

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Jukola ryhmäkodit Simeoni, Juhani, Timo  
Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely .....	14
2.5	Henkilöstö.....	15
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	18
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	18
2.8	Toimitilat ja välineet .....	19
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	21
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	23
2.11	Infektioiden torjunta .....	24
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	25
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	27
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	27
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	27
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	29
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	30
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	31
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	31
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	32
4.1	Toimeenpano.....	32
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	32
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

# 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><b>Koukkuniemi Jukola Ryhmäkodit Simeoni, Juhani ja Timo / Romsinkuja 7, 33180 Tampere</b></p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, <b>Koukkuniemi Jukola Tampere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ryhmäkoti Simeoni, 15 paikkaa</li> <li>• Ryhmäkoti Juhani, 15 paikkaa</li> <li>• Ryhmäkoti Timo, 15 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Lähiesihenkilö Kaisa Lötjönen, <a href="mailto:kaisa.lotjonen@pirha.fi">kaisa.lotjonen@pirha.fi</a></p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Pohjoinen 2 alue          Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:tanja.karvonen@pirha.fi">tanja.karvonen@pirha.fi</a></p>

## 1.2 Palveluyksikön 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, laitoshoittoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Jukola ryhmäkodeissa Simeoni, Juhani ja Timo järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaikkoja on yhteensä 45.

**Ympärivuorokautisella palveluasumisella** tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila ja oma kylpy-wc sekä yhteisessä käytössä olevat oleskelu- ja saunatilat. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Jukola ryhmäkotien Simeoni, Juhani ja Timo 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.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asukkaalla on oma asunto.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen tulee kyseeseen silloin, kun asuminen esimerkiksi kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla ei enää suju. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa järjestetään palvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä asukas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asukas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Jukolan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Omavalvontasuunnitelma auttaa palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Jukolan ikäihmisten asumisen palvelut on ympärivuorokautisesti tuotettavaa palvelua. Ryhmäkotien sairaanhoitajat vastaavat oman ryhmäkotinsa asiakkaiden terveyden seurannasta ja tekevät yhteistyötä lääkärin kanssa. Lisäksi he perehdyttävät hoitajia uusiin terveyteen liittyviin asioihin kuten lääkehoito. Jukolassa on käytössä omahoitaja malli. Jokaisella hoitajalla on omia asiakkaita ja omahoitaja toimii tärkeänä yhteyshenkilönä asiakkaidensa ja omaisten kesken. Omahoitaja järjestää palvelu- ja hoitosuunnitelman palaverin omaisten kanssa sekä kirjaa sovittavat asiat.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa järjestetään palvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Tukipalveluina käytössä on ateriapalvelut, Vivago-hoitajakutsujärjestelmä, lääkäripalvelut, apteekkipalvelut, siivous- ja puhtaanapitopalvelut.

Vuokratyövoimaa 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.

Toiminta-ajatuksemme on tarjota asiakkaillemme koti, missä asiakas saa elää oman näköistään elämää kodinomaisessa ympäristössä toteuttaen unelmiaan ja toiveitaan oman elämänsä aktiivisena osallistujana. Ryhmäkodissa järjestetään yhteisöpalavereita, joihin asiakkaat osallistuvat. Omahoitajuus on asiakkaiden ja omaisten kanssa tehtävää yhteistyötä, missä asiakkaiden toiveet ja päätökset tulevat kuulluiksi. Meille on tärkeää asiakkaiden omien voimavarojen tukeminen kuntouttavaa työtettä ja kinestetiikkaa käyttäen. Henkilökuntamme saa tukea ja ohjausta kinestetiikan käyttämiseen sekä kouluttautumiseen. Jukolan ryhmäkodeilla Simeoni, Juhani ja Timo on yhteinen kinestetiikkatuutor.

Jokaisessa kolmessa ryhmäkodissa asiakkaita on 15, yhteensä esihenkilön vastuulla asiakkaita on 45. Valmentava johtaminen, työntekijöiden aktiivinen osallistuminen esihenkilön tuella keskeisessä roolissa. Talokokoukset henkilöstön kanssa pidetään kahden viikon välein, ryhmäkodeissa säännöllisesti myös sairaanhoitajan pitämä tiimipalaveri. Ostopalveluina lääkäripalvelut tuottaa Ikifit, apteekkipalvelut Yliopiston apteekki, ateriapalvelut Voimia.

