

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Orvokkikoti**

**Omavalvontasuunnitelma**

## Sisälllys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	1
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3	Muistutusten käsittely .....	18
2.4	Henkilöstö.....	19
2.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	25
2.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	26
2.7	Toimitilat ja välineet .....	27
2.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	29
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	33
2.10	Infektioiden torjunta .....	34
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	36
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	37
3	Omavalvonnin riskienhallinta.....	38
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	38
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	40
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	44
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	45
3.5	valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	45
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta.....	46
4.1	Toimeenpano.....	46
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	47
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	48

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Orvokkikoti, Orvokkikuja 3, 35300 Orivesi.</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repola 30 asukasta</li> <li>• Metsola 15 asukasta</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Osastonhoitaja Katja Salomaa, <a href="mailto:katja.salomaa@pirha.fi">katja.salomaa@pirha.fi</a> p. 050-5697774</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Pohjoinen 1 vastuualue          Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:anne.paavilainen@pirha.fi">anne.paavilainen@pirha.fi</a>, p. 050-4012257</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

ympäri vuorokautista palveluasumista, laitoshoidon, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

**Orvokkikodissa** järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 45.

**Ympäri vuorokautisella palveluasumisella** tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla 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 vuorokauden ajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

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

**Orvokkikodin** 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.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa on jokaisella oma asunto ja henkilöstöltä saa viipymättä hoitoa ja huolenpitoa vuorokauden ajasta riippumatta. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen kuuluu yksilöllisen tarpeen mukaan hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.

**Orvokkikodilla** on käytössä omahoitaja / varahoitaja järjestelmä. Myös jokaiseen työvuoroon on nimetty vastuuhoidtaja kaikissa ryhmäkodeissa, vastuuhoidtaja on merkitty aamuvuorossa ympäröimällä työvuoro ja iltavuorossa kirjain merkitä on vastuu vuorossa sovittu erikseen.

**Orvokkikodissa** puhdistus- ja ruokahuolto tapahtuvat Pirkanmaan Voimia Oy:n toimesta. Orvokkikodille lounas ja päivällinen kuljetetaan Oriveden terveyskeskuksen keittiöltä. Oheistuotteet keittiölle tilataan kaksi kertaa viikossa S - marketista.

Lääkäripalvelut Orvokkikodille tuottaa virka-aikana Pihlajalinna Oy. Lääkäri käy kerran viikossa tiistaisin, joka toinen viikko hän on paikalla koko päivän ja joka toinen viikko puoli päivää. Muina päivinä on mahdollista konsultoida lääkäriä teamsin tai puhelimen välityksellä.

Asumispalveluyksikköön on järjestetty lääkäritoimijan toimesta päivystys. puhelinkonsultaationa Terveystalo Oy arkisin klo 16–22 ja viikonloppuisin sekä juhlapyhinä klo:8–22

Yöaikaan hoitaja voi konsultoida TAYS Acuta (keskus), josta puhelu ohjautuu sisätautien päivystävälle lääkärille

### **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.

**Orvokkikodin** toiminta-ajatuksena on edistää ja tukea asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä, sekä tarjota hoitoa ja hoivaa. Ydintehtävä on tuottaa pitkäaikaista, laadukasta palvelua ja hoitoa ikäihmisille heidän tarpeistaan lähtien ja heidän tahtonsa perustuen.

**Orvokkikodissa** Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupausta ja arvoja käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa osastonhoitajan toimesta talonpalavereissa, sekä henkilökunnan kanssa vuosittain käydyissä kehityskeskusteluissa. Arvoja toteutetaan myös päivittäisessä hoitotyössä asukkaiden ja omaisten kanssa toimiessa.

## 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 Potilasvaikutuskeskukselle 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 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 velvoitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palavereissa 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- vastuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuhenkilöille 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 palavereissa. 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.

**Orvokkikodissa** asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaiden fyysistä toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään aktiivisella asukasta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa asukkaan toimintakyvyn mukaan. Fyysistä toimintakykyä edistetään perushoidon yhteydessä, yksilöfysioterapiaa ja viriketoimintaan osallistuessa. Asukkaiden psyykkistä toimintakykyä tuetaan edistämällä arjen mielekkyyttä monin eri tavoin. Asukkaan henkilöhistorian tunteminen on tärkeää. Orvokkikodilla asukkailla on käytössä elämänpuut, näihin kartoitetaan asukkaan merkittävät elämäntapahtumat, perhe- ja ystävyys-suhteet, mieluisat asiat, pelot jne. Elämänpuu täytetään yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa. Elämänpuu laitetaan asukkaan niin halutessa esille huoneen seinälle.

Asukkaan kotiutumista Orvokkikotiin pyritään edistämään ja päivittäistä hyvinvointia ylläpitämään, muun muassa keskusteluin. Turvallisuuden tunteen luominen asukkaalle alusta alkaen on tärkeää. Asukkaille on tarjolla viriketoimintaa, ulkoilua ja tapahtumia psyykkisen toimintakyvyn edistämiseksi. Kognitiivista toimintakykyä tuetaan esimerkiksi seuraamalla eri tiedotusvälineitä; lehdet, tv, radio.

