

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kurjenmäkikoti**

**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.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely .....	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8	Toimitilat ja välineet .....	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	19
2.11	Infektioiden torjunta .....	19
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	20
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	21
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	22
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	22
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	24
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	26
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	26
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	27
4.1	Toimeenpano.....	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	28
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	28

# 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>Kurjenmäkikoti, Härkikuja 12A, 39100 Hämeenkyrö</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuomikuja 18 paikkaa</li> <li>• Honkaharju 10 paikkaa</li> <li>• Pihlajapolku 10 paikkaa</li> <li>• Koivutie 14 paikkaa</li> <li>• Vaahterarinne 6 paikkaa</li> </ul> <p>Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaahterarinne 6 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Henna-Riikka Tomperi, p. 050 5728 811, <a href="mailto:henna-riikka.tomperi@pirha.fi">henna-riikka.tomperi@pirha.fi</a></p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, läntinen alue          Satu Vina, p. 050 3730 412, <a href="mailto:satu.vina@pirha.fi">satu.vina@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, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

**Kurjenmäkikodissa** järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista. Asukaspaikkoja on yhteensä 64.

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

Ympäri vuorokautinen 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. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asukkaan palvelut järjestetään 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.

**Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella** tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asukkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavain keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

**Kurjenmäkikodin** tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asukkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asukkaalle oikea-aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Kurjenmäkikodilla työvuoroissa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, lähihoitaja-oppisopimusopiskelijoita, hoiva-avustajia ja hoitoapulaisia. Palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja ja sosiaaliohjaaja työskentelevät yksikössä arkipäivisin.

Lääkäri käy yksikössä kierrolla kerran viikossa. Poikkeustilanteissa kierto voidaan tehdä etäpalveluna puhelimitse. Asukkaat voivat tilata yksikköön muun muassa parturin ja jalkahoitajan palveluita omalla kustannuksellaan. Yksikössä järjestettävät tapahtumat (erilaiset musiikkihetket, lukupiiri, vapaaehtoistoimijoiden järjestämät kerhot ym.) ovat yleensä aamu-/iltapäivisin.

**Kurjenmäkikodilla** on käytössä omahoitajamalli. Jokaisella asukkaalla on vähintään yksi omahoitaja, osalla kaksi. Omahoitajan tehtäviin kuuluu muun muassa asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen yhdessä asukkaan ja tämän läheisten kanssa. Omahoitaja huolehtii yhteydenpidosta asukkaan läheisiin ja pitää heidät ajan tasalla asukkaan voinnista ja muista asioista. Kurjenmäkikodissa on viisi kotia: Honkaharju, Koivutie, Pihlajapolku, Tuomikuja ja Vaahterarinne. Jokaisessa kodissa on oma tiiminsä, mutta koko henkilöstön tulee pystyä työskentelemään missä tahansa kodissa.

Asukkailta kuukausittain perittävään hoitomaksuun sisältyy perushoidon lisäksi huoneen puhtaanapito Pirkanmaan Voimian toimesta kerran viikossa, lääkäripalvelut tarvittaessa, kaikki yksikössä järjestettävä toiminta ja erilaiset tapahtumat, ateriapalvelut (Voimia) ja vaatehuolto. Huoneen vuokra laskutetaan erikseen Asuntopalvelutiimin toimesta.

### 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 yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

**Kurjenmäkikodilla** asukkaita kohdellaan arvokkaasti, tasapuolisesti ja asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asukkaita osallistetaan arkeen ja erilaisiin toimintoihin lempeästi ohjaten ja jokaisen omat voimavarat huomioon ottaen. Kaikki toiminta perustuu vastuullisuuteen ja molemminpuoliseen luottamukseen. Yksikön toimintaperiaatteet ja arvot pohjautuvat Pirhan arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Kurjenmäkikodilla tullaan muodostamaan omat arvot Pirhan arvojen pohjalta yhteistyössä henkilöstön kanssa ja ne päivitetään omavalvontasuunnitelmaan joulukuun 2024 tai tammikuun 2025 aikana.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus ja arvot on käsitelty **Kurjenmäkikodin** koko henkilöstön palaverissa lokakuussa 2024. Henkilöstö sai halutessaan esittää tarkentavia kysymyksiä.

## 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.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asukkaiden 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 asukkaan 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: asukas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asukas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asukkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä, asukkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja

sairaalajaksojen vähentäminen. Kurjenmäkikodilla asukkaan RAI-arvioinnin toteuttaa nimetty omahoitaja yhdessä asukaan kanssa. Mahdollisuuksien mukaan arvioinnissa on mukana myös asukaan läheinen. RAI-arviointi tehdään kuukauden sisällä asukkaan muuttamisesta yksiköön. Arviointi suoritetaan säännöllisesti kuuden (6) välein tai jos asukkaan voinnissa tulee radikaalia muutosta.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat. Kurjenmäkikodilla on yhteensä kolme (3) RAI-avainosaajaa, jotka avustavat, opastavat ja kouluttavat muuta henkilöstöä RAI:n käytössä. 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 asukas- 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. Esihenkilö ja vastaavasairaanhoidaja käsittelevät yksikön HaiPro-ilmoitukset ja tarvittaessa lähettävät ne eteenpäin. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti (kerran kuukaudessa) työntekijöiden kanssa koko talon palaverissa. Samalla pohditaan keinoja, miten vastaavat tilanteet voidaan estää tulevaisuudessa. 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](mailto: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 esihenkilön toimesta henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

**Kurjenmäkikodin** aulassa on palautelomakkeita ja lukollinen postilaatikko, johon asukas tai läheinen voi antaa palautetta. Suullista palautetta voi antaa kuka tahansa ja milloin tahansa. Esihenkilö käsittelee palautteet yhdessä henkilöstön kanssa.