### 1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus. Nämä näkyvät ryhmäkotien arjessa asiakkaiden kanssa tehtävänä toimintana, kuten yhteisöpalaverit. Olemme asiakkaiden kodissa, kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan ja ihmisyyttään. Arvostamme työntekijöinä toisiamme, jokainen työntekijä ja asiakas on tärkeä. Meillä on myös rohkeus toteuttaa asiakkaan näköistä elämää vastuullisesti. Meillä on luottamus toisiimme ja me luomme luotettavan ilmapiirin asiakkaille. Arvoista keskustelemme talokokouksissa ja tiimipalavereissa yhdessä henkilökunnan kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla tuotetaan palveluita ikääntyneille ja vammaisille Pirkanmaalaisille. Asumisen palvelut kuuluvat Ikäihmisten toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen, jossa palvelut on organisoitu alueellisesti neljään vastuualueeseen. Asumisen palveluissa tuotetaan ympärivuorokautista asumista, laitoshoidoa ja lyhytaikaista asumista.

## 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.*

(Pirkan 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.

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 terveystalvuluista eli Vanhuspalvelulaisissa (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.

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.

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. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka tekee palvelu- ja hoitosuunnitelman asiakkaan muutettua ryhmäkotiin. Omahoitaja tekee myös RAI-arvioinnin ja sen yhteydessä MNA-ravitsemuksen arvioinnin. Tämän jälkeen RAI-arvioinnin seuranta ja palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus tehdään puolen vuoden välein ja tarvittaessa aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitaja kirjaa RAI-tuloksien perusteella väliarvion ja jatkosuunnitelman.

Asiakasturvallisuutta seurataan ja ilmoitetaan HaiPro-järjestelmällä. Työntekijä, joka tunnistaa asiakkaaseen kohdistuvan haittatapahtuman tai läheltä piti -tapahtuman, kirjaa ja kuvaa tapahtuman HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö seuraa ilmoituksia, niistä keskustellaan ryhmäkodeissa ja suunnitellaan toimintaa turvallisuutta parantaen.

Laitevikaan liittyvässä haittatapahtumassa otetaan yhteys laitehuoltoon ja/tai laitteen valmistajaan. Kiinteistöön liittyvässä haitassa otetaan yhteys tekniseen huoltoon sähköisellä vikailmoituslomakkeella. Asian käsittelystä ja sen lopputuloksesta tulee ilmoittaa aina kaikille asianosaisille sähköpostilla tai puhelimitse riippuen asian laadusta. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käydään läpi haittatapahtuma tai vaaratilanne. Keskustelu käydään asiakkaan tai omaisen kanssa asian laadusta tai tilanteesta riippuen joko omahoitajan, ryhmäkodin henkilökunnan, ryhmäkodin sairaanhoitajan tai lähiesimiehen toimesta. Yhteydenoton omaisiin ottavat ensisijaisesti kyseisen tapahtuman nähnyt tai tilanteeseen tullut hoitaja. Haittatapahtuman kertomisen omaiselle voi tehdä myös päivystävä sairaanhoitaja, jos näin ryhmäkodissa sovitaan. Esimieheen on hyvä olla yhteydessä kaikista tilanteista, jotka poikkeavat normaalista toiminnasta ja tuottaa vaaratilanteen henkilökunnalle tai muille asiakkaille.

Jokaisessa ryhmäkodissa on oma RAI-vastuuhenkilö, joka seuraa ajantasaisen arviointien toteutumista. Myös esihenkilö seuraa ja nostaa keskusteluun keskeisiä kehittämiskohteita. Asiakkaiden läheltä piti ja vaaratilanne HaiPro-ilmoitukset käsittelee ryhmäkotitasolla ryhmäkodin oma sairaanhoitaja. HaiProt kootaan säännöllisesti ryhmäkotipalaveriin käsiteltäviksi. Tapahtuneita arvioidaan ja tehdään kehittämissuunnitelma.



Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on tarjolla, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty jokaisessa yksikössä, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö.

*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 palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita. Ikäihmisten asumisen palvelut Pohjoinen 2 aluetta johtaa palvelupäällikkö Tanja Karvonen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella ympärivuorokautinen asuminen, laitoshoido ja lyhytaikainen asuminen kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumisen palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä asumisen

palveluiden alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

### 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 laatusuositukseen 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 terveystieteiden ministeriö \(stm.fi\)\)](#)

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevia tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla sekä vähintään puolivuositain tehtävällä uudella RAI:lla ja väliarviolla. Väliarviointi sisältää aina hoitosuunnitelman tarkistuksen. Ryhmäkodin Sairaanhoidaja/RAI-vastaava huolehtii, että kaikilla asiakkailla on ajantasaiset RAI-arvioinnit.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon.

Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Asiakkaalle kerrotaan mitä palveluita meillä on hänelle tarjolla ja kysymme asiakkaan oman näkemyksen palvelujen- ja hoidon tarpeesta. Asiakkaan kanssa täytetään myös Elämäpuu, josta myös käy ilmi hänen toiveitaan.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään moniammatillisesti, hyödyntäen koko yhteisön osaamista ja näkemyksiä, ja asiakkaiden tarpeista ja suunnitelmien sisällöstä keskustellaan yhteisesti. Tällä pyritään turvaamaan se, että asiat ovat kaikkien tiedossa ja suunnitelmaa toteutetaan. Hoitosuunnitelmista on nostettu kirjaamisen etusivulle tärkeimmät sisällöt. Näin Pahosun sisältö on päivittäin esillä ja sitä toteutetaan kirjaamalla asiat päivittäiseen potilastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihooltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin. Asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

Asukkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä suullisesti tai kirjallisesti ryhmäkodin henkilökunnalle tai esihenkilölle.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi

mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Asiakkaan toiveista ja osallistumisesta keskustellaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa (pahosu) tehtäessä. Asiakkaalle tehdään osana pahosua itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa asukkaan päätöksentekokyky huomioon ottaen on sovittu ja keskusteltu mitkä asiat ovat hänelle tärkeitä ja miten voimme tukea häntä päättämään itselle tärkeistä asioista. Pahosun yhteydessä on keskusteltu myös mahdollisesta rajoitteiden tarpeesta sekä kaatumis- ja tapaturmariskeistä. Yksityisyyttä lisää oma huone ja oma WC ja suihkutila. Jokaisessa ryhmäkodissa on myös yksi kahden hengen huone. Tällöin hoitotoimenpiteissä huolehditaan asiakkaan intymiteettisuojasta. Asiakkaan hoitotahto sekä omaisten kanta selvitetään sekä otetaan huomioon ja kirjataan sähköisiin asiapapereihin hoitavan hoitohenkilökunnan tiedoksi.

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. Sosiaalihuollon 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](#))

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lääkäri arvioi, perustelee ja kirjaa mahdolliset käytettävät rajoitteet potilasasiakirjaan. Rajoitteet ovat aina lyhytaikaisia ja asiaa arvioidaan säännöllisesti. Yksikön toimintaa ohjaa Valviran ohje; Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen 2 /2013.

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.

Hyvän hallintotavan mukaisesti työntekijä ei saa ilmaista olevansa kiinnostunut ostamaan asiakkaan omaisuutta tai saamaan asiakkaalta lahjoja. Työntekijä voi ottaa vastaan tai antaa vain pieniä huomaavaisuuteen liittyviä lahjoja kuten makeisia, hedelmiä, kukkia tms. Omien tavaroiden tai oman yrityksen palveluiden tai tuotteiden markkinoiminen/myyminen asiakkaalle ei myöskään ole sopivaa.

Asumispalvelujen henkilökunta saa hoitaa asiakkaan raha-asioita vain siinä tapauksessa (poikkeustilanteessa, väliaikaisesti), että asiakkaan välttämättömiä asioita 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 nimetylle henkilölle. Suoramaksu - tai suoraveloituspalvelun avaa asiakas itse tai tilinkäyttöoikeudellinen asioidenhoitaja pankkikonttorissa.

Nämä kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Omahoitajan laatii ja päivittää suunnitelman puolen vuoden välein ja tarvittaessa aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista 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.” [Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon

asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään.” <https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

”Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jos joku havaitsee epäasiallista kohtelua, on hän velvollinen tähän puuttumaan itse tai kertomaan asiasta esimiehelle. Epäasiallista kohtelua havaitessa pitää täyttää sosiaalihuollon ilmoituslomake ja palauttaa se esihenkilölle. Esihenkilö toimii asiassa toimintamallin mukaan työnjohdollisin toimin. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käydään läpi asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne. Keskustelu käydään asiakkaan tai omaisen kanssa asian laadusta tai tilanteesta riippuen joko omahoitajan, ryhmäkodin henkilökunnan, ryhmäkodin sairaanhoitajan tai lähiesimiehen toimesta.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Hyvinvoinnin edistämiseksi toteutetaan yksilöllistä asiakkaan kanssa tehtävää palvelu- ja hoitosuunnitelmaa, joka sisältää kuntoutumis-, kulttuuri-, elämänilo- ja ravitsemussuunnitelman.

Asiakkaiden ulkoilu mahdollistuu hoitajien, omaisten ja kesällä myös kesäulkoiluttajien kanssa. Viriketyöntekijöiden ja fysioterapeuttien palvelut ovat asiakkaiden käytettävissä aina arkipäivisin. Alueella on paljon mahdollisuuksia erilaisiin kerho- ja virkistystoimintoihin mm. kuntosaleja, kahvioita, ravintola ja juhlasali, jossa järjestetään runsaasti erilaisia tapahtumia. Alueella toimii myös kampaamoyrittäjä. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lisäksi talvella turvallisesti ja suunnitellusti, henkilökohtaisen avustajan kanssa,

ulkoilu Näsijärvellä merkityllä jääradalla. Tai pilkkikalastaminen lähellä rantaa, kantavan jään aikaan.

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.

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

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)

### **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.

Jukola ryhmäkotien Simeoni, Juhani ja Timo esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisen palveluiden Pohjoinen 2 palvelupäällikkö Tanja Karvonen [tanja.karvonen@pirha.fi](mailto:tanja.karvonen@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Lomake muistutuksen tekemiseen löytyy Pirhan ulkoisilta sivuilta. Muistutus voi olla myös vapaamuotoinen kirje, josta ilmenee, että kyseessä on nimenomaan muistutus. Muistutukset tulevat tiedoksi palvelupäällikölle. Tämän jälkeen ne käsitellään yhdessä yksikön esihenkilön kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Muistutuksiin vastataan mahdollisimman pian, kun kaikki asiaan liittyvät dokumentit ja tapaukseen liittyvät tiedot on koottu.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään ryhmäkotipalavereissa ja samalla kehitetään uusia toimintamalleja, joiden avulla vastaavaa tilannetta ei syntyisi. Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä noin kuukaudessa ja siihen annetun vastauksen tulee olla perusteltu ja asiakkaalle ymmärrettävä.

## 2.5 Henkilöstö

Jukola ryhmäkodit Simeoni, Juhani ja Timo henkilökunta yhteensä:

Palvelupäällikkö 1

Esihenkilö 1

Vastaava sairaanhoitaja 1

Viriketoiminnan ohjaaja 1

Hoiva-avustaja 3

Sairaanhoitaja 3, lisäksi Jukola ja Impivaara talojen yhteinen vip Sairaanhoitaja 1

Lähihoitaja 31

Kotipalvelutyöntekijä 3

Lisäksi vielä avokuntoutuksen alaisena toimintana 1 fysioterapeutti. Tämä toiminta tulee muuttumaan lähetteellä tilattavaksi kotikuntoutukseksi.

Tällä hetkellä ohjeen mukainen mitoitus on 0,65. Henkilöstöä on keskimäärin 2–3 työvuorossa ja yövuorossa 1. Äkillisissä sijaistarpeissa pyritään ensin sisäisin järjestelyin yksikön sisällä tai yksiköstä toiseen, järjestämään tarvittava sijainen. Tarvittaessa voidaan myös rekrytoida lyhytaikainen sijainen henkilöstön puuttuessa. Pidempiin poissaoloihin rekrytoidaan sijainen, nykyinen mitoitus 0,65 huomioiden.

Esihenkilön tehtävänä on varmistaa sijaisten osaaminen. Työntekijältä vaaditaan kelpoisuuden osoittavat todistukset, Ammattipätevyys tarkistettavissa JulkiTerhikistä / Suosikista, Rokotukset/Tartuntatautilaki 48§:n mukainen rokotussuoja. Opiskelijalta vaaditaan riittävästi opintosuorituksia. Yksikössä ei ole tarvittu tämän vuoden aikana vuokratyövoimaa.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Rekrytoidessaan esimies tarkistaa henkilökunnan ammatillisen pätevyyden todistuksista ja terveydenhuollon ammattirekisteristä sekä varmistaa haastattelulla soveltuvuuden tehtävään. Ulkomaisen työvoiman rekrytoinnissa tarkistamme tarvittavat lupa-asiat olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito varmistetaan suoritetuin kieliopinnoin ja haastatteluin. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdytetään hoitotyöhön osallistuvat työntekijät. Ammatillisen osaamisen varmistamiseksi työntekijät osallistuvat koulutuksiin ja niihin kannustetaan.

Työntekijöiltä vaaditaan lain 817/2015 mukainen pätevyys: nimikesuojattu lähihoitaja ja rekisteröityminen Valviran ammattihenkilörekisteriin. Lisäksi lääkehoidon perusteet (LOP), LOVe LOP, LOVe KIPU, PKV-lääkelupa sekä GER1 ja GER2 -osiot.

Vuokratyövoimaa 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon 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 Primaan.

Opiskelija voi tietyin 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

Jokaisella uudella työntekijällä ja opiskelijalla on oikeus suunnitelmalliseen perehdyttämiseen ja velvollisuus myös perehtyä itsenäisesti. Esimies nimeää uuden työntekijän perehdyttäjän.

Perehdytys on suunnitelmallista ja sitä kehitetään, tulossa käyttöön Pirhan Intro-perehdytysohjelma. Perehdytys on moniammatillista ja siihen osallistuu ryhmäkodin koko henkilökunta.

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). Terveys- ja 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)

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveys- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös

velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

”Opiskelija voi tietyn 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

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tällä hetkellä voimassa oleva henkilöstömitoitus on 0,65. Jukolan ryhmäkotien mitoitus on ylittänyt tämän ja olemme voineet tarvittaessa siirtää henkilökuntaa ryhmäkodista toiseen. Vuokrahenkilöstöä emme ole tarvinneet.

Sijaistamme lähes kaikki pidemmät poissaolot ja tarvittaessa rekrytoimme myös lyhytaikaisia sijaisia. Henkilökunta siirtyy tarpeen mukaan ryhmäkodista ja yksiköstä toiseen henkilökunnan riittävyyden varmistamiseksi. Lisäksi tarvittaessa äkillisiä poissaoloja voidaan korvata työntekijän pitkällä vuorolla, näitä tehdä kolme listassa. Käytössä on seurantajärjestelmä henkilömitoituksen seuraamiseksi. Mitoituksissa huomioidaan, että vuoroissa on lääkeluvallinen hoitaja, riittävästi suomenkielisiä taitoisia ja asiakkaat tuntevia hoitajia.

## 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.

Terveystuolitoilaissa 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 Terveystuolitoilaki 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

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman (pahosu) laatimisen yhteydessä asiakkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Asiakkaat ovat suostumuksensa potilastiedon arkistoon Kanta-palveluun.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on Minun Tiimini toimintamalli, joka on valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnustetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa.

## **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)

Jukola talo sijaitsee Tampereella, Näsijärven rannalla. kirjoita kuvaus ympäristöstä. Vuokranantajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialue. Ryhmäkodit ovat 15 paikkaisia, joissa on 13 yhden hengen huonetta ja 1 kahden hengen huone.

Ryhmäkodeissa on erilaisia oleskelutiloja ja jokaisessa kodissa on asiakkaiden käytössä yhteinen sauna. Asiakkaiden käytössä on myös erillinen kuntoilutila kuntoilulaitteineen. Ryhmäkotien tilat on suunniteltu niin, että liikkuminen on esteetöntä. Ryhmäkotien kalustus on suunniteltu ikäihmisten käyttöön ja valaistus on riittävä. Ryhmäkotien yhteiset tilat on tarkoitettu asiakkaiden, henkilökunnan ja omaisten yhdessä olemiseen. Piha-alueet, kesäkahvila ja kirjasto ovat asiakkaiden ja omaisten vapaassa käytössä ja toimivat myös erilaisten tapahtumien järjestämispaikkoina. Koukkuniemen juhlatalossa ja kesäaikaan piha-alueella järjestetään monenlaisia tilaisuuksia, joihin asiakkaat voivat osallistua omaistensa ja läheistensä kanssa. Asiakkaan henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on pitkään poissa.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla huomioon otetuilla asioilla.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Ryhmäkotien ovilla on kulunvalvonta, joka estää esim. muistisairaiden asiakkaiden pääsyn ryhmäkodista ilman asianmukaista valvontaa. Kulku ovista tapahtuu Timecon- napilla. Alueella ja ryhmäkotien yleisissä tiloissa, kuten käytävillä, ja lääkehuoneissa on tallentavaa kameravalvontaa. Asumisyksikössä on käytössä Vivago-hoitajakutsujärjestelmä, joka sisältää myös asiakkaan terveydentilaa ja elintoimintoja seuraavia toimintoja. Järjestelmään kuuluu asiakaskohtaiset hälyttimet ja henkilökunnan päällekkäussuojapainikkeet.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttövalmius ja turvallisuus tarkistetaan jokaisella käyttökerralla.

Työntekijän vastuulla on tehdä viallisista ja huoltoa tarvitsevista laitteista ja tarvikkeista vikailmoitus vallitsevan käytännön mukaisesti.

Sisäilman laadussa huomatuista epäkohdista keskustellaan ja tehdään kartoitus käyttäen Alustavan selvityksen tarkistuslista sisäympäristön arvioimiseksi -lomaketta. Jokaisesta epäkohdasta tehdään myös erillinen ilmoitus Paketin kautta sekä ilmoitetaan työterveyteen. Näiden perusteella arvioidaan tarvittavat toimenpiteet. Esim. sisäilmamittaukset.