Ryhmäkoodissa on mahdollista katsella elokuvia, ja viriketuokioissa on tarjolla monipuolisia virikkeitä, esimerkiksi muistelua, kaskuja, arvoituksia, laulua ja musiikin kuuntelua. Sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseen lukeutuvat päivittäiset tuokiot järjestetään ryhmäkotien yhteisessä tilassa. Näitä ovat mm. keskustelut muiden asukkaiden ja henkilökunnan kanssa, asukkaiden läheisten ihmisten mukana olo asukkaan arjessa ja kuntoutus- ja viriketoiminnan järjestämät ryhmät ja erilaiset tapahtumat. Asukkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan päivittäin, sekä kirjataan terveystietomukseen.

Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Hyvä ravitsemustila tukee asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä sekä nopeuttaa sairauksista toipumista. Painonvaihtelut, tahaton laihtuminen ja muut hyvää ravitsemusta vaarantavat tekijät, kuten sairaudet ja lääkitys, tunnistetaan ja otetaan huomioon yksilöllisesti



ravitsemuksen turvaamiseksi. Ruokailutilanteen viihtyisyyteen ja asiakkaan mahdollisuuteen valita mieluisat ruoat ja ruoka-aineet kiinnitetään huomiota. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito.

**Orvokkikodissa** ravitsemuksessa huomioidaan ravitsemussuosituksset, erityisruokavaliot, rakennemuunnellut ateriat ja kalenterivuoden juhlapyhät. Asiakkaita avustetaan ruokailuissa. Ruokailutilanteiden viihtyisyyteen kiinnitetään huomioita esimerkiksi rauhoittamalla ruokailuhetki minimoimalla ylimääräiset äänet ja miettimällä asiakkaiden istumajärjestystä ruokailutilanteessa. Yö paaston pituus ei saa ylittää suositeltua 11 tuntia. Poikkeuksena tästä tilanteet, jos asiakas haluaa nukkumaan aikaisin illalla tai nukkua aamulla pitkään. Varsinaisten ruokailuajojen ulkopuolella on asiakkailta mahdollisuus saada välipalaa.

Kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi (MNA – Mini Nutritional Assessment) RAI arvioinnin yhteydessä, jotta ravitsemuksellisiin haasteisiin pystytään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindeksi BMI. Vähintään kahdesti vuodessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeutteja. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asukkaan suun hoitoon liittyen.

**Orvokkikodin** tiimipalaverissa, sekä kehityskeskusteluissa käydään säännöllisesti läpi Pirkanmaan hyvinvointialueen laatutavoitteita, sekä korostetaan asukkaiden yhdenvertaisia palveluja. Henkilöstö toimii arjessa näiden laatutavoitteiden mukaan. Esihenkilö seuraa arjessa ryhmäkotien laadullista toimintaa ja toiminnan asiamukaisuutta ja raportoi siitä säännöllisesti palvelupäällikölle.

**Orvokkikodin** henkilökunta tekee aktiivisesti HaiPro ilmoituksia. Ilmoitukset käsitellään pikaisesti ja esihenkilön toimesta Ilmoituksien käsittelyn jälkeen vaadittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tilanteiden korjaamiseksi/ selvittämiseksi eri yhteistyötahoja apuna käyttäen. HaiPro tapahtumat käsitellään esihenkilön toimesta myös säännöllisesti ryhmäkotien tiimipalavereissa, vähintään kerran kuukaudessa.

**Orvokkikodin** tiimipalavereissa osastonhoitaja käy säännöllisesti läpi myös RAI:n laatutavoitteita, sekä yhdessä arvioidaan tulosten oikeellisuutta. Tiimipalavereissa pohditaan myös keinoja, kuinka laadulliset tavoitteet toteutuvat Orvokkikodissa. Rai laatutavoitteita käsitellään Orvokkikodissa tiimipalavereissa noin kolmen kuukauden välein.

*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.

Pohjoinen 1 palvelualueetta johtaa palvelupäällikkö Anne Paavilainen, Anne. Paavilainen @pirha.fi

Osastonhoitaja seuraa ja johtaa Orvokkikodin toimintaa päivittäin ja keskustelee toiminnasta ja sen kehittämisestä henkilökunnan kanssa. Epäkohtiin puututaan välittömästi ja niistä raportoidaan myös alueen palvelupäällikköä. Myös positiivista palautetta annetaan henkilöstölle hyvin tehdystä työstä.

## 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 turvallisuuspäätös)*

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisu 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 sosiaalihoillon 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.” (Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöönsä tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta, voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.” Yksikössä on erillinen ohje edunvalvontatarpeen ilmoittamisesta.

**Orvokkikodissa** palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä omahoitaja/vastuuhoidtaja. Pahosuun kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, PaHoSu tulostetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.

**Orvokkikodissa** palvelu- ja hoitosuunnitelman käydään läpi ensimmäisen hoitoneuvottelun yhteydessä ja tehdään tarvittavia lisäyksiä. Orvokkikodissa hoitoneuvotteluun osallistuvat asukas, hänen omaisensa/ läheiset, omahoitaja, lääkäri, sairaanhoitaja, virikeohjaaja, osastonhoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti. Hoitoneuvottelussa kerrotaan Orvokkikodin toiminnasta, käytännönjärjestelyistä, myös RAI arvioinnista ja elämänpuu otetaan tässä esiin. Hoitoneuvottelussa kartoitetaan myös asukkaan ja omaisten toiveet. Lääkäri käsittelee hoitotahto asiaa, diagnooseja ja lääkitystä.

**Orvokkikodilla** