Asumispalveluyksiköiden sekä lyhytaikaispaikkojen asiakkaiden ympärivuorokautinen lääkärin puhelintakapäivystys on tarkoitettu yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen asumisen hoitajille asiakkaan hoidon tueksi koko Pirkanmaalle. Ennen soittoa takapäivystykseen hoitajat asumisyksikössä hyödyntävät apuna arvioinnissa kiireellisten tilanteiden ISBAR-käytäntöä.

ISBAR-käytäntö-ohje: [Ikäihmisten palveluiden ympärivuorokautinen puhelintakapäivystys aloittaa 1.6.2023 - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi/1.6.2023)

Lääkäri vastaa puheluihin tai soittaa takaisin vähintään 30 minuutin kuluessa.

Puhelintakapäivystyksessä ratkottavat asiat ovat luonteeltaan päivystyksellisiä ja kiireellisiä, esimerkiksi asiakkaan kaatuminen, riittämätön kipulääkitys ja lääkevirheet.

Mikäli asukas on tarpeen lähettää päivystykseen, täytetään Ikäihmisten akuuttihoitoketjun päivystyskäynnin ensitietolomake ja laitetaan se sekä ajantasainen lääkelista asiakkaan mukaan. Yksikön hoitaja kirjaa päivystävältä lääkäriltä saamansa hoito-ohjeet Pegasos-asiakastietojärjestelmään heti kun se on mahdollista. Hoitaja kirjaa ohjeen ja määräyksen antaneen lääkärin nimen.

### *Äkilliset kuolemantapaukset ja kuoleman toteaminen*

Yksikössä on ohjeistus asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalta. Oleellista on varmistua ennakkoon, että mahdolliset hoidonrajaukset ja DNR-päätökset ovat selkeästi kirjattuna Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Kotikulman ryhmäkodin vastuulääkäri päättää ensisijaisesti mahdollisista hoidonrajauksista. Yksikössä on ohjeet kuoleman toteamisesta virka-aikana ja sen ulkopuolella.

### *Palliatiivinen hoito*

Palliatiiviseen eli oireenmukaiseen hoitoon siirrytään, kun sairauden etenemiseen ei enää voida siihen kohdistuvalla hoidolla merkittävästi vaikuttaa ja sairaus aiheuttaa oireita. Potilaan läheisten huomioiminen ja tukeminen on osa kokonaisvaltaista palliatiivista hoitoa.

Lähestyvän kuoleman ja palliatiivisen hoidon tarpeen tunnistaminen on edellytys hyvälle elämän loppuvaiheen hoidolle. Ajoissa tehdyt hoitolinjaukset ja hoitosuunnitelma mahdollistavat hyvän palliatiivisen ja elämän loppuvaiheen hoidon.

Palliatiivisessa hoidossa tulee paneutua potilaan fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin. Oireita, niiden vaikeusastetta ja haittaavuutta tulee arvioida systemaattisesti, ja hoitovastetta seurataan aktiivisesti ([www.kaypahoito.fi](http://www.kaypahoito.fi))

Henkilökunta on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan. Tiimipalavereissa käydään läpi yksikön toimintaa arvioiden palvelulupauksen toteutumista.

## 2 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)

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

#### RAI-arviointi

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on veloitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja



terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. **Laatutavoitteet ovat:** asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

Kotikulman ryhmäkodissa Rai-avainosaaja käy henkilökunnan kanssa läpi Rai-tavoitteet ja laatuvaatimukset säännöllisesti tiimipalaverissa. Avainosaaja seuraa RAI arviointien luotettavuutta ja ristiriitaisuuksia, jos niitä arvioinnissa esiintyy, ne korjataan.

### **Asiakaspalaute ja sen käsittely**

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti [pirha.fi/palaute-](http://pirha.fi/palaute-) osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Yksikköön tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Kotikulman ryhmäkodissa asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa. Tällöin sovitaan mitä toimenpiteitä palaute vaatii sekä millä aikataululla ja kuka on vastuuhenkilö toimenpiteiden toteutuksessa. Saadun asiakaspalautteen ja asiakastytyväisyyskyselyjen vastausten pohjalta nostetaan esille yksikön vahvuudet ja kehittämiskohteet.

### **Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely**

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palaverissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen Kotikulman ryhmäkodissa. Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu tästä on lähiesihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat (mm. lääkitysvirheet) ja läheltä piti-tilanteet sekä henkilöstön työ- ja asiakasturvallisuuteen sekä tietoturvaan liittyvät uhka- ja vaaratilanteet. Ilmoitus tehdään tarvittaessa myös palvelun laadusta. Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan HaiPro- järjestelmään Pirhan Intran kautta.

Asukkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. HaiPro- järjestelmän kautta tieto ilmoituksista tulee Kotikulman ryhmäkodin lähiesihenkilölle sekä tehtävään nimetylle vastuuhoidajalle. Vastuuhoidaja ja lähiesihenkilö seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia. Ilmoitukset ja koontiraportit käydään säännöllisesti läpi Kotikulman ryhmäkodin työpaikkakokouksissa.

Esihenkilö tai tiiminvetäjä voi välittää ilmoituksen tiedoksi myös palvelupäällikölle. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamailmoitukset välittyvät myös lääkitysturvallisuuskoordinaattorille. Palvelulinjan johtaja, toimialueen johtaja ja vastuualueen johtaja saavat tiedon kaikista sellaisista asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista, joissa tapahtuman tyyppinä "Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä".

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä ja toimeenpanosta. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

### **Korjaavista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötaidoille**

Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi asian vaatimalla kiireydellä. Mikäli asiaa ei voida korjata heti, esihenkilö ohjeistaa kuinka toimitaan, kunnes asia saadaan korjattua. Korostamme toiminnassa huolellisuutta. Käymme poikkeamatapahtumat läpi työyhteisössä ja pohdimme kuinka voimme jatkossa välttää ja ennaltaehkäistä tulevia haittatapahtumia.

Tällaisia keinoja ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

Henkilökuntaa tiedotetaan työskentelyyn liittyvistä toimintatapojen muutoksista muun muassa työpaikkakokouksissa ja lähettämällä tiedote työntekijän työ sähköpostiin. Kokouksista kirjataan muistiota, jotka tallennetaan Kotikulman ryhmäkodin Teams-kansioon.

Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi asian vaatimalla kiireydellä. Mikäli asiaa ei voida korjata heti, esihenkilö ohjeistaa kuinka toimitaan, kunnes asia saadaan korjattua. Korostamme toiminnassa huolellisuutta. Käymme poikkeamatapahtumat läpi työyhteisössä ja pohdimme kuinka voimme jatkossa välttää ja ennaltaehkäistä tulevia haittatapahtumia.

Tällaisia keinoja ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

Asukkaiden/läheisten tiedottaminen tapahtuu asukaskokouksissa tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Ryhmäkodin käytävätiloissa on ilmoitustauluja, joissa myös tiedotetaan ajankohtaisista asioista.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään tiimeissä joko tiiminvetäjän johdatuksella tai yksikön henkilöstöpalaverissa. Epäkohtiin mietitään yhdessä ratkaisuja. Esihenkilö lukee kaikki tulleet HaiPro-ilmoitukset ja puuttuu niihin tilanteen vaatimalla tavalla. Toimintaa pyritään kehittämään mahdollisimman nopeasti turvallisemmaksi ja sujuvammaksi.

*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.*

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö

vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Eteläinen alue johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, [katri.t.nieminen@pirha.fi](mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi)

Kotikulman ryhmäkodin esihenkilö vastaa yksikön johtamisesta ja palvelutoiminnan laadusta sekä valvonnasta, jotta palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko palvelujen toteuttamisen ajan.

### 2.3 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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)*

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi))

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja hoitoa tukeva toiminta** Palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutumissuunnitelma laaditaan RAI- arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös seurata, miten suunnitelma toteutuu. Suunnitelmaan kirjataan RAI-arvioinnin tulokset asiakkaan kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet sekä suunnitelma seurannasta. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. RAI-mittarit toimivat apuna hoidon toteutumisen seurannassa. ([RAI-arviointi asiakastyössä - THL](#)).

## **Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen.**

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat.

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa asiakaslähtöistä työskentelyä, jossa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja eri ammattiryhmien kesken rakennetaan yhteinen käsitys asukkaan tarpeista, tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä ja ongelmien ratkaisusta.

Kotikulman ryhmäkodin moniammatillinen tiimi koostuu lääkäristä, sairaanhoitajasta, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Jokainen tiimin jäsen havainnoi asukkaan vointia, toimintakykyä ja voimavaroja päivittäin. Myös asukkaan omat tuntemukset sekä läheisten havainnot asukkaan voinnista huomioidaan ja tarvittaessa pohditaan yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. Olennaista on, että huomioidaan mahdolliset toimenpiteet kirjataan myös Pegasos-asiakastietojärjestelmään.

Asukkaiden ulkoilu tapahtuu henkilökunnan, omaisten ja vapaaehtoistoimijoiden toimesta. Vapaaehtoisille järjestetään ulkoiluystäväkoulutusta säännöllisesti paikkakunnalla ja omaisia opastetaan mm. liikkumisen apuvälineiden käyttöön. Ryhmäkodissa järjestetään yhteisiä tapahtumia ja huomioidaan juhlapyhät ja asukkaiden merkkipäivät.