**Kurjenmäkikodilla** henkilöstö perehdytetään laatuvaatimukseen ja laadunhallintaan. Perehtyminen tapahtuu lukemalla omavalvontasuunnitelma ja kuittaamalla lukeminen allekirjoituksella. Henkilöstölle

annetaan mahdollisuus kysyä laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan liittyviä kysymyksiä. Henkilöstö toteuttaa laadunvalvontaa päivittäin seuraamalla, että laatuvaatimukset hoidon ja hoivan suhteen täyttyvät asianmukaisesti ja että asukkailla on täällä hyvä ja turvallista asua.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 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 vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

**Kurjenmäkikoti** kuuluu asumisen palveluiden läntiseen alueeseen, jonka palvelupäällikkönä toimii Satu Vina, [satu.vina@pirha.fi](mailto:satu.vina@pirha.fi)

**Kurjenmäkikodilla** henkilöstöhallinnosta sekä yksikön päivittäisestä toiminnasta ja kehittämisestä vastaa palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi yhdessä vastaavan sairaanhoitajan Jutta Laineen kanssa. Kyseisissä työtehtävissä noudatetaan Pirhan voimassa olevia ohjeita. Palveluvastaava työskentelee Kurjenmäkikodilla pääsääntöisesti läsnä olevana, joten hänen on mahdollista seurata ja nähdä, kuinka arki Kurjenmäkikodilla sujuu. Vastaava sairaanhoitaja on osan työajastaan käytännön hoitotyössä. Kurjenmäkikodilla kehittämistyöhön osallistuu koko henkilöstö.



## 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 terveysministeriö stm.fi](https://stm.fi))

**Kurjenmäkikodilla** asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman (hopasu) tekee asukkaalle nimetty oma-hoitaja yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa kuukauden sisällä muuttamisesta. Keskustelussa voi olla mukana myös sairaanhoitaja ja/tai sosiaaliohjaaja. Hopasu sisältää asukkaan perustiedot, kuten diagnoosit, lääkityksen, apuvälineet, asukkaan historiaa, erilaiset mieltymykset omassa elämässä sekä toimintatavat arjen asioissa. Hopasusta ilmenee myös, onko asukkaalla hoidonrajausta, ilmoitetaanko asukkaan voinnin heikentymisestä ja kenelle sekä se, miten asukkaan raha-asiat hoidetaan. Hopasun lopussa ilmoitetaan päivämäärä, milloin väliarvio tehdään (3 kk:n välein) ja hopasu päivitetään (6 kk:n välein tai asukkaan voinnin muuttuessa).

Jokaiselle **Kurjenmäkikodin** asukkaalle tehdään lakisääteinen RAI- arviointi kuukauden sisällä yksikön muuttamisesta. RAI- arvioinnilla kartoitetaan asukkaan toimintakykyä, terveydentilaa ja palvelutarpeita.

Asukkaan osallistuminen RAI:n ja hopasun tekemiseen varmistetaan asukkaan läsnäololla keskustelussa sekä seuraamalla päivittäin hänen toimintaansa. Jos asukas ei itse kykene kommunikoimaan selkeästi, kysytään asioista asukkaan hyvin tuntevalta läheiseltä, mitä hän ajattelee asukkaan olevan mieltä kyseisestä asiasta tai miten hän toimisi tietyssä tilanteessa. Jokaisen henkilöstöön kuuluvan ja asukkaiden kanssa työskentelevän henkilön velvollisuus on tutustua asukkaiden hopasuihin. Henkilöstön toimiminen hopasujen mukaan varmistetaan päivittäisen työn lomassa. Seuranta tekee muu hoitohenkilöstö ja esihenkilö. Erityisemmät asiat, kuten esimerkiksi erityisruokavaliot ja seurakunnan tapahtumiin osallistuminen kerrotaan suullisesti eteenpäin, jotta kaikilla olisi tieto kyseisistä asioista.

RAI:n ja hopasun lisäksi **Kurjenmäkikodilla** on käytössä ”Elämäni tarina”- vihkonen, johon asukas voi yhdessä läheistensä kanssa kirjata hoitajille tiedoksi erilaisia henkilöhistoriallisia asioita, kuten mukavia lapsuusmuistoja, asioita, jotka tuovat iloa, lempiharrastukset sekä työelämään ja perhesuhteisiin liittyviä asioita. Kaikki nämä tiedot yhdessä auttavat yksikön henkilöstöä tutustumaan asukkaaseen syvällisemmin ja ymmärtämään paremmin hänen toimintatapojaan erilaisissa konteksteissa.

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](#))

**Kurjenmäkikodilla** asukkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta vahvistetaan päivittäin ja joka tilanteessa. Asukkaalle annetaan mahdollisuus valita päivittäisiin toimintoihin liittyviä asioita, esimerkiksi omat vaatteet, ruokajuoma, leipä jne. Asukasta osallistetaan päivittäisissä toimissa (pukeutumisessa, syömisessä, aktiiviteeteissa) sen hetkisen jaksamisen ja toimintakyvyn mukaan. Kaikissa tilanteissa kuunnellaan asukkaan mielipide ja toiminnot tehdään niin pitkälle asukkaan toiveiden mukaan, kuin se on mahdollista. Asukkaalla voi olla esim. muistisairaudesta huolimatta kyky huolehtia joistakin omista asioistaan ja kertoa mielipiteitään, joten hänelle annetaan mahdollisuus näin toimia.

Asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen tapahtuu joka päivä kaikissa tilanteissa joko hoitohenkilöstön tai esihenkilön toimesta. Itsemääräämisoikeuden toteutumattomuuteen on jokaisen työntekijän velvollisuus puuttua.

**Kurjenmäkikodilla** itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta keskustellaan hoitajien kanssa aika-ajoin ja tilanteen tullessa eteen. Jos itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle on selkeästi tarvetta, joko psyykkisistä tai fyysisistä asioista johtuen, jokaisen asukkaan kohdalla pohditaan asiaa erikseen hoitajien, palveluvastaavan ja lääkärin kesken. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan myös asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kurjenmäkikodilla yleisimpiä fyysisiä rajoituskeinoja ovat laitojen käyttö vuoteessa (asukkaan turvallisuuden takaaminen) ja hygienihaalareiden käyttö (turvaamaan hygienian toteutumista ja arvokasta vanhuutta). Kemiallisia rajoituskeinoja ovat esimerkiksi rauhoittavien lääkkeiden käyttö.

Jos asukkaalla tarvitsee käyttää rajoittamistoimenpiteitä, ne kirjataan selkeästi sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan että asiakastietojärjestelmään asukkaan tietoihin niin, että jokainen asukkaan kanssa työskentelevä näkee ja huomaa sen. Rajoittamistoimenpiteitä käydään läpi myös suullisesti ja niiden käyttöä pohditaan jokaisen asukkaan kohdalla erittäin tarkasti. Rajoitteita käytetään ainoastaan sen aikaa, kuin on pakollista. Rajoittamistoimenpiteelle on lupa korkeintaan kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan, jolloin lääkäri tarkistaa, hoitajien muistuttamana, onko rajoitukselle edelleen perusteita.

Pirhan ohjeistuksen mukaisesti Kurjenmäkikodilla asukkaiden käteisvarat säilytetään asukkaiden omissa huoneissa. Suostumuksen rahavarojen säilyttämisestä huoneessa allekirjoittaa joko asukas itse tai hänen asioidenhoitajansa/ edunvalvojansa.

Asukkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan perusammattillisella koulutuksella, työkokemuksen myötä kertyneellä ammattitaidolla, ammatillisella täydennyskoulutuksella ja suomen kielen osaamisella. **Kurjenmäkikodilla** puhutaan asukkaiden asiallisesta kohtelusta ns. jatkuvalla periaatteella. Koko Kurjenmäkikodin henkilökunnan yhteinen tahtotila on, että kaikilla asukkailla olisi yksikössä mukavaa ja turvallista asua. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan heti palveluvastaavan toimesta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ velvoittaa henkilökunnan ja palveluntuottajan ilmoittamaan valvovalle taholle ja tekemään tarvittavat toimenpiteet, jos yksikössä huomataan tai saadaan tietoon jokin epäkohta tai ilmeinen epäkohdan uhka asukkaan hoidon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään HaiPro-lomakkeella Pirhan Intrassa. HaiPro-ilmoitus menee yksikön palveluvastaavalle ja vastaavalle sairaanhoitajalle. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle.

Ilmoituksen tullessa esihenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Jos ilmoituksen jälkeen ei epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt korjaustoimenpiteet olleet riittäviä.

Vastuuhenkilö (esihenkilö) vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Asukkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asukkaat 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

Hatanpääkatu 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.

Lisätietoa henkilökunnalle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit- intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Hallinnolliset_asiakirjaprosessit)

**Kurjenmäkikodin** esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Läntisen alueen palvelupäällikkö Satu Vina [satu.vina@pirha.fi](mailto:satu.vina@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat ja/tai puutteet käsitellään niiden henkilöstön jäsenten kanssa, joita kyseiset asiat koskevat. Tarvittaessa asiat käsitellään myös koko henkilöstön palaverissa. Mietitään yhdessä, mistä muistutukset ovat aiheutuneet ja kuinka voitaisiin jatkossa toimia niin, ettei muistutuksia tule. Jos ilmi tulleet asiat ovat sellaisia, joita yksikkötasolla voidaan muuttaa paremmiksi tai toimivammiksi, näin tehdään.