Toimitilojen huolto- ja epäkohtailmoitukset tehdään Paketti-sovelluksen kautta. Paketti-sovellus mahdollistaa arjen tukipalvelujen tilaamisen verkosta yhden luukun periaatteella. Verkkosivujen kautta voi hoitaa vaikkapa tavarakuljetukset tai korjaustarpeet. Yhden luukun periaate säästää aikaa, parantaa käyttäjäkokemusta ja vähentää virheiden syntyä. Pakettiin kirjautuminen Intran etusivun kautta, Paketti-palvelutilausjärjestelmä. Ryhmäkoteihin hankittavat uudet laitteet tilataan Kori - tilausjärjestelmän kautta. Laitteet rekisteröidään, tarkistetaan säännöllisesti. Laitevioista ja huollosta tehdään ilmoitus Paketti-järjestelmän kautta. Siivous- ja puhtaanapitopalvelut tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialue, Asumisen palveluiden tukipalvelut.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä 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)

Näiden ohjeiden noudattaminen varmistetaan laitekohtaisella perehdytyksellä, työntekijän osaamisen varmistamisella. Lisäksi laitteet huolletaan säännöllisesti. Vialliset laitteet poistetaan heti käytöstä ja tehdään korjauspyyntö Paketti-ohjelman kautta.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa 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 terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (päivitetty 11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveyspalvelujen 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://intra.pirha.fi)

Henkilöstö saa käsitellä asiakas- ja potilastietoja silloin, kun työtehtävät sitä edellyttävät. Työntekijät perehdytetään työhön tullessa tietosuojaohjeistuksiin. Hyvää henkilötietojen käsittelyä edistetään ohjeistuksien lisäksi salassapitosopimuksin. ICT koulutukset ovat keskeinen osa perehdytystä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen lakisääteisten asiakas- ja potilastietojen käsittelyohjeet. Työntekijät suorittavat Tietosuojan- ja tietoturvan verkkokurssin.



Lisäksi yksikössä järjestetään vuosittain ns. tietoturva- ja tietosuojakierrot, jolloin yksikön tietosuojaan liittyvät asiat tarkistetaan ja epäkohtiin puututaan.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Työntekijä tekee havainnostaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksen Pirhan HaiPro-ympäristöön, jonka aloitussivulle pääsee intran sivun alaosan linkkistasta.

Työntekijä kirjaa ilmoituslomakkeelle tiedot tapahtumasta ja sähköpostiosoitteensa ([etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi)), jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten.

Ilmoituksen käsittelijän ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Kaikista havaituista vikatilanteista tulee ilmoittaa viipymättä eteenpäin Paketti-palvelutilauksen kautta. Kiinteistöjen ylläpitoon liittyvää neuvontaa saa Tilapalveluiden helpparista.

Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä tietosuojaohjeisiin ja työskennellä tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia ohjeita. Tämä varmistetaan työntekijöiden perehdyttämisellä tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin. Jokainen työntekijä suorittaa pakollisen Tietosuojan- ja tietoturvan verkkokurssin Moodlessa. Suoritettu verkkokurssi tallentuu työntekijän koulutustietoihin.

Asiakasta koskevat arvioinnit tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Esimerkiksi RAI:n tekemisessä asiakkaan osallistuminen häntä koskevaan päätöksentekoon huomioidaan, asiakas osallistuu RAI:n tekemiseen. Asiakas asettaa tavoitteita ja ne kirjataan RAI:hin ja asiakkaan tietoihin OMNI360 järjestelmään.

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 tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. 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](#)

Jukola ryhmäkotien Simeoni, Juhani ja Timo lääkehoitosuunnitelma on laadittu 1.2.2024. Uusi versio on päivityksessä ja tullaan julkaisemaan keväällä 2025. Jukola Simeoni, Juhani ja Timo esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja sairaanhoitajien kanssa yhteistyössä Jukolan ja Impivaaran esihenkilöiden ja sairaanhoitajien kanssa. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaa palveluyksikön ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa Jukola–Impivaaran lääkehoidosta vastaavat lääkärit.

Jukola ja Impivaara taloilla on yhteinen rajattu lääkevarasto, josta vastaa Impivaaran vastaava sairaanhoitaja.

## 2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Työntekijät suorittavat infektioiden torjunnan verkkokurssin. Hygieniaohjeisiin perehtyminen ja ajantasaisen tiedon varmistaminen on osa perehdytystä. Tietojen päivittäminen Pirhan Intrasta on jokaisen työntekijän velvollisuus ja myös ryhmäkotien hygieniavastaavat huolehtivat ryhmäkotien tiedottamisesta.