Arjen mielekästä tekemistä ja asukkaiden säännöllistä ulkoilua seurataan tietojärjestelmissä. Esimerkiksi RAI-järjestelmän tuottamaa ”Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä / aktiviteettia”- mittaritietoa seurataan yksikkötasolla asetetun numeraalisen tavoitteen saavuttamisen osalta kuukausittain.

Asukkaiden mielekkään arjen mahdollistamiseksi liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

- Kartoitamme yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa asukkaan elämäntilannetta, mielipuuhiia ja hänelle hyvinvointia tuottavia asioita
- Kunnioitamme asukkaiden vuorokauden rytmiä ja tottumuksia, asukkaat heräävät ja menevät yöunille omaan tahtiin, kuitenkin niin että huolehdimme riittävän levon saamisesta
- Ruokailu- ja kahvihetket tuovat rytmiä päivään, mutta ne voivat joustaa asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan
- Pyrimme järjestämään hoitotoimet sujuvana ja mielekkäänä osana arkea
- Kannustamme ja ohjaamme asukkaita yhdessäoloon yhteisissä tiloissa
- Lämmitämme saunan ja avustamme saunomisessa
- Ryhmäkodilla järjestetään kulttuuri- ja musiikkielämyksiä, hengellistä toimintaa ja käden taitoja sekä toimintakykyä ja liikkumista vahvistavaa mielekästä tekemistä, osallistuminen vapaaehtoista.
- Ulkoilu mahdollistetaan asukkaan toiveita huomioiden
- Pidämme yhteiset tilat ryhmäkodissa viihtyisinä, kodinomaisina ja siisteinä
- Huolehdimme siitä, että tarjolla on uutisia, sanomalehtiä ja kirjallisuutta
- Omahoitaja antaa asukkaalleen aikaa ja yhdessä olon hetkiä omatuokioina säännöllisesti
- Vietämme merkkipäiviä, juhlapyyhiä ja muita juhlia
- Kotikulman ryhmäkodin asukkailla on käytössään erilaisia kuntoiluvälineitä, kuten käsipalloja, hernepusseja ja palloja.

- Kulttuurihyvinvointi tarkoittaa mm. sosiaalista kanssakäymistä, leipomista, tietovisoja, muistelua, ulkoilua ja yhdessä olemista.
- Kuuntelemme asukkaan toiveita toiminnan suhteen keskustelujen kautta sekä esimerkiksi Elämänpuu -julistetta yhdessä täyttämällä ja asukaskokouksia järjestämällä.
- Vietämme hartaushetkiä seurakunnan toimesta, osallistuminen vapaaehtoista.

### **Asukkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta.**

Hoitajat seuraavat asukkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköön havainnoimalla ja keskustelemalla asukkaan ja läheisten kanssa heidän tuntemuksistaan ja ajatuksistaan. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa henkilökohtaista suunnitelmaa päivitetään enemmän asukkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi.

Kotikulman ryhmäkodissa asukkaan muuttaessa laaditaan pahosu niillä tiedoilla, mitä hoitajalla on käytettävissä. Tietoa hankitaan heti asukasta ja omaisia haastatteleamalla sekä mahdollisesta edellisestä hoivapaikasta tai kotihoidosta. Asukasta seurataan noin neljä viikkoa ja pahosua päivitetään tarpeen mukaan. Asukkaasta laaditaan Rai-arviointi, jonka pohjalta pahosu päivitetään. Asukkaalle nousee tavoitteet myös Rai-arvioinnista. Pahosuun kirjataan myös asukkaan itse ilmaisseet tavoitteet. Asukkaalle järjestetään tullessa hoitoneuvottelu ja asukas otetaan mukaan Rai-arvioinnin tekemiseen. Näin asukas tulee kuulluksi ja hän pääsee osallistumaan itse hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Rai-arviointi tehdään puolivuositain tai voinnin muuttuessa. Pahosua päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Kaikki hoitajat perehtyvät asukkaan pahosuun. Muutoksista keskustellaan tiimipalaverissa. Keikkalaiset perehdytetään ennen ryhmäkotiin menoa niiden asukkaiden osalta, ketä he hoitavat. Ryhmäkodeissa käytetään myös viestimistä mm. Teamsissa ajankohtaisista asioista. Ryhmäkodeissa on myös käytössä asukaslistat, joissa on tietoja asukkaan hoidosta. Päivittäiskirjausten lukeminen on myös tärkeää aina vuoron alkaessa, jotta hoitajat ovat tietoisia asukkaan voinnista.

Pahosusta tulee ilmetä mm. asukkaan/asiakkaan hoidon tavoite, missä asioissa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta vai onko hän täysin autettava, kuten ravitsemus, hygienia, lääkehoito, liikkuminen jne. Pahosu on aina asukas kohtainen.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaali- huollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” (Itsemääräämisoikeus | Valvira)

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy

vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

Asukkaan epäasiallista ja loukkaavaa kohtelua ennaltaehkäistään avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä. Mikäli tällaista käytöstä havaitaan, on jokaisella työyhteisön jäsenellä velvollisuus kertoa asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö puuttuu välittömästi asiaan ja hän ryhtyy ilmoituksen vaatimiin toimenpiteisiin.

Asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Asiakkaan/ tukiverkoston tulisi ensisijaisesti selvittää tilannetta hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa heidän esihenkilöiden kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. ([www.valvira.fi](http://www.valvira.fi))

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. ([www.thl.fi](http://www.thl.fi))

### **Asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden varmistaminen ja toteutuminen**

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa



selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asukkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asukkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa.

Jos täysi-ikäinen asukas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli ilmenee aihetta, voi hoitohenkilöstö asukkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

### **Asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavat periaatteet ja käytännöt yksikössä**

Kotikulman ryhmäkodissa asukasta kuullaan ja hän osallistuu hoitosuunnitelman laadintaan omien voimavarojensa mukaan. Mikäli asukasta ei voida kuulla hoitoa koskevassa päätöksenteossa, kuullaan asiakkaan lähiomaista tai tehtävään määrättyä edunvalvojaa. Asukkaan hoitoa toteutetaan asukkaan tekemien pysyvien tahdonilmausten mukaan (hoitotahto). Asukkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan myös muut asukkaan hoitoa koskevat toiveet, joita toteutetaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaan osallisuutta oman hoidon ja palvelun suunnitteluun seurataan myös RAI-järjestelmän tuottaman ”Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteen /tavoitteet” -mittariin asetetun numeraalisen tavoitteen toteutumisen näkökulmasta yksikkötasolla.

Myös jokaisella muistisairaalla ihmisellä on oikeus itsemääräämiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Asukkailla on Kotikulman ryhmäkodissa oma huone, jossa on sänky ja WC/suihkutila. Asukas voi sisustaa huoneensa omilla huonekaluilla ja tavaroilla. Asukkaat käyttävät omia vaatteitaan. Ryhmäkodilla ei ole vierailuaikoja vaan omaiset ovat tervetulleita aina halutessaan ja asukas voi käydä omaistensa luona vierailemassa halutessaan. Asukasta kannustetaan osallistumaan toiminnallisiin hetkiin ja yhteisiin tapahtumiin voimavarojen mukaan. Asukkaan omaa vuorokausirytmää kunnioitetaan, kuitenkin niin, että yöt ovat rauhoitettu nukkumista varten ja huolehtien siitä, että asukkaan ateriavälit eivät veny liian pitkiksi.

Kotikulman ryhmäkodissa rajoitustoimenpiteenä tällä hetkellä vielä on asukaskerrosten ulko-ovien lukitus. Asukkaalla mahdollisuus ulkoiluun ainoastaan saattajan kanssa tai sovitusti itsenäisesti, jos voimavarat tähän riittävät. Itsenäisestä ulkoilusta sovitaan erikseen asukkaan sekä omaisten kanssa.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Asukkaan epäasiallista ja loukkaavaa kohtelua ennaltaehkäistään avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä. Mikäli tällaista käytöstä havaitaan, on jokaisella työyhteisön jäsenellä velvollisuus kertoa asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö puuttuu välittömästi asiaan ja hän ryhtyy ilmoituksen vaatimiin jatkotoimenpiteisiin. Kirjallinen ilmoitus tehdään HaiPro- järjestelmään, josta se siirtyy esihenkilön käsiteltäväksi.

Tarvittaessa täytetään henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan palveluiden toteuttamisessa.

## **Epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa omaisen/läheisen kanssa**

Asukkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asukkaan omaisen/ läheisen/ edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

## **Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#))

### **Asiakkaan omien varojen käsittely ja säilyttäminen ikäihmisten asumisen palveluissa**

Toimintaohjeella määritellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluissa asiakkaiden omien rahavarojen käsittelyä ja säilyttämistä vastuuyksiköissä. Ohjeiden tavoitteena on turvata asiakasvarojen asianmukainen käsittely ja säilyttäminen. Pohjana Kuntaliiton yleiskirjeessä 4/80/2000 annettu ohjeistus asiakkaiden omien rahavarojen käsittelystä sosiaali- ja terveystoimessa. Asukasta ja omaisia informoidaan ryhmäkotiin tullessa, ettei huoneeseen kannata tuoda arvokkaita esineitä eivätkä hoitajat ota niistä vastuuta.