## 2.5 Henkilöstö

**Kurjenmäkikodilla** on 40 lähihoitajaa, 3 lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksella, 5 hoitoapulaista/hoiva-avustajaa, 4 sairaanhoitajaa, yksi palveluvastaava ja yksi sosiaaliohjaaja. Yksi sairaanhoitajista on vastaava sairaanhoitaja eikä ole mukana varsinaisessa hoitotyössä vaan tekee hallinnollisia töitä ja sijaistaa palveluvastaavaa tämän ollessa pois töistä. Työntekijöitä Kurjenmäkikodilla on yhteensä 54.

Äkillisissä rekrytoinneissa kysytään ensin jo vuorossa olleita jäämään töihin myös seuraavan vuoron ajaksi (pl. yövuorosta aamuvuoroon). Toinen vaihtoehto on soittaa omalla sijaislistallamme oleville henkilöille, pääseekö joku heistä tulemaan töihin. Listalla olevat henkilöt ovat työskennelleet Kurjenmäkikodilla aikaisemmin, olleet opiskelijoina harjoittelujaksolla tai muuten käyneet aiemmin perehtymässä. Sijaiset ovat sellaisia, joilla on jo tuntemus Kurjenmäkikodista ja sen käytännöistä. Erityistä huomiota vaatii lääkehoitoluvallisten hoitajien oikea määrä.

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.

Uusien työntekijöiden rekrytointitilanteessa tarkistetaan tutkintotodistukset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja. Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytetään LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista sekä yksikön lääkeosaamisen näytöt/lääkehoitolupa, jonka kuittaavat esihenkilö sekä yksikön lääkäri.

**Kurjenmäkikodin** esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uudelle työntekijälle merkitään henkilökunnan viikkojakoon nimetty perehdyttäjä. Vastuu

perehdyttämisestä on kuitenkin jokaisella työvuorossa olevalla työntekijällä. Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle/opiskelijalle annetaan mahdollisuus kysyä ja kyseenalaistaa erilaisia asioita. Oppimisen varmistamista tehdään jatkuvalla periaatteella suullisesti ja käytännön työtä seuraten. Kurjenmäkikodilla on käytössä perehdytyslista, josta tarkistetaan, onko kaikki tarpeellinen tieto käyty läpi. Pirhan Intrassa olevan perehdytysivuston lisäksi Kurjenmäkikodin uusille työntekijöille ja opiskelijoille on oma perehdytysohjelma Kurjenmäkikodin Teams-kanavalla.

Uuden työntekijän tullessa **Kurjenmäkikodille** töihin hänen tulee lukea omavalvontasuunnitelma osana perehdytystä. Uudet työntekijät ja opiskelijat oppivat omavalvonnan toteuttamista käytännön työssä. **Kurjenmäkikodilla** kannustetaan osallistumaan Pirhan ja muiden tahojen järjestämiin työtä tukeviin koulutuksiin. Käytössä on Pirhan ikäihmisten palveluiden täydennyskoulutussuunnitelma (mm. RAI-koulutus, kinestetiikkakoulutus, hygieniapassikoulutus, ensiapukoulutus, lääkehoitokoulutukset, tietosuojaja- ja tietoturvakoulutukset).

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen 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). Terveysdenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

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

**Kurjenmäkikodin** henkilöstön ammattitaidon ylläpitämistä ja täydennyskouluttautumista seuraa esihenkilö pitämällä kirjaa käydyistä koulutuksista. Koulutuksen jälkeen koulutuksessa olleet henkilöstön jäsenet kertovat saamistaan opeistaan muille henkilöstön jäsenille esimerkiksi koko talon palaverissa tai kodeissa käytännön töissä.

”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

Opiskelijoiden työskennellessä tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävissä heidän työskentelyoikeutensa tarkistetaan opintokirjaotteesta. Esihenkilöllä on tiedossa opintopistemäärät, jotka oikeuttavat työskentelyyn kyseisellä ammattinimikkeellä. Opiskelijoiden ohjausta ja valvontaa toteutetaan käytännössä jatkuvalla periaatteella seuraamalla heidän päivittäistä työskentelyään.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

**Kurjenmäkikodilla** henkilöstön riittävyys asukasmäärään nähden varmistetaan THL:n laskentakavaan perustuvalla mitoituslaskurilla. Esihenkilö vastaa riittävän ja osaavan henkilöstön rekrytoinnista sekä seuraa yhdessä asumisen palveluiden johdon kanssa henkilöstömitoituksen toteutumista kuukausittain. Konkreettisia keinoja henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ovat esimerkiksi sijaisten rekrytoiminen vakituisten työntekijöiden poissaolon ajaksi, työtehtävien priorisointi ja eri kotien henkilöstön välinen keskustelu asukastilanteesta (esim. hoitoisuus ja saattohoitotilanteet).

## 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.

Terveydenhuoltolaissa 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 Terveydenhuoltolaki 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.