Pirhan Intrasta löytyvät ajantasaiset hygieniaohjeet. Jokaisen työntekijän perehdytykseen kuuluu hygieniakäytäntöihin tutustuminen ja ohjeiden lukeminen. Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisyyn liittyy myös elintarvikkeiden kanssa työskentelevien työntekijöiden hygieniapassin suorittaminen. Terveystilan selvitys vaaditaan vain niiltä henkilöiltä, jotka käsittelevät pakkaamattomia elintarvikkeita, joita ei kuumenneta ennen niiden myyntiä tai tarjoilua ja joiden välityksellä salmonellatartunta voisi levitä. On hyvä huomioida, että elintarvike voi saastua salmonellabakteerilla myös kuumennuksen jälkeen. Tämän vuoksi terveystilan selvitys vaaditaan myös niiltä henkilöiltä, jotka käsittelevät pakkaamattomia elintarvikkeita sen jälkeen, kun elintarvike on kuumennettu eikä sitä kuumenneta uudestaan ennen tarjoilua. Selvitys vaaditaan heti palvelussuhteen alkaessa tai aina silloin, kun työssäolon aikana on perusteltu syy epäillä, että työntekijä voi olla salmonellabakteerin kantaja. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on kuumeinen ripulitauti tai perheenjäseneltä todettu salmonellatartunta. Ryhmäkotien infektiotilannetta seurataan ja epidemiatilanteissa tehdään yhteistyötä hygieniahoitajan kanssa.

Hygieniahoitaja Emmi Lilius, [emmi.lilius@pirha.fi](mailto:emmi.lilius@pirha.fi)

## 2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

*Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Jukola ryhmäkotien Simeoni, Juhani ja Timo esihenkilö Kaisa Lötjönen vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä tietosuojaohjeisiin ja työskennellä tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia ohjeita. Tämä varmistetaan työntekijöiden

perehdyttämällä tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin. Jokainen työntekijä suorittaa pakollisen Tietosuojan- ja tietoturvan verkkokurssin Moodlessa. Suoritettu verkkokurssi tallentuu työntekijän koulutustietoihin.

Uusi työntekijä tai opiskelija lukee ja allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Tämä uudistuu 9.12.2024 alkaen, jolloin Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus tulee jatkossa hyväksyttäväksi, kun henkilö kirjautuu ensimmäisen kerran koneelle. Sitoumuksen voi ohittaa kolmesti ennen kuin tunnukset menevät lukkoon. Tällöin työntekijä on yhteydessä käyttötukeen. Mikäli työntekijä kieltäytyy hyväksymästä sitoumusta, käynnistyy normaali kuulemismenettely.

Tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö, turvallisuuskävelyn vetäjä / turvallisuusyhdyshenkilö tai tehtävään nimetty henkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta.

Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla ja tiedotetaan kierrosta alueen tietosuojan ja tietoturvan vastuuyhteyshenkilöä.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta.

Tietoturvaloukkauksesta voi seurata salassa pidettävien tietojen paljastuminen, henkilötietojen joutuminen väriin käsiin ja niiden väärinkäyttö, joka voi pahimmillaan johtaa jopa identiteettivarkauteen.

Tietoturvaloukkauksen ja muiden häiriötilanteiden käsittely tulee aloittaa välittömästi, kun tapahtuneesta on ilmoitettu. Tietojärjestelmiin ja tietoliikenneverkkoihin liittyvissä ongelma- ja häiriötilanteissa soimitaan välittömästi käyttötukeen (03 311 71144).

Työntekijä ilmoittaa poikkeamasta välittömästi yksikkönsä esihenkilölle ja tekee [HaiPro](#)-tietoturvailmoituksen. Työntekijä tai esihenkilö ilmoittaa poikkeamasta viivästyksellä myös tietosuojatiimille ([tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)), joka tekee tapahtuneesta riskiarvion mahdollisia jatkotoimia varten.

## 2.13 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.

Jukola – Impivaaralla on yhteinen palautelaatikko pääulko-oven aulassa, sekä palautelomakkeita minkä voi osoittaa tietyille ryhmäkodille tarvittaessa nimettömänä. Lisäksi ryhmäkoti Simeonilla on oma palautelaatikko ryhmäkodin sisäänkäynnin luona. Palautteen voi myös lähettää sähköpostina suoraan esihenkilölle. Saadusta palautteesta kerrotaan ryhmäkodin henkilökunnalle, tarvittaessa mietitään parannusehdotuksia.

## 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, hoidon ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Riskienhallinta on lakisääteinen osa julkisen organisaation johtamista ja toimintaa: Pirkanmaan hyvinvointialueen kaltaisella julkisella organisaatiolla riskienhallinnan perusteet lähtevät jo hyvän hallinnon periaatteista sekä muista lainsäädännön asettamista yksityiskohtaisemmista velvoitteista. Esimerkiksi hyvinvointialueen osalta riskienhallinnan perusteita määritellään omaa toimintaamme ohjaavassa [hyvinvointialueissa \(611/2021\)](#).