Asukas vastaa itse varojensa käytöstä ja hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan varoistaan, tulee selvittää ensisijaiset tavat järjestää asia: • maksupalvelu ja suoraveloitus • läheiset/omaiset • edunvalvoja • välitystili Asiakkaan henkilökohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sen läheisen/omaisen/edunvalvojan nimi, joka hoitaa asiakkaan tarvitsemat asiointipalvelut kuten laskut, käteisvarat ym. välttämättömät asioinnit. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huomioidaan myös kyky huolehtia omasta taloudesta ja asioiden hoidosta. Tarvittaessa asiaa selvitetään julkisen/yksityisen terveydenhuollon lääkärin toimesta.

Asumispalvelujen henkilökunta saa hoitaa asiakkaan raha-asioita vain siinä tapauksessa (poikkeustilanteessa, väliaikaisesti), että asiakkaan välttämättömiä asiointeja ei saada muutoin järjestymään. Asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei saa osallistua. Henkilökunta ei voi toimia todistajana asiakkaan perintö ym. asioissa esimerkiksi testamentin todistajina. Lähtökohtaisesti asumispalveluissa ei säilytetä asiakkaan arvo-omaisuutta, eikä suuria summia rahaa. Asiakkaan hallussa, hänen huoneessaan ja vastuullaan tulee säilyttää vain pieniä summia kerrallaan. Mikäli asukas haluaa säilyttää rahavaroja tai arvoesineitä omassa huoneessaan, hän voi tehdä sen omalla / edunvalvojan / omaisen/ läheisen vastuulla. Kirjallisen suostumuksen tästä allekirjoittaa asukas itse tai jos hän ei siihen kykene, hänen laillinen edustajansa. Asukasta tai hänen edustajaansa ohjeistetaan siitä, että asumispalveluyksikössä säilytettävä rahamäärä olisi enintään 50 euroa muun muassa mahdollisia terveydenhuollon käyntejä varten (taksimatkat).

Mikäli asiakas tarvitsee suurempia summia rahaa käyttöönsä, toimitaan asiakkaan henkilökohtaisessa suunnitelmassa sovitun käytänteen mukaan. Tarvittaessa asumispalvelun henkilökunnan tulee sopia asiasta erikseen nimetyn omaisen/läheisen, edunvalvojan tai välitystilin hoitajan kanssa.

Asiakkaan laskut toimitetaan henkilökohtaisessa suunnitelmassa nimetyille henkilöille. Suoramaksu - tai suoraveloituspalvelun avaa asiakas itse tai tilinkäyttöoikeudellinen asioidenhoitaja pankkikonttorissa.

### **Asiakkaiden pankki- ja luottokorttien käyttö, sekä verkko-ostokset**

Vain asiakas itse voi käyttää pankki-/luottokorttia. Henkilökunta ei saa käyttää asiakkaan pankkikorttia eikä asioida verkkopankissa edes asiakkaan tai nimetyn omaisen luvalla tai pyynnöstä. Pankkikorttien, käyttäjätunnusten ja kertakäyttöisten tunnuslukujen käyttö ja säilyttäminen kuuluvat vain asiakkaalle. Asiakas säilyttää omassa huoneessaan itsellään, sekä pankki-/luottokortin, että verkkopankkitunnukset. Henkilökunta ei saa tehdä asiakkaan puolesta ostoksia verkkokaupoissa. Henkilökunnan tulee myös aina pidättäytyä asiakkaiden raha-asioiden hoitamisesta ns. epävirallisesti, vaikka asiakas sitä pyytäisi.

### **Asiakkaan varojen katoaminen**

Mikäli asiakkaan varoja varotoimenpiteistä huolimatta katoaa, on asiasta ilmoitettava viipymättä esihenkilölle. Esihenkilön vastuulla on ilmoittaa välittömästi asiakkaan omaiselle/ läheiselle/ asioidenhoidosta vastaavalle ja/tai edunvalvojalle, sekä ohjattava tekemään rikosilmoitus. Mikäli asiakas ei itse tähän pysty tai hänellä ei ole asioiden hoidosta vastaavaa henkilöä / edunvalvojaa, häntä avustetaan ilmoituksen tekemisessä.

Tämä toimintaohje on hyväksytty ikäihmisten palveluiden toimialueen johtoryhmässä 28.5.2024 ja se on voimassa toistaiseksi.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Mikäli asukas/ läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään esihenkilön ja alueen palvelupäällikön kanssa. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia ryhdytty.

Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/ läheistään/ edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Muistutukset tai tulleet selvityspyynnöt käydään henkilöstön kanssa läpi työpaikkakokouksissa. Mietimme yhdessä, miksi tilanne on johtanut muistutukseen tai selvitykseen sekä käydään läpi tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot, Kuluttajaneuvonta**

Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Vastaavasti potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Jos asiakas tai potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Sosiaali- tai potilasasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

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)

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)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi))

saa ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Koko Suomi: p. 0951101200

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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, 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 \(pirha.fi\)](http://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Kotikulman ryhmäkodin esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Eteläisen alueen palvelupäällikkö Katri Nieminen [katri.t.nieminen@pirha.fi](mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Jos muistutuksissa on ilmennyt epäkohtia tai puutteita, ne käsitellään heti kyseisen ryhmäkodin kanssa ja mietitään, miten asiaa kehitetään. Asiaa käsitellään myös henkilöstöpalaverissa.

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalaute on tärkeä työväline sekä yksikön toiminnan arvioinnissa, että sen kehittämisessä. Henkilökunnan näkökulmasta asiakaspalaute auttaa tunnistamaan hoitotyössä kehittämisen kohtia ja ammatillisuutta. Asiakkaan näkökulmasta asiakaspalautteen antaminen on keino voida vaikuttaa palveluiden kehittymiseen ja laatuun.

## 2.5 Henkilöstö

Henkilöstömitoituksen lähtökohta on aina asukkaiden toimintakyky ja hoidon tarve. Kotikulman ryhmäkodissa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta. Yksikön hoitohenkilökunta on paikalla klo 07:00-21:00 välisen ajan. Niin, että vuorossa on aina kaksi hoitajaa. Hoitajat työskentelevät aamu- sekä iltavuorossa.

Kotikulman ryhmäkodin esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.

### Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne:

#### Kotikulman ryhmäkodin henkilöstö

Palveluvastaava	1	
Sairaanhoitaja	0,4	
Lähihoitaja	6	
Lääkäri	1	käy joka toinen viikko

Hoitajat tekevät kaksivuorotyötä. Esihenkilön työ on 100 % hallinnollista. Esihenkilö on paikalla arkisin. Esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja hän on suorittanut johtamisen erikoistumisopinnot. [Esihenkilön sijaisena toimii lähiesihenkilötyön ammattitutkinnon suorittanut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.](#)

#### Sijaisten Käytön periaatteet

#### Sijaisten hankinta yksikössä (myös illalla ja viikonloppuisin)

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuoromuutosten avulla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia.

Arkisin, virka-aikaan Tallikadun ryhmäkodin sijaisten hankkimisesta vastaa pääasiassa yksikön lähiesihenkilö.

Yksikön omia lyhytaikaisia sijaisia voidaan myös pyytää tarvittaessa työvuoroon. Jos sijaista ei ole saatavilla, voidaan ylimääräisiin vuoroihin pyytää myös yksikön vakituisia työntekijöitä.

Iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä sijaisten hankinnasta vastaa työvuoron vastuuvuorossa oleva hoitaja. Sijaisjärjestelyä tehdään sitä tarkoitusta varten olevassa viestiryhmässä tai soittamalla suoraan tutulle sijaiselle tai yksikön omalle työntekijälle.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla henkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä PrimaanVuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Terveydenhuollon ammattihenkilöllä tulee olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantajan vastuulla on arvioida se, että henkilöllä on riittävä kielitaito työtehtäviinsä.

Kansainvälisen rekrytoinnin sopimukseen sisällytetään kielikoulutus ja kielitaidon testaaminen sovitusti. Kielitaitovaatimus edellä kuvatussa ulkomaisten hoitajien hankinnassa on seuraava: hoitajien on suoritettava kielitaitotesti, minkä on vastattava vaatimuksiltaan EVK:n asteikolla tasolla B1.1, yleisen kielitutkinnon taso 3 kielitaitotestiä. Tarkennukseksi: Hoitajat eivät suorita varsinaista yleistä B1.1 kielitutkintoa, vaan kielitaitotestin, minkä vaatimus vastaa ko. kielitutkinnon vaatimuksia. Työntekijöitä rohkaistaan jatkamaan kielikoulutusta Suomeen saavuttuaan.

### **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä huolehtiminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä toiselle kokeneelle työntekijälle. Jokaiselle uudelle hyvinvointialueen työntekijälle varataan vähintään kaksi perehdytyspäivää yksikköön. Näille päiville hänelle nimetään perehdyttäjä. Työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro- perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

Kotikulman ryhmäkodissa perehdytyksen pohjana käytetään omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaa ja yksikön omaa perehdytysmateriaalia.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan yksikön tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu työntekijöiden kohdalla.

Työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratapahtumailmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ainoastaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä haitta- ja vaaratilanteista tehdään asianmukaiset HaiPro-ilmoitukset. Mahdollisista laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus myös Valviralle. Vaaratilanneilmoituksen tekee se työntekijä, joka huomaa vian. HaiPro-ilmoitus tulee tiedoksi ja käsiteltäväksi lähiesihenkilölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet asian suhteen.

Lääkehoidosta vastaa yksikön hoitava lääkäri. Yksikön sairaanhoitaja sekä yksikön esihenkilö vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Lisätietoa: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/koulutusohje)

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. ([Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/verkkokoulutus).)

Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan yksikön tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilö huolehtii, että henkilöstö on suorittanut pakolliset koulutukset. Yksikön esihenkilön tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu työntekijöiden kohdalla.

Kotikulman ryhmäkodissa henkilöstö osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueella määritettyihin pakollisiin koulutuksiin sekä täydennyskoulutuksiin. Vuonna 2024 henkilöstö on suorittanut seuraavia koulutuksia: Sosiaalihuollon kirjaaminen, sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston toimintatavat,



tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen, ensiapua ja haavahoitokoulutusta sekä hygieniapassi koulutuksen. Esihenkilö valvoo koulutusten toteutumista HR-työpöydän kautta sekä omalla kirjanpidollaan.

”Opiskelija voi tietäen edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

### **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttäminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä toiselle kokeneelle työntekijälle. Jokaiselle uudelle hyvinvointialueen työntekijälle varataan vähintään kaksi perehdytyspäivää yksikköön. Näille päiville hänelle nimetään perehdyttäjä. Työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro- perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

Yleensä opiskelijat ovat olleet Kotikulman ryhmäkodilla työharjoittelussa, jonka jälkeen heitä voi palkata työsuhteeseen. Opiskelijat ovat suorittaneet jo Hyto-jakson ja näin ollen suorittavat lääkeluvat yksikössä, jonka jälkeen he saavat antaa asukkaille valmiiksi jaettuun lääkkeisiin. Opiskelijat saavat edelleen työsuhteen aikana perehdytystä. He eivät voi toimia vastuuhoidtajina, vaan he työskentelevät aina valmiin kokeneen hoitajan työparina.

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

Yhteisöllisessä asumisessa yksikön henkilöstömitoitus pohjautuu yksikön asiakkaiden palvelutarpeeseen, joka arvioidaan yksilöllisesti palvelutunteina jokaisen asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja palvelupäätökseen. Yksikön henkilöstömitoitus suunnitellaan asiakkaiden palvelutunteja vastaavaksi.

Henkilöstömitoituksen riittävyyttä ja sen toteutumista seurataan päivittäin, työvuorosuunnittelua tehdessä sekä kuukausittain esihenkilön ja johdon toimesta. Poissaoloihin hankitaan toinen hoitaja tilalle. Tarvittaessa esihenkilö voi mennä paikkaamaan vuoron, jos tilanne niin vaatii.

## 2.7 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)

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.

Terveystuololaissa 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 Terveystuololaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

Yhteistyötä Kotikulman ryhmäkodissa tehdään mm. hammashoidon, lääkärin, yhteisöllisen asumisen asiakasohjauksen ja apuvälinelainaamon kanssa.

## 2.8 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)

Kotikulman ryhmäkoti toimii Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualueella. Kotikulman ryhmäkoti tarjoaa yhteisöllistä asumista. Yksikössä on 12 asiakaspaikkaa, joista 6 asiakaspaikkaa sijaitsee 4. kerroksessa ja 6 asiakaspaikkaa 5. kerroksessa.

Kotikulman ryhmäkoti sijaitsee Valkeakoskella keskeisellä paikalla kaupungin keskustan ja sen palvelujen läheisyydessä, noin 500 metrin päässä Valkeakosken sote-kampukselta. Kotikulman ryhmäkoti tarjoaa yhteisöllistä asumista tarvitseville asiakkaille mahdollisimman viihtyisän ja turvallisen asuinympäristön, joka tukee asukkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta. Mielekkään arjen ja asumisen apuna ja tukena on ammatillinen ja osaava hoitohenkilökunta. Henkilökunta paikalla päivittäin klo 7:00-21:00

Asuminen Kotikulman ryhmäkodissa perustuu vuokrasopimukseen. Asiakas tekee vuokrasopimuksen Valkeakosken asunnot oy kanssa. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan, joissa on oma wc - ja peseytymistila sekä kiinteät vaatekaapit. Ryhmäkodilla on sauna asiakkaiden käyttöön. Asiakas voi kalustaa ja sisustaa huonetta mieleisekseen. Yksikössä on molemmissa kerroksissa asiakkaille yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat sekä tilavat parvekkeet asiakkaiden käyttöön.

- Valvontasuunnitelman mukainen OIVA-tarkastus 20.02.2024
- Laatukatselmus Voimia ateria ja puhtaanapitopalvelut 02.10.2024
- Sisäinen palotarkastus 23.09.2024
- Tietoturva- ja tietosuojakierto 23.09.2024

Huoltoyhtiölle tiedot epäkohdista tehdään Paketti tilauksen kautta tai sitten ollaan yhteydessä Kiinteistöhuoltoon suoraan.

Siivouspalveluille epäkohdista informoidaan arkipäivisin suullisesti.

Rikkinäisille laitteille tilataan huolto paketti järjestelmän kautta ja tarvittaessa ne poistetaan käytöstä.

Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön.

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 asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen 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://www.intra.pirha.fi)

Kotikulman ryhmäkodin omat apuvälineet ja laitteet huolletaan säännöllisesti vuosittain sekä aina tarpeen mukaan. Korjaus- ja huoltopyynnot tehdään Paketin kautta Istekki Oy:lle. Jokainen työntekijä pääsee Paketti-järjestelmään Intrasta. Palvelupyynnöt Pakettiin tehdään laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Määräaikais- ja vuosihuolloista EQU-rekisteri antaa herätteen, jonka mukaan Istekki tilaa ne. Vialliset tai rikkinäiset laitteet ja välineet poistetaan välittömästi käytöstä potilas- ja työturvallisuuden takaamiseksi.

Lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöllisin luovutusperustein myönnetty apuvälineet ja lyhytaikaiseen lainaan asukkaalle annetut perusapuvälineet (esim. kynnärsauvat) ovat Apuvälinekeskuksen hallinnoimassa Effector-järjestelmässä. Apuvälinekeskus vastaa omistamansa apuvälineen huollosta ja korjauksesta sekä käytön opastuksesta. Kotikulman ryhmäkodilla hoitohenkilökunta huolehtii apuvälineen tarvittavasta puhdistamisesta ja käyttöön liittyvistä hoito- ja huoltotoimista. Hoitohenkilökunta on yhteydessä Valkeakosken apuvälineyksikköön asukkaille lainaan annettuja tai päätöksellä myönnettyjä apuvälineitä koskevissa asioissa.

Työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratapahtumailmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ainoastaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja - ohjeistuksen mukaisesti.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä haitta- ja vaaratilanteista tehdään asianmukaiset HaiPro-ilmoitukset. Mahdollisista laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus myös Fimealle. Vaaratilanneilmoituksen tekee se työntekijä, joka huomaa vian. HaiPro-ilmoitus tulee tiedoksi ja käsiteltäväksi lähiesihenkilölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet asian suhteen.

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmasta ja tietosuojasta. Palvelut tuottavat pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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.

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.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturva- ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (päivitetty 11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen

asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

### **Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä**

Henkilökunta perehdytetään hoitotyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysohjeen avulla. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Asiakastietojärjestelmän tunnushallinta kuuluu esihenkilölle ja hän kantaa päävastuun uusien käyttäjien kouluttamisesta ja perehdyttämisestä. Asiakastietojen käsittelyä seurataan ja ohjeistusta kerrataan säännöllisesti.

Yksikön henkilöstön tulee huolehtia, etteivät tiedot joudu laittomasti sivullisten tietoon. Sivulliseksi tulkitaan potilastietolain perusteella myös samassa yksikössä työskentelevä henkilö, joka ei osallistu asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin. Henkilötietolaissa ja potilaslaissa mainittu vaitiolovelvollisuus säilyy myös sen jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt. Käyttäjätunnus passivoituu automaattisesti työsuhteen päättyessä. Keikkailijoiden ja sijaisten käyttäjätunnusten passivoinnista vastaa esihenkilö.

### **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennuskoulutus**

Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan säännöt ja käytänteet. Jokainen työntekijä suorittaa Tietosuojan ja tietoturvan - verkkokoulutuksen säännöllisesti kahden vuoden välein.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asukkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. (Lähde: Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. (THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä.)

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista.

Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla.)

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asukkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asukkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviointia tehdessä. RAI-arviointi tehdään asukkaan kanssa puolivuositain tai asukkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin.

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asukkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asukkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkepäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annettua hoidosta.

### **Työntekijöiden perehdytys asiakastyön kirjaamiseen**

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus Pegasos-asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmään kirjautumisessa käytetään pääsääntöisesti toimikorttia. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Kotikulman ryhmäkodin uusi työntekijä saa työsuhteen alussa perehdytyksen yksikön tietosuojaja- ja tietoturvakäytänteisiin, perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Perehdyttäjä ohjaa ja varmistaa että kirjaaminen on sujuvaa ja asianmukaista.