Lisätietoja henkilökunnalle: [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.monialainen-yhteistyö-intra.pirha.fi)

**Kurjenmäkikodin** asukkaiden tiedot näkyvät potilastietojärjestelmästä. Jos asukas siirtyy terveydenhuollon yksikköön, jossa järjestelmä ei ole käytettävissä, annetaan asukkaalle mukaan tarpeelliset tiedot (kuten lääkelista) paperilla. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää omakustanteisesti yksityisen palveluntarjoajan lääkäripalveluita. Tällä hetkellä hoitajat pystyvät lukemaan vain Hämeenkyrön kunnan alueella (sama potilastietojärjestelmä) kirjatut tiedot (esim. terveyskeskuksen päivystys tai vuodeosasto) potilastietojärjestelmästä. Muissa kunnissa kirjatut hoitotiedot eivät näy käytössä olevassa potilastietojärjestelmässä. Tarvittaessa asukkaalle mukana tulee paperi, jossa lukee hoidon kannalta huomioitavat asiat. Kurjenmäkikodin lääkäri pääsee katsomaan asukkaalle hoitotekstit Kanta-palvelusta.

## 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)

**Kurjenmäkikoti** sijaitsee Hämeenkyrön keskustassa, kirkkoa vastapäätä. Samaan kampukseen kuuluu Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema ja vuodeosasto, neuvola, hammashoitola, Siljankoti ja Veteraanitalo. Kurjenmäkikotia ympäröi aidattu piha, jossa asukkaiden on turvallista käydä kävelyllä ja loppukesästä nautiskella siellä kasvavista marjoista ja hedelmistä. Kurjenmäkikotiin on tehty peruskorjaus, joka valmistui vuonna 2019. Rakennus on siis hyvin ikäihmisten ympärivuorokautiseen asumiseen soveltuva. Hämeenkyrön kunta vuokraa Kurjenmäkikodin tiloja Pirhalle.

**Kurjenmäkikoti** on kolmikerroksinen rakennus. Kahdessa ylimmässä kerroksessa on kaksi kotia ja pohjakerroksessa yksi. Toisessa kerroksessa on pääsisäänkäynti, jonka läheisyydessä on juhlasali. Salissa järjestetään asukkaille erilaisia tapahtumia viikoittain. Joka kodissa on asukashuoneiden lisäksi yhteinen ruokailu-/oleskelutila sekä käytävän päässä pieni olohuone, jossa voi vaikka kahvitella läheisten kanssa. Yhdessä kodissa pienestä olohuoneesta on rakennettu kaikkien asukkaiden käyttöön tarkoitettu aistihuone. Alimmasta kerroksesta löytyy pieni kirjasto, hiljentymishuone sekä sauna.

Suurin osa Kurjenmäkikodin asukashuoneista on yhden hengen huoneita. Kahden hengen huoneita on tällä hetkellä kaksi ja tarvittaessa niitä saadaan tehtyä lisää. Asukkaan muuttaessa huoneeseen siellä on valmiina sähkötoiminen sänky. Muut kalusteet, taulut, koriste-esineet ym. asukas saa tuoda itse viihtyvyyden varmistumiseksi.

**Kurjenmäkikodin** tilojen puhtaanapidosta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Kiinteistöhuoltotoista vastaavat Hämeenkyrön kunnan työntekijät. Lisätilaus-/korjauspyynnöt molemmille tahoille tehdään Paketti-palvelun kautta. Kiireellisistä tilanteista ilmoitetaan lisäksi suullisesti/ puhelimitse suoraan Voimian tai kunnan työntekijöille. Kun jostakin kohteesta tehdään Paketti-pyyntö, niin se tulostetaan ja viedään korjattavan kohteen lähelle, jotta koko henkilöstö tietää, että tilaus on jo tehty. Tehdystä tilauksesta voidaan ilmoittaa myös koko yksikön henkilöstön Teams-kanavalla. Kun Paketti-pyyntöön mukainen työ on toteutettu, siitä ilmoitetaan myös.

**Kurjenmäkikodin** asukkaiden käytössä olevat sängyt, yhteiskäyttöiset pyörätuolit, nosto- ja siirtolaitteet ym. välineet huolletaan säännöllisin väliajoin nimettyjen palveluntuottajien toimesta. Jos huomataan, ettei joku väline toimi kuten pitäisi sen käyttäminen lopetetaan välittömästi ja tehdään korjauspyyntö. Uusien välineiden käyttöön saadaan koulutus välineen toimittajalta tai aiemmin samanlaista välinettä käyttäneeltä henkilöstön jäseneltä. Esimerkiksi CRP-laitteen käytön on käynyt opastamassa Fimlab-laboratorion työntekijä ja DEKO-koulutukset piti tänä syksynä Pirhan hygieniahoitaja.

## 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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

Lisätietoja henkilökunnalle: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

**Kurjenmäkikodilla** varmistetaan henkilöstön lääkinnällisten laitteiden oikeaoppinen käyttö perehdytyksellä. Luetaan huolellisesti uuden laitteen käyttöohjeet ja muut turvallisuusmerkinnät. Laitteita käytetään vain niiden oikeaan käyttötarkoitukseen. Tarvittaessa tehdään huolto- ja korjauspyynnöt Paketin kautta ja laite jää toistaiseksi käyttökieltoon. Vakavat lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan Fimeaan esihenkilön toimesta.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuudesta 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 terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman, joka on päivitetty 11.10.2024.