Yksittäisten riskienhallinnan osa-alueiden osalta asetetaan useita tarkentavia velvoitteita myös muussa lainsäädännössä. Esimerkiksi [työturvallisuuslaki \(738/2002\)](#) tai omavalvontaan ja asiakas- sekä potilasturvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö asettaa useita tarkentavia velvoitteita organisaatiomme riskienhallinnan prosesseihin näissä yksittäisissä riskienhallinnan osa-alueissa. Toki, myös tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen, palo- ja pelastusturvallisuuteen tai varautumiseen liittyvät lainsäädännöstä, asetuksista sekä viranomaisohjauksesta nousevat velvoitteet ohjaavat hyvinvointialueen riskienhallintaa osin hyvinkin yksityiskohtaisesti.

Yksikön esihenkilö tekee yhdessä henkilökunnan kanssa riskienarvioinnin Granite ohjelmaan, missä käydään läpi eri turvallisuusalueita. Jokaisella työntekijällä on vastuu tilanteiden ja oman työn arvioinnissa ja tarvittaessa ilmoittaa työnantajalle turvallisuuspuutteista esim. HaiPro ilmoitusten yhteydessä ja esihenkilölle kertomalla. Turvallisuuspuutokset käsitellään ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet.

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 kirjausten 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.

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit Jukolan palveluyksikössä liittyvät asiakkaiden liikkumiseen. Asiakkaiden liikkumista ei rajoiteta, jolloin kaatumisia voi tapahtua. Kaatumiset ja lattialle liukumiset ovat yleisimmät HaiPro -asiakasturvallisuusilmoitusten syyt. Riskit huomioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla. Tehdään apuvälineiden tarpeen arviointi, missä fysioterapeutti on mukana.

### 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://intra.pirha.fi)

Työntekijät tekevät HaiPro-ilmoituksen huomaamastaan epäkohdasta tai asiakas- tai lääketurvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. Ilmoitukset menevät esihenkilön ja sairaanhoitajien nähtäväksi. Ryhmäkodin sairaanhoitaja käsittelee oman ryhmäkotinsa HaiPro-ilmoitukset. Myös työtaturmat ilmoitetaan HaiPro-ohjelman kautta ja ne tulevat esihenkilön käsiteltäväksi. Mikäli tapaturman seurauksena on tarvittu terveydenhuollon palveluita, tapahtuneesta tehdään myös vakuutustodistus vakuutusyhtiötä varten. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaille tapahtuneet tilanteet sairaanhoitaja käsittelee lisäksi säännöllisesti ryhmäkotipalavereissa. Esihenkilö seuraa ilmoitusten käsittelyä ja tarvittaessa on mukana käsittelyssä.

Omavalvonnan ja työntekijöiden perehdytyksen kautta asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään. Valvonnan avulla toiminta enemmän hallittavissa.

Valvontaa on lääke-, omavalvonta-, keittiöomavalvonta, turvallisuuskävelyt, tietosuoja- ja tietoturvakävelyt, sisäiset palotarkastukset. Näiden perusteella huomattuihin epäkohtiin puututaan ja tehdään vaadittavat toimenpiteet.

Asiakkaan omaisuuden vahingoittuessa, esimerkiksi vaate menee pilalle pesussa hoitajan toiminnan seurauksena, on omaisilla mahdollisuus hakea korvausta. Tapahtuneesta täytetään ilmoitus Pirhan lomakkeelle (lomakerekisteri LP0129) tai vapaamuotoisesti kirjallisena ja hakemus toimitetaan yksikön esihenkilölle. Myös tapahtumayksikkö tekee kirjallisen selvityksen tapahtuneesta ja esihenkilö lähettää hakemuksen Kirjaamoon.

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

Henkilökunta ilmoittaa turvallisuuteen liittyvistä asioista HaiPro-ilmoituksilla. Ryhmäkotikohtaisesti tehdään Granite järjestelmään työn vaarojen arviointi vuosittain. HaiPro on asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien sähköinen raportointimenettely. Työntekijä, joka tunnistaa asiakkaaseen kohdistuvan haattatapahtuman tai läheltä piti- tapahtuman, kirjaa ja kuvaa tapahtuman HaiPro - järjestelmään.



Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 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 turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

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

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

Jukola talolla on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. 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 palavereissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Jukola-talon toimintayksiköissä 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/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

Jukola ryhmäkotien omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Kaisa Lötjönen, [kaisa.lotjonen@pirha.fi](mailto:kaisa.lotjonen@pirha.fi) Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Lähiesihenkilö Kaisa Lötjönen. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa ja tulostetaan kaikkiin ryhmäkoteihin nähtäväksi. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä.

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

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

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ryhmäkodin ilmoitustaululla. 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.

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.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 28.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Kaisa Lötjönen
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.