Hoitajat tekevät kirjaukset hoitosuunnitelman pohjalta. Näin edistetään hoitoa ja sen jatkuvuutta. Hoitotyön kirjauksista tulee selvitä, miten hoitoa on toteutettu sekä hoidon tulokset. Hoitotyön kirjaamisen tulee olla arvioivaa ja arvioivaa kirjaamista tehdään koko hoitoprosessin ajan. Henkilökunta kirjaa hoitotoimet ja huomiot asiakastietojärjestelmään ennen työvuoron päättymistä. Hoitotyön toimintoja suunniteltaessa huomioidaan kirjaamiseen varattava aika. Yksikössä on kaksi tietokonetta, joita voi käyttää kirjaamiseen.

Henkilökunta perehdytetään hoitotyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysohjeen avulla. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Asiakastietojärjestelmän tunnushallinta kuuluu esihenkilölle ja hän kantaa päävastuun uusien käyttäjien kouluttamisesta ja perehdyttämisestä. Asiakastietojen käsittelyä seurataan ja ohjeistusta kerrataan säännöllisesti.

Yksikön henkilöstön tulee huolehtia, etteivät tiedot joudu laittomasti sivullisten tietoon. Sivulliseksi tulkitaan potilastietolain perusteella myös samassa yksikössä työskentelevä henkilö, joka ei osallistu asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin. Henkilötietolaissa ja potilaslaissa mainittu vaitiolovelvollisuus säilyy myös sen jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt.

Käyttäjätunnus passivoituu automaattisesti työsuhteen päättyessä. Keikkailijoiden ja sijaisten käyttäjätunnusten passivoinnista vastaa esihenkilö.

Kotikulman ryhmäkodin henkilöstöllä ja esihenkilöllä on Asiakastietolain 90 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan.

Työntekijä ilmoittaa poikkeamasta välittömästi yksikkönsä esihenkilölle ja tekee HaiPro-tietoturvailmoituksen. Työntekijä tai esihenkilö ilmoittaa poikkeamasta viivästyksettä myös tietosuojatiimille (tietosuojavastaava@pirha.fi), joka tekee tapahtuneesta riskiarvion mahdollisia jatkotoimia varten. Tietosuojatiimille ilmoitetaan vähintään seuraavat tiedot:

Milloin tietosuojapoikkeama on havaittu? Mitä ja milloin on tapahtunut?

Asianosaiset, joita tietosuojapoikkeama koskettaa (nimi ja syntymäaika).

Jos on kyse väärin luovutetusta aineistosta, onko se pyydetty palauttamaan (kyllä/ei vielä mutta pyydetään/ei) ja milloin?

Tietosuojatiimi ilmoittaa poikkeamasta tietosuojavaltuutetun toimistoon 72 tunnin kuluessa.

Esihenkilö ilmoittaa tapahtuneesta asianosaisille eli potilaille, asiakkaille tai työntekijöille, joiden henkilötiedoista on kyse. Tietosuojatiimi tukee esihenkilöä prosessissa.

Ilmoitus on tehtävä ilman aiheetonta viivästystä.

Lähtökohtaisesti yksikön esihenkilö ilmoittaa puhelimitse. Tietosuojatiimin jäsen laatii yhdessä esihenkilön tai muun tarvittavan tahon kanssa kirjallisen ilmoituksen.

Yksikössä toteutetaan korjaavat toimet, kuten asiakas- tai potilaskertomuksen korjaaminen ja kirjeen postittaminen oikealle asiakkaalle.

Tietosuojatiimi dokumentoi tietosuojapoikkeaman: siihen liittyvät seikat, sen vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet.

### **Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Kotikulman ryhmäkodissa asukkaiden käytössä on Addsecuren turvapalvelun rannekkeet. Jokainen asukashälytys menee Addsecuren turvapalveluun. Addsecuren turvapalvelusta hälytyspäivystävä soittaa Kotikulman ryhmäkodin hoitajien puhelimeen, jos puhelin ei vastaa niin hän soittaa toisen kerroksen hoitajan puhelimeen. Näin varmistetaan, että asukas saa avun. Yö aikaan Klo 21:00-07:00 hälytyksestä tieto Addsecuren turva-auttajalle.

Rannekkeiden ja laitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti hoitohenkilökunnan toimesta. Mikäli hoitajat huomaavat laitteissa häiriöitä tai vikoja, otetaan yhteys Addsecuren turvapalvelun asiakaspalveluun.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

**ADD:SECURE**



mailto:asiakaspalvelu@turvapalvelu.netpuh. 010 408 8117

[turvapuhelin@addsecure.com](mailto:turvapuhelin@addsecure.com)

Kotikulman ryhmäkodin toimistossa on ohjeet, miten toimitaan vikatilanteissa ja pitkissä huoltoviiveissä. Henkilöstö perehdytetään niihin. Yksikössä järjestetään henkilöstölle turvallisuuskävelyt, jossa kerrataan turvallisuusnäkökulmasta erilaisia ohjeistuksia ja toimintatapoja. Vikatilanteista informoidaan tahoja, kenelle asia milloinkin kuuluu. Yksikössämme on käytössä vain vähän teknologiaa. Tietoteknisistä ongelmista informoidaan Monivalvomoa. Kiinteistöön liittyvissä asioissa informoidaan Kiinteistöhuoltoa.

Yksikössä varmistetaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa. Asukas saa itse päättää, ottaako hän rannehälyttimen käyttöönsä. Hoitajien tehtävänä on arvioida osaako asukas sitä käyttää.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

## 2.9 Lääkehoitosuunnitelma

*Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Kotikulman ryhmäkodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai päivitetty 03.12. 2024 Kotikulman ryhmäkodin sairaanhoitaja ja esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikön omaan lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Turvallisen lääkehoidon opasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytysmateriaalia.



Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat henkilöt toteuttavat lääkehoidon vaikuttavuuden arviointia. Lääkehoidon vaikutuksia seurataan jatkuvasti, lääkkeiden vaikutusten seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Vaikuttavuutta arvioidaan tarkastelemalla lääkkeen vastetta asiakkaalla, kysymällä asiakkaalta itseltään ja seuraamalla tilanteeseen sopivin mittausvälinein (lämpömittari, vaaka, kipuasteikko, RR-mittari, SPO2,) saatua informaatiota asukkaan tilasta.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitajalla.

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

Kotikulman ryhmäkodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa lääkäri.

### **Rajattu lääkevarasto**

Kotikulman ryhmäkodissa ei ole rajattua lääkevarastoa.

#### *Lääkitysturvallisuuden riskitekijät*

Kotikulman ryhmäkodissa lääkehoitoa saavat asukkaat ovat ikääntyneitä ja monisairaita.

Lääkitysturvallisuuden riskitekijät voivat liittyä esimerkiksi henkilöstöön, asiakkaaseen tai lääkehoidon vastuisiin. Myötävaikuttavien tekijöiden tunnistaminen vaikuttaa keskeisesti siihen, miten turvallisesti ja tehokkaasti ammattilaiset voivat toimia. Riskien tiedostaminen ja haittatapahtumien ennalta ehkäiseminen on erittäin tärkeää.

Kotikulman ryhmäkodin lähiesihenkilö ja sairaanhoitaja seuraavat käytännön lääkehoidon toteuttamista omavalvonnan avulla. Erityisesti kiinnitetään huomiota toimintatapoihin, joilla turvataan asiakkaan lääkelistan ajantasaisuus päällekkäisen lääkityksen ja mahdollisten haitallisten yhteisvaikutusten ja niistä aiheutuvien ongelmien välttämiseksi. Puutteet ja heikkoudet näissä tekijöissä lisäävät virheiden esiintymisen mahdollisuutta.

Lääkitysturvallisuutta ja lääkehoidon laatua voidaan seurata myös RAI-järjestelmän avulla. RAI-järjestelmä tunnistaa arvioinnin perusteella muun muassa sellaiset henkilöt, joilla on kovaa päivittäistä kipua tai joille ei ole tehty lääkehoidon arviointia.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat, poikkeamien kirjaaminen ja raportointi osuuden, henkilöstön vastuut ja velvollisuudet, henkilöstön osaamisen sisällön, varmistamisen ja yläpidon, sekä ohjeistuksen dokumentoinnista ja palautteista.

Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Ilmoituksen haittavaikutuksesta voi tehdä sähköisesti (suositeltava ilmoitusmuoto) tai Fimean haittavaikutusilmoituslomakkeella ”Ilmoitus epäilystä lääkkeen/rokotteen haittavaikutuksesta”.

## 2.10 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)

Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut palveluntuottajana vastaa puhtauspalvelun laadun toteutumisesta. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Palveluntuottaja tekee laadun seurannan katselmuksia yhdessä tilaajan eli Kotikulman ryhmäkodin ja Voimian edustajan kanssa.