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- 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 henkilökunnalle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Kurjenmäkikodilla** potilastietojärjestelmänä on Lifecare. Lifecareen ja samalla asukkaiden tietoihin pääsee kirjautumaan joko käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai toimikortilla. Jokainen työntekijä on oikeutettu katsomaan ainoastaan hoitamiensa asukkaiden tietoja eikä muiden tietoihin ole lupa mennä. Rokoteluvallisilla sairaanhoitajilla on lisäksi julkisen terveydenhuollon rokottajan rooli. Uuden työntekijän tullessa taloon, hänet perehdytetään Lifecaren käyttämiseen työn ohessa. Potilastietojärjestelmän lisäksi henkilöstön tulee osata käyttää elintarvikkeiden tilausjärjestelmää (Aromi), liinavaatteiden tilausjärjestelmää (Comforta) sekä lääkeluvalliset hoitajat apteekin lääketilausjärjestelmää (Easymedi). Yksikön henkilöstö perehdytetään työssä käytettäviin tietojärjestelmiin.

Jos **Kurjenmäkikodilla** tulee sähkökatko tai potilastietojärjestelmään ei ole mahdollista päästä esim. pitkän huoltokatkon vuoksi, asukkaiden perustiedot ja lääkelistat on tulostettuna kanslioihin/lääkehuoneeseen. Mahdollisesta potilastietojärjestelmän yhtäkkisestä käyttökatkosta tai toimimattomuudesta ilmoitetaan Monivalvomoon ja Isteikkiin (numerot on tallennettu jokaisen kodin puhelimeen).

Asukkaiden tiedot säilytetään lukitussa tilassa. Tiedot tarkistetaan kuukauden välein hoitajien toimesta. Asukkaiden päivittäiskirjaamiset huoltokatkon tms. ajalta hoidetaan myöhemmässä vaiheessa sitten, kun järjestelmä on taas käyttökunnossa.

**Kurjenmäkikodilla** huolehditaan asukkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen niin, että asukkaalle kerrotaan hopasu-keskustelussa hänestä tehtävistä päivittäisistä kirjauksista ja syy siihen, otetaan huomioon asukkaan mahdolliset omat mielipiteet erilaisissa teknologisissa kysymyksissä ja kannustetaan kertomaan omat ajatuksensa joka asiassa.

Asukkaalle kerrotaan, kuinka hoitajakutsupainike toimii. Eli asukkaan painaessa rannekkeessa olevaa painiketta siitä tulee hoitajan puhelimeen hälytys ja hoitaja näkee heti, kuka\_ soittaa. Hälytyksen jälkeen hoitaja tulee asukkaan luokse heti, kun on mahdollista.

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 raportointijärjestelmällä 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 henkilökunnalle: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi) ja [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Kurjenmäkikodin** lääkehoitosuunnitelma päivitetään joulukuussa 2024. Kurjenmäkikodin esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

**Kurjenmäkikodin** esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä. Jokainen työvuorossa oleva lääkeluvallinen hoitaja on vastuussa turvallisesta lääkehoidon toteuttamisesta.

## 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 henkilökunnalle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/infektioiden_torjunnan_omavalvonta_sote-yksikoissa)

**Kurjenmäkikodilla** noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä hygieniaohteja ja toimitaan niiden mukaisesti. Henkilöstö käyttää työnantajan tarjoamia työvaatteita. Päivittäisessä työskentelyssä korostetaan käsihygienian merkitystä. Hoitotyössä henkilöstö ei saa käyttää pitkähihaisia paitoja, koruja, kelloja, kynsilakkaa tai tekokynsiä. Pitkät hiukset tulee olla kiinni. Uusista asukkaista kontrolloidaan ohjeiden mukaisesti MRSA-näytteet.

**Kurjenmäkikodin** hygieniayhdyshenkilöt seuraavat aktiivisesti hygieniaohteiden noudattamista ja tarvittaessa ohjaavat henkilöstöä oikeisiin toimintatapoihin. Työvuorosunnittelussa pyritään järjestämään yksi työpäivä (kolmen viikon työvuorolistassa) hygieniasoioiden hoitamiseen. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat aktiivisesti koulutuspäiviin ja ovat tarvittaessa yhteydessä oman alueen hygieniahoitajaan. Jokainen työvuorossa oleva hoitaja on kuitenkin vastuussa hygieniaohteiden noudattamisesta.

Hygieniayhdyshenkilöt:

Aune Kuusisto [aune.kuusisto@pirha.fi](mailto:aune.kuusisto@pirha.fi)

Sini Niemi [sini.niemi@pirha.fi](mailto:sini.niemi@pirha.fi)

Jutta Laine [jutta.laine@pirha.fi](mailto:jutta.laine@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 henkilökunnalle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet)

**Kurjenmäkikodin** esihenkilö Henna-Riikka Tomperi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Kurjenmäkikodin turvallisuusvastaava on sosiaaliohjaaja Riitta Riikola.

Jokainen **Kurjenmäkikodin** henkilöstöön kuuluva käy Pirhan oman tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen Moodlessa. Kaikkien tulee työskennellä niin, että tietosuoja- ja tietoturva-asiat menevät asianmukaisesti. Henkilöstölle järjestetään vuosittain Pirhan ohjeistuksen mukainen Turvallisuuskävely, johon sisällytetään tietosuoja- ja tietoturvakierro. Kierrolla kerrataan Moodlen koulutuksessa läpikäytyjä asioita. Henkilöstölle kerrotaan esimerkiksi, että asukkaiden asioista ei saa puhua ulkopuolisten kuullen, kanslioiden ovet tulee olla lukossa, vain omilla tunnuksilla saa kirjautua tietokoneelle ja potilastietojärjestelmään, ja että asukkaiden postit eivät saa olla ulkopuolisten saatavilla.

### 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](http://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 Pirhan julkisilla verkkosivuilla:

<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.

**Kurjenmäkikodilla** sosiaaliohjaaja järjestää säännöllisesti, joka toinen kuukausi asukaskokouksia, joissa asukkailla on mahdollisuus kertoa toiveitaan ja antaa palautetta. Sosiaaliohjaaja vie tarvittaessa palautetta eteenpäin. Palautetta otetaan vastaan avoimella mielellä ja tarkastellaan toimintaa niiden pohjalta. Tarvittaessa tehdään yksikön toimintaan muutoksia. Asukkailla on mahdollisuus palautteen antoon päivittäin.

**Kurjemäkikodin** aulassa on palautelomakkeita ja lukollinen postilaatikko, johon voi kuka tahansa asukas tai läheinen voi antaa palautetta. Esihenkilö käsittelee palautteet yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstöä kehoitetaan antamaan avoimesti palautetta esihenkilölle. Asioista tulee puhua rohkeasti, jotta vältetään ristiriidoilta ja väärinymmärryksiltä.

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

**Kurjemäkikodin** toimintojen riskienhallinnasta vastaa palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi. Riskienhallinta on kuitenkin jokaisen työntekijän vastuulla hänen omassa työssään ja toiminnassaan. Työntekijä arvioi itse jokaisessa tilanteessa, onko siinä mahdollisia riskejä asukkaan kannalta ja tarvittaessa muuttaa tilannetta ja toimintaansa turvallisemmaksi. Työntekijät ovat lukeneet



turvallisuusohjeet ja kertaavat niitä tarpeen vaatiessa. On tärkeää, että henkilöstö tietää velvollisuudestaan ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa puutteita turvallisuudessa.

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.

**Kurjenmäkikodin** asukasturvallisuuden kannalta tunnistetut keskeisimmät riskit ovat potilastietojärjestelmän ja/tai internet- yhteyden käyttökatko/toimimattomuus, tiedonkulun ongelma ja lääkevirheet. Rakenteellisista riskeistä voisi mainita esim. yöpöytien terävät kulmat ja toisinaan märät lattiat. Jos potilastietojärjestelmä ei toimi, asukkaan tietoja ei saada kirjattua. Internet-yhteyden puuttuessa ei pääse potilastietojärjestelmään eikä muihinkaan internetissä oleviin järjestelmiin tai sovelluksiin.

Tiedonkulku on **Kurjenmäkikodilla** toisinaan todettu haasteelliseksi. Henkilöstölle jaetaan tiedotteita Teams- kanavalla, sähköpostilla, paperisella viikkotiedotteella ja viikkojakolistaan. Tiedon kulun parantamiseksi tavoitteena on jatkossa ottaa käyttöön yksi tai kaksi toimivaa tiedotuskanavaa, jotka olisivat työntekijöillä aktiivisessa käytössä. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea tiedotteet ja kirjata kodin kalenteriin esimerkiksi tulevat tapahtumat.

**Kurjenmäkikodilla** tapahtuvista lääkevirheistä henkilöstö täyttää aina HaiPro-ilmoituksen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään koko henkilöstön palavereissa kuukausittain. Palavereissa pohditaan yhdessä, mistä syystä virhe on tapahtunut ja mitä pitäisi tehdä toisin, jotta virheet voitaisiin jatkossa välttää.

Muistakin vaaratapahtumista tai läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoituksia ja ne käsitellään samalla tavalla koko henkilöstön kesken. Tärkeintä ei ole löytää syyllistä, vaan kehittää toimintaa turvallisempaan suuntaan ja miettiä, millaisilla toimilla estetään vahinkojen syntyminen. Myös tietoturvan rikkoontumisesta tehdään HaiPro-ilmoitus.

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

Kun **Kurjenmäkikodilla** tapahtuu jokin vaaratapahtuma, epäkohta tai tulee läheltä piti -tilanne, siitä tehdään HaiPro-ilmoitus. Henkilöstön kanssa on käyty palaverissa läpi ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus ja Hai-Pro-ilmoituksen teko, ja siihen on ollut koulutusta tarjolla myös Pirhan taholta. HaiPro-ilmoitus

tulee käsiteltäväksi esihenkilölle ja vastaavalle sairaanhoitajalle. Lääkevirheistä tehdyt ilmoitukset menevät suoraan myös lääkitysturvallisuuskoordinaattorille.

Tavoiteaika HaiPro-ilmoituksen käsittelylle alusta loppuun on seitsemän vuorokautta. Niille työntekijöille, jotka ovat mukana esim. vakavan tapaturman sattuessa, järjestetään heidän toiveidensa perusteella mahdollisimman pian tilaisuus, jossa tilannetta voidaan rauhassa käydä läpi. Tilaisuuksia puhua aiheesta tarjotaan myöhemminkin niin kauan, kuin asianosaiset haluavat sitä puida. Tärkeää on, että tapahtuneen jälkeen päästään elämässä eteenpäin eikä kukaan jää potemaan esim. syyllisyyttä tai liiallista pelkoa tapahtuneen uusimisesta.