Yksikön hygieniatasoa voidaan seurata muun muassa havainnoimalla pintojen ja tilojen siisteyttä. Tämä kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Jos siisteydessä huomataan poikkeavaa, siitä tehdään ilmoitus palveluntuottajalle. Poikkeuksena on esimerkiksi eritetahra, jonka siivoaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla, ei ainoastaan puhtauspalveluita tuottavalla henkilöstöllä. Eritetahradesinfektiota varten yksikössä on tarvittavat puhdistusvälineet sekä ohje eritetahradesinfektion suorittamiseen.

Kotikulman ryhmäkodin henkilökunta on perehdytetty yleisiin siivousohjeisiin sekä tilauskäytäntöihin (esimerkiksi vuodevaatteet, erityissiivoukset). Kosketuseristysasukkaiden kohdalla huomioidaan asianmukainen suojavaatetus. Suojainten käytöstä löytyy kuvallinen ohjeistus yksikössä.

Hoitajat huolehtivat asukkaan siististä ulkonäöstä ja peseytymisestä. Hoitajat ohjaavat asukkaita hyvään käsi- ja yskimishygieneiaan. Hoitajat sopivat asukkaan ja omaisten kanssa asukkaan henkilökohtaisten hygieniatuotteiden hankinnasta.

Ryhmäkodilla vierailuvia ohjataan hyvään käsihygieneiaan ja esim. mahdollisesta vatsatauti- tai influenssaepidemiasta informoidaan näkyvästi ryhmäkodin vierailijoita. Ryhmäkodin käytävillä on käsidesipisteitä sekä ohjeet hyvästä käsi- ja yskimishygieneiasta

### Yksikön asuinhuoneiden siivous

Kotikulman ryhmäkodin asukashuoneiden siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa.

Asukashuoneissa siivottaviin pintoihin kuuluvat katot, seinät, pystypinnat, ikkuna- ja lasipinnat, tasot, kalusteet, ote- ja kosketuspinnat, lattiat ja jäteastiat (Pirkanmaan Voimia, Palvelukuvaus 2023).

## Yksikön yleisten tilojen siivous

Kotikulman ryhmäkodin yleisten tilojen siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut. Ylläpitosiivous suoritetaan kaksi kertaa viikossa (oleskelutilat, ruokasalit, taukotilat, käytävät, wc-tilat, sauna, pukuhuoneet).

## Yksikön pyykkihuolto

Kotikulman ryhmäkodin vuodevaatteiden ja pyyhkeiden huolto on järjestetty tekstiilipalvelu Comfortan kautta. Likapyykki lähtee yksiköstä kerran viikossa pesuun ja kerran viikossa tilalle tuodaan puhtaat liinavaatteet. Henkilöstön työvaatteiden huollosta vastaa Lindström Oy. Kotikulman ryhmäkodin henkilökunta vastaa tuotteiden tilaamisesta ja tarvittaessa palautuksesta ja reklamoinnista.

Kotikulman ryhmäkodissa on myös oma pyykkihuone, jossa pestään yksikön ja asukkaiden omia tekstiilejä. Pyykkihuollosta vastaa henkilökunta.

Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti.

Pirkanmaan Voimialla on oma perehdytysmateriaali puhtauspalveluiden työntekijöille. Kotikulman ryhmäkodin henkilöstö on perehdytetty hygieniaohjeistuksiin, eritetahradesinfektion suorittamiseen ja pyykkihuollon toteuttamiseen. Pyykkihuoneessa on ohjeistus pesukoneen käyttöön sekä kosketuseristyspyykin käsittelyyn.

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä jokainen voi tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Samoin huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

## Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Eteläisen alueen vastaanottopalvelut, hygieniahoitaja Sari Eskelinen, [sari.j.eskelinen@pirha.fi](mailto:sari.j.eskelinen@pirha.fi)

Kotikulman ryhmäkodin hygieniaavastaava, lähihoitaja Kata Tammipuro [kata.tammipuro@pirha.fi](mailto:kata.tammipuro@pirha.fi)

## 2.11 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Kotikulman ryhmäkodin palveluvastaava Katja Paajanen vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus Pegasos-asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmään kirjautumisessa käytetään pääsääntöisesti toimikorttia. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Kotikulman ryhmäkodin uusi työntekijä saa työsuhteen alussa perehdytyksen yksikön tietosuoja- ja tietoturvakäytänteisiin, perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Perehdyttäjä ohjaa ja varmistaa että kirjaaminen on sujuvaa ja asianmukaista.

Hoitajat tekevät kirjaukset hoitosuunnitelman pohjalta. Näin edistetään hoitoa ja sen jatkuvuutta. Hoitotyön kirjauksista tulee selvittää, miten hoitoa on toteutettu sekä hoidon tulokset. Hoitotyön kirjaamisen tulee olla arvioivaa ja arvioivaa kirjaamista tehdään koko hoitoprosessin ajan. Henkilökunta kirjaa hoitotoimet ja huomiot asiakastietojärjestelmään ennen työvuoron päättymistä. Hoitotyön toimintoja suunniteltaessa huomioidaan kirjaamiseen varattava aika. Yksikössä on kaksi tietokonetta, joita voi käyttää kirjaamiseen

Henkilökunta perehdytetään hoitotyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytysohjeen avulla. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Asiakastietojärjestelmän tunnushallinta kuuluu esihenkilölle ja hän kantaa päävastuun uusien käyttäjien kouluttamisesta ja perehdyttämisestä. Asiakastietojen käsittelyä seurataan ja ohjeistusta kerrataan säännöllisesti.

Yksikön henkilöstön tulee huolehtia, etteivät tiedot joudu laittomasti sivullisten tietoon. Sivulliseksi tulkitaan potilastietolain perusteella myös samassa yksikössä työskentelevä henkilö, joka ei osallistu asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin. Henkilötietolaissa ja potilaslaissa mainittu vaitiolovelvollisuus säilyy myös sen jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt. Käyttäjätunnus passivoituu automaattisesti työsuhteen päättyessä. Keikkailijoiden ja sijaisten käyttäjätunnusten passivoinnista vastaa esihenkilö.

Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan säännöt ja käytänteet.

Jokainen työntekijä suorittaa Tietosuoja ja tietoturva kuuluvat kaikille- verkkokoulutuksen säännöllisesti kahden vuoden välein.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

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 käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Asukkailta kerätään palautetta ryhmäkotien asukaskokouksissa sekä 2 vuoden välein asiakastyytyväisyyskyselyillä. Asukkaat antavat palautetta myös muun keskustelun lomassa. Palautteiden avulla kehitämme toimintaamme. Omaiset antavat palautetta usein käydessään kuulumisten kertomisen yhteydessä. Omaisilla on mahdollisuus jättää palautetta myös palautekaavakkeilla. Henkilöstölle järjestetään työhyvinvointikyselyt. Palautetta voi antaa myös päivittäin sekä ryhmäkodin isoissa palavereissa.

### 3 Omavalvonnan riskienhallinta

#### 3.1 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](http://intra.pirha.fi)

Kotikulman ryhmäkodin osalta palvelupäällikkö vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueensa osalta, ohjeistaa lähiesihenkilöitä/ henkilöstöä sekä raportoi sovittujen ohjeiden mukaisesti ylemmälle johdolle. Esihenkilö vastaavat riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. He tiedottavat oman vastuualueensa henkilöstöä siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet.

Lähiesihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsitteilylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

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

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

### **Kotikulman ryhmäkodin tiloihin liittyvät riskit**

Kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet sekä paloturvallisuus. Esihenkilö on kokonaisvastuussa yksikön tiloihin liittyvistä riskeistä, esim. turvallisuuskoulutukset ja sammutusharjoitukset. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta sekä epäkohtailmoituksista.

Kotikulman ryhmäkodissa on varauduttu pitkittyvien hellejaksojen varalta. Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto ja jokaiseen asukashuoneeseen on asennettu sälekaihtimet. Kaikissa asukashuoneissa ja yleisissä tiloissa on mahdollisuus sisäilman tuulettamiseen. Huonelämpötila pidetään helteiden aikaan

riittävän alhaisena vähintään osassa tiloista, johon asukkaat pääsevät viilentymään. Sisälämpötilaa viilennetään tarvittaessa päiväsaieihin asennetun ilmalämpöpumpun avulla. Helteillä kiinnitetään erityishuomioita asukkaiden ja henkilökunnan riittävään nesteiden saantiin. Hellejaksojen aikana asukastilojen lämpötilaa seurataan päivittäin. Hellejaksoihin varautumisesta ja toiminnasta sen aikana on annettu erillinen ohjeistus henkilöstölle. Lämpötilamittaukset tehdään ja dokumentoidaan siitä annetun erillisen ohjeen mukaan.

### **Toiminnan häiriötilanteiden riskit**

Yhteisöllistä asumista tarjoavien yksiköiden toiminnan turvaaminen häiriötilanteissa. Yksiköissä on varauduttu mm. sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin.

Häiriötilanneviestintään on sovittu tiedottamisen vastuut. Toimintaohjeet häiriötilanteisiin löytyvät ryhmäkodin toimistoista. Pirkanmaan hyvinvointialueen Valmiussuunnitelman yleinen osa 12.12.2022 löytyy intrasta.

Kotikulman ryhmäkodissa on seuraavat ohjeet päivitetty ja käyty lävitse henkilöstön kanssa tai lukukuittaukset pyydetty.