Asukkaalle sattuneesta vahingosta, tapaturmasta tai muusta vastaavasta tapahtumasta ilmoitetaan läheiselle puhelimitse. Mm. tällaisia tilanteita varten potilastietojärjestelmässä on merkittynä jokaiselle asukkaalle ensisijainen yhteyshenkilö.

Asiakasturvallisuuteen kohdistuneita riskejä ennaltaehkäistään toimimalla annettujen ohjeiden mukaisesti joka tilanteessa. Riskien hallintaa tehdään jatkuvasti työn ohessa havainnoimalla ympäristöä. Ennen hyväksi todettujen toimintatapojen muuttamista arvioidaan, onko uusi toimintatapa järkevä ja turvallinen. Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan seuraamalla työntekoa ja toimintoja päivittäin sekä kuuntelemalla herkällä korvalla myös asukkaiden ja heidän läheistensä antamaa palautetta. Ilmenneisiin puutteisiin ja epäkohtiin puututaan välittömästi niillä Pirhassa yleisesti käytössä olevilla menetelmillä, joita on ohjeistettu käyttämään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä esim. kiinteistöhuoltoon tai monivalvomoon.

Pirhan henkilökunnan viestintäkanavassa Intrassa on löydettävissä yleinen menettelytapaohje koskien uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaa (polku: Etusivu – Työn tueksi – Turvallisuus – Henkilöstöturvallisuus – Uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinta). Ohje on tallennettuna myös **Kurjenmäkikodin** Teamsiin sekä tulostettu kanslioihin luettavaksi. Yhteistyö muiden lähistöllä sijaitsevien Pirhan yksiköiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset riskienhallinnassa otetaan huomioon siten, että toimitaan niiden antamien ohjeiden mukaisesti. **Kurjenmäkikodin** palveluvastaava vastaa selvityspyyntöjen käsittelystä sekä tarvittavien korjaavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Palveluvastaava voi tällaisissa tilanteissa tehdä yhteistyötä Kurjenmäkikodin turvallisuusasiantuntijoiden (esim. lääkevastaavan) kanssa. Palveluvastaava kirjaa suunnitelmat ylös ja seuraa toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

**Kurjenmäkikodilla** riskejä seurataan HaiPro-ilmoituksista sekä työntekijöiden, asukkaiden ja läheisten antamista palautteista. Ilmoitukset ja palautteet käsitellään henkilöstön palaverissa. Lisäksi riskitilanteita pyritään ennaltaehkäisemään hyvällä keskinäisellä vuorovaikutuksella. Hygieniaan

liittyvistä riskeistä puhutaan myös palavereissa säännöllisesti, ja hygieniaohjeiden vastaiseen toimintaan puututaan välittömästi.

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 ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa. **Kurjenmäkikodin** valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa yksikön lähiesihenkilö.

**Kurjenmäkikodin** pelastussuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. **Kurjenmäkikodille** on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään esihenkilön johdolla toimintayksiköiden palavereissa. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja kuittaa lukemisen allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

**Kurjenmäkikodilla** 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/turvallisuusyhdysenkilön toimesta.

**Kurjenmäkikodin** asukkailla on käytössään hoitajakutsupainikkeet. Niiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa hoitajien toimesta. Hoitajat toimittavat täytetyn testauslomakkeen esihenkilölle ja turvallisuusvastaava raportoi niistä tarvittaessa eteenpäin. Jos joku hoitajakutsupainike ei toimi, se lähetetään toimittajalle ja tilataan uusia tilalle.

Yövuoron hoitajilla on käytössä vartijakutsupainikkeet. Niiden toimivuus testataan kerran kuukaudessa hoitajien toimesta. Vartiointiyhtiö lähettää tästä tiedon palveluvastaavalle sähköpostitse.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

Kurjenmäkikodin omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa:

Palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi, henna-riikka.tomperi@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet:

Vastaava sairaanhoitaja Jutta Laine ja sosiaaliohjaaja Riitta Riikola

**Kurjenmäkikodin** henkilöstön tulee lukea ja paneutua omavalvontasuunnitelman sisältöön. Henkilöstö tekee omavalvontasuunnitelmaan lukukuittauksen. Suunnitelmaan tutustuminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma löytyy sähköisenä versiona sekä Kurjenmäkikodin Teamsin perehdytyskansiossa, että Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle Teamsin tai sähköpostin välityksellä. Asioista keskustellaan myös koko talon palaverissa.

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

Omavalvontasuunnitelma ohjaa **Kurjenmäkikodin** henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata

aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan **Kurjenmäkikodin** asukkaita ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma sijaitsee tulostettuna **Kurjenmäkikodin** aulassa ja esihenkilön huoneessa. Sähköisenä versiona omavalvontasuunnitelma löytyy sekä Kurjenmäkikodin Teamsin perehdytyskansiosista, että Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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.

Omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Hämeenkyrö 1.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Henna-Riikka Tomperi, palveluvastaava

**Toimialuejohtaja**

Mari Ollinpoika