Pelastussuunnitelma päivitetty 29.1.2024

Palotarkastus 30.8.2023

Sisäinen palotarkastus 23.9.2024

Paloturvallisuusohje 9.10.2024

Turvallisuusohje 2.10.2024

Turvallisuuskävelyt 13.11.2024

Granite riskien arviointi 17.12.2024

### **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

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

Esimerkkejä riskien tunnistamisen käytännöistä:

#### *Asiakasturvallisuuden RAI-mittareita*

RAI-toimintakykyarvion avulla voidaan tehdä asiakas- ja yksikkökohtaisia riskinarvioiteja esimerkiksi kaatumiseen tai aliravitsemukseen liittyen. RAI-järjestelmä tunnistaa arvioinnin perusteella muun muassa sellaiset henkilöt, jotka ovat kaatuneet, tai joilla kaatumisen heräte on aktivoitunut. Näin kaatumisen riski tunnistetaan myös yksikössä ja riskiä pyritään minimoimaan ennaltaehkäisevillä toimilla esimerkiksi kaatumisvaara-arvioinnilla tai kiinnittämällä huomiota asiakkaan lääkitykseen.

#### *Lääkitysturvallisuuden riskitekijät*

Kotikulman ryhmäkodissa lääkehoitoa saavat asukkaat ovat ikääntyneitä ja monisairaita.

Lääkitysturvallisuuden riskitekijät voivat liittyä esimerkiksi henkilöstöön, asiakkaaseen tai lääkehoidon vastuisiin. Myötävaikuttavien tekijöiden tunnistaminen vaikuttaa keskeisesti siihen, miten turvallisesti ja tehokkaasti ammattilaiset voivat toimia. Riskien tiedostaminen ja haittatapahtumien ennalta ehkäiseminen on erittäin tärkeää.

Kotikulman ryhmäkodin lähiesihenkilö ja sairaanhoitaja seuraavat käytännön lääkehoidon toteuttamista omavalvonnan avulla. Erityisesti kiinnitetään huomiota toimintatapoihin, joilla turvataan



asiakkaan lääkelistan ajantasaisuus päällekkäisen lääkityksen ja mahdollisten haitallisten yhteisvaikutusten ja niistä aiheutuvien ongelmien välttämiseksi. Puutteet ja heikkoudet näissä tekijöissä lisäävät virheiden esiintymisen mahdollisuutta.

Lääkitysturvallisuutta ja lääkehoidon laatua voidaan seurata myös RAI-järjestelmän avulla. RAI-järjestelmä tunnistaa arvioinnin perusteella muun muassa sellaiset henkilöt, joilla on kovaa päivittäistä kipua tai joille ei ole tehty lääkehoidon arviointia.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat, poikkeamien kirjaaminen ja raportointi osuuden, henkilöstön vastuut ja velvollisuudet, henkilöstön osaamisen sisällön, varmistamisen ja yläpidon, sekä ohjeistuksen dokumentoinnista ja palautteista.

Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Ilmoituksen haittavaikutuksesta voi tehdä sähköisesti (suositeltava ilmoitusmuoto) tai Fimean haittavaikutusilmoituslomakkeella ”Ilmoitus epäilystä lääkkeen/rokotteen haittavaikutuksesta”.

### **Riskienhallinnan työnjako**

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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Kotikulman ryhmäkodin osalta palvelupäällikkö vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueensa osalta, ohjeistaa lähiesihenkilöitä/ henkilöstöä sekä raportoi sovittujen ohjeiden mukaisesti ylemmälle johdolle. Esihenkilö vastaavat riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. He tiedottavat oman vastuualueensa henkilöstöä siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet.

Lähiesihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

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



Taulukko1. Yleisimmät palvelussa tunnistetut riskit.

Riski	Seuraus	Tod .näkö . 1– 5	Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi
<b>Resurssien vähäisyys, puutteellinen osaaminen, viestinnän / vuorovaikutuksen haasteet</b>	Asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa palvelua tai kiireen seurauksena tapahtuu virheitä, infektioiden leviäminen ja epidemiat, kaltoinkohtelu.	3	Positiivisen työnantajakuva luominen ja palkkaus, johtaminen, perehdytys, selkeät tehtäväkuvat, koulutus, RAI-mittareiden seuraaminen; laadun ja kehittämisen kohteiden näkyväksi tekeminen.
<b>Lääkepoikkeamat</b>	Asiakkaalle haitan tuottaminen; kivut, sivuoireet, sairaalahoidon tarve ja pahimmassa tapauksessa kuolema.	3	HaiPro ilmoitusten tekeminen, seuranta ja niistä oppiminen, selkeät prosessit, lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen ja ohjeiden tarkentaminen, selkeä tehtävä / työnjako, jatkuva koulutus ja perehdytys.
<b>Tapaturmat ja kaatumiset</b>	Asiakkaan toimintakyky laskee ja aiheuttaa sairaalahoidon tarvetta.	3	Tilojen esteettömyys ja riittävä valaistus, ravitsemuksesta huolehtiminen, tarpeellisten apuvälineiden käyttäminen, kuntouttava hoitotyö, inkontinenssin hyvä hoito, ergonomia, tarvittaessa parityön tekeminen, kinestetiikka, RAI-arviointien tekeminen ja tulosten hyödyntäminen sekä asiakkaiden mielekäs arki.
<b>Työyhteisön ristiriidat</b>	Palvelun laatu heikkenee ja työnantajakuva heikkenee, minkä seurauksena henkilöstön rekrytointi vaikeutuu.	2	Johtaminen ja sen tukeminen, työyhteisön yhteiset pelisäännöt, varhainen puuttuminen, työkuultuuri, työnohjaus ja tarvittava yhteistyö työterveyshuollon kanssa
<b>Teknologian ja teknisten laitteiden toimimattomuus</b>	Asiakkaiden tahaton poistuminen, sisäilman kuumuus, kylmyys tai muut sisäilmaongelmat, avun viivästyminen, loukkaantumiset, vahingot ja valvonnan puute.	1	Toimiva huoltopalvelu, nopea vikapyyntöihin reagoiminen ja perehdytys laitteiden käyttöön

## Yleisimmät Kotikulman ryhmäkodin palvelussa tunnistetut riskit

Kotikulman ryhmäkodin lääkehoidon toteuttamisessa tunnistettuja riskejä ovat annosjakelun ulkopuolella olevien lääkkeiden antamatta jättäminen ja lääkkeiden säilytykseen tarkoitettujen tilojen puutteet.

Kotikulman ryhmäkodin palveluun liittyväksi riskiksi on tunnistettu haasteellisuus verrattaen uuden palvelumuodon eli yhteisöllisen asumisen asukasvalinnoissa, kun uutta palvelumuotoa otetaan yhteisten palvelujen myöntämisen kriteerien mukaisena käyttöön.

Kotikulman ryhmäkodin toimitiloihin liittyen riskeinä on tunnistettu ammattilaisten tauko- ja toimistotilan ahtaus, säilytystilojen riittämättömyys ja sisätilan lämpötilan nousu kesäaikaan.

## 3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

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

### **Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**

Asiakaspalaute on olennainen osa asiakaskeskeisen yksikön toiminnan parantamista ja asiakastyytyväisyyden kehittämistä. Tavoitteena on, että reaaliaikainen mahdollisuus palautteen

antamiseen ja saamiseen estäisi monien ongelmatilanteiden syntymisen ja mahdollistaisi niiden nopean selvittämisen

Toivomme, että palautetta annetaan ensisijaisesti suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän *Anna palautetta* kohdan kautta. Palautelomakkeen kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. ([www.pirha.fi](http://www.pirha.fi)) Ikääntyneiden palveluista annetaan palautetta yleisen palautelomakkeen kautta, johon pääsee myös klikkaamalla tästä: [Asiakaspalaute - pirha.fi](http://Asiakaspalaute-pirha.fi) .

Asiakaspalautetta voi antaa myös paperisella hyvinvointialueen palautelomakkeella, joita on saatavilla Kotikulman ryhmäkodilla. Palautelomakkeita on asukaskerrostien ilmoitustauluilla asiakkaiden ja läheisten saatavilla. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti.

Hyvinvointialueelle on lisäksi nimetty lakisääteinen vanhusneuvosto (Kuntalaki 410/2015) varmistamaan ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Vanhusneuvoston edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Välitön, suullinen asiakaspalaute puhelimesta tai henkilökohtaisessa keskustelussa kirjataan ylös. Palautteen saaja huolehtii, että asia toimitetaan tiedoksi esihenkilölle.

Kotikulman ryhmäkodissa asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa. Tällöin sovitaan mitä toimenpiteitä palaute vaatii sekä millä aikataululla ja kuka on vastuhenkilö toimenpiteiden toteutuksessa. Saadun asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyjen vastausten pohjalta nostetaan esille yksikön vahvuudet ja kehittämiskohteet.

### **Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan**

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

## **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen yksikössä**

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen Kotikulman ryhmäkodissa. Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu tästä on lähiesihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat (mm. lääkitysvirheet) ja läheltä piti-tilanteet sekä henkilöstön työ- ja asiakasturvallisuuteen sekä tietoturvaan liittyvät uhka- ja vaaratilanteet. Ilmoitus tehdään tarvittaessa myös palvelun laadusta. Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan HaiPro- järjestelmään Pirhan Intran kautta.

Asukkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. HaiPro- järjestelmän kautta tieto ilmoituksista tulee Kotikulman ryhmäkodin lähiesihenkilölle sekä tiimivastaavalle. Tiiminvastaava ja lähiesihenkilö seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia. Ilmoitukset ja koontiraportit käydään säännöllisesti läpi Kotikulmanryhmäkodin työpaikkakokouksissa.

Esihenkilö tai tiimivastaava voi välittää ilmoituksen tiedoksi myös palvelupäällikölle. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamailmoitukset välittyvät myös lääkitysturvallisuuskoordinaattorille. Palvelulinjan johtaja, toimialueen johtaja ja vastuualueen johtaja saavat tiedon kaikista sellaisista asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista, joissa tapahtuman tyyppinä "Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä".

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä ja toimeenpanosta. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

## **Korjaavista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille**

Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi asian vaatimalla kiireydellä. Mikäli asiaa ei voida korjata heti, esihenkilö ohjeistaa kuinka toimitaan, kunnes asia saadaan korjattua. Korostamme toiminnassa huolellisuutta. Käymme poikkeamatapahtumat läpi työyhteisössä ja pohdimme kuinka voimme jatkossa välttää ja ennaltaehkäistä tulevia haittatapahtumia.

Tällaisia keinoja ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja – ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

Henkilökuntaa tiedotetaan työskentelyyn liittyvistä toimintatapojen muutoksista muun muassa työpaikkakokouksissa ja lähettämällä tiedote työntekijän työ sähköpostiin. Kokouksista kirjataan muistiot, jotka tallennetaan Kotikulman ryhmäkodin Teams-kansioon.

Asukkaiden/läheisten tiedottaminen tapahtuu asukaskokouksissa tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Ryhmäkodin käytävätiloissa on ilmoitustauluja, joissa myös tiedotetaan ajankohtaisista asioista.

## Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen.

[Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin vastataan tarvittaessa määräajassa. Valvovat viranomaiset käyvät yksikössä n. 1 kerran vuodessa ohjaus/valvonta käynnillä. Yksikössä noudatetaan heidän antamaa ohjausta ja päätöksiä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella jälkipuintia suositellaan aina, kun työntekijät tai opiskelijat joutuvat työssään kohtaamaan traumaattisen, kriittisen tilanteen kuten esimerkiksi:

- väkivaltatilanne tai väkivallalla uhkailu, ns. läheltä piti-tilanteet, jotka uhkaavat työntekijän koskemattomuutta
- odottamaton kuolemantapaus; potilaan, asiakkaan tai työkaverin äkillinen kuolema
- potilasvahinko, hoitovirhe, työtaturma
- mikä tahansa muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne

Yksilökohtainen jälkipuinti toteutetaan työterveyshuollon (Pirte) toimintana, ja prosessi käynnistetään ottamalla yhteyttä oman alueen työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin klo 8–15).

Ryhmäkohtainen jälkipuinnin tilaus tehdään Pirhan omaan jälkipuinnin päivystysnumeroon p. 044 4729 606. Numeroon voi jättää soittopyynnön myös ääniviestinä. Päivystäjä ottaa tilaavaan yksikköön myöhemmin yhteyttä.

Tavoitteena on pitää jälkipuintitilaisuus 3–5 päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta, mutta kuitenkin viimeistään viikon sisällä. Näin ollen on ensiarvoisen tärkeää olla mahdollisimman varhaisessa vaiheessa yhteydessä jälkipuinti-istunnon järjestämiseksi.

[Jälkipuinti - intra.pirha.fi](#)

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Jos työntekijä havaitsee tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa vaaratapahtuman, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden, jossa asiakkaan tai potilaan palvelu tai hoito vaarantuu tai olisi voinut vaarantua, ja asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua haittaa, on hänen ilmoitettava tästä viipymättä. Ilmoitus tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituslomakkeella hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmään.

Ilmoituksen vastaanottaja ja käsittelijä on ilmoitukseen merkityn tapahtumayksikön esihenkilö. Hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

[Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset - intra.pirha.fi](#)

Kotikulman ryhmäkodilla riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi toteutetaan esihenkilön toimesta. Esihenkilö seuraa riskejä kuulemalla henkilökuntaa sekä HaiPro-ilmoitusten myötä. Toistuviin riskeihin puututaan sen vaatimalla tavalla. Jos yksikössä ei voida tehdä oma aloitteisesti riskeille mitään, laitetaan asiasta tietoa ylemmälle taholle. Henkilöstöä on koulutettu HaiPro ja työturvallisuusilmoitusten tekemiseen sekä esihenkilöä ilmoitusten käsittelyyn.

Hyvinvointialueen palveluntuottajat antavat turvallisuuslupauksen, jossa työntekijät sitoutuvat asettamaan asiakkaan ja potilaan turvallisuuden etusijalle. Lupauksen sisältö määritellään asiakkaan ja potilaan näkökulmasta katsottuna siten, että se kattaa keskeisimmät palveluiden vuorovaikutustilanteet. Turvallisuuslupaus asettaa *vaatimukset toiminnalle sekä ihmisten osaamiselle ja käyttäytymiselle*. Tunnistetut vajeet antavat suunnan kehitystoimille.

Palveluntuottajien **yhteinen turvallisuuslupaus** sisältää teemat:

**Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan.**

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

**Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.**

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

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

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

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

**Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia.**

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista seurataan ryhmäkoti-tasolla. Jos ryhmäkodissa havaitaan epidemiaan viittaavaa, on yksikön henkilökunta ohjeistettu toimimaan hygieniaohteiden mukaan. Esihenkilö myös seuraa ohjeiden noudattamista. Yksikössä työskentelee hygieniaohtedysenkilö.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualue-tason turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuosit-tain. Ikäihmisten palvelujen laajennetuissa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–3 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdysenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalaverissa.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laadua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskuompanin kanssa laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

#### **Ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Palvelua koskeva laatu ja mahdollinen lisälaatu on kuvattu tarjouspyynnöllä ja sen liitteissä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tuottaa palvelua tarjouspyynnön ja tarjouksensa mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että täyttää tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaiset veloitteet alihankinnasta ja voimavara-alihankinnasta koko sopimuskauden ajan.

Jos puutteita havaitaan ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa, niistä annetaan palautetta tuottajalle suullisesti tai sähköpostilla.

### **3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Kotikulman ryhmäkoteilla on pelastussuunnitelma, jonka päivittämisestä huolehtii Valkeakosken asunnot. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen

työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Kotikulman ryhmäkodeilla toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdys henkilön toimesta.

Turvallisuusyhdys henkilö

Päivi Karri [paivi.karri@pirha.fi](mailto:paivi.karri@pirha.fi)

Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

Kotikulman ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Katja Paajanen, [katja.paajanen@pirha.fi](mailto:katja.paajanen@pirha.fi)

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: palveluvastaava Katja Paajanen, tiimivastaava Päivi Karri ja Kotikulman ryhmäkodin muu henkilökunta. Kun omavalvontasuunnitelman päivitys valmistuu uudelle Pirhan pohjalle, tutustuu henkilökunta siihen lukemalla suunnitelman ja kuittaavat lukukuittauksen. Kommentteja voi myös antaa. Jatkossa kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, käydään työpaikkapalaverissa läpi muutokset ja päivitykset. Omavalvontasuunnitelma toimii myös henkilöstön perehdytysmateriaalina. Omavalvonta on nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustaululla, hoitajien toimistossa sekä myöhemmin netissä.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Kotikulman ryhmäkodin tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Kotikulman ryhmäkodin henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Kotikulman ryhmäkodin asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmat löytyvät jokaisen ryhmäkodin ilmoitustauluilta. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.



Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen Kotikulman ryhmäkodissa. Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu tästä on lähiesihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat (mm. lääkitysvirheet) ja läheltä piti-tilanteet sekä henkilöstön työ- ja asiakasturvallisuuteen sekä tietoturvaan liittyvät uhka- ja vaaratilanteet. Ilmoitus tehdään tarvittaessa myös palvelun laadusta. Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan HaiPro- järjestelmään Pirhan Intran kautta.

Asukkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. HaiPro- järjestelmän kautta tieto ilmoituksista tulee Kotikulman ryhmäkodin lähiesihenkilölle sekä tehtävään nimetylle vastuuhoidajalle. Vastuuhoidaja ja lähiesihenkilö seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia. Ilmoitukset ja koontiraportit käydään säännöllisesti läpi Kotikulman ryhmäkodin työpaikkakokouksissa.

Esihenkilö tai tiimin vastaava voi välittää ilmoituksen tiedoksi myös palvelupäällikölle. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamailmoitukset välittyvät myös lääkitysturvallisuuskordinaattorille. Palvelulinjan johtaja, toimialueen johtaja ja vastuualueen johtaja saavat tiedon kaikista sellaisista asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista, joissa tapahtuman tyyppinä "Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä".

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä ja toimeenpanosta. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

Selvityksessä on vielä, miten Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutetaan Valvontalain edellyttämä omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi ja julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Lisätään tämä kohta palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmiin, kun asia tämän osalta tiedossamme.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Valkeakoskella 5.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Palveluvastaava Katja Paajanen Tiimivastaava Päivi Karri
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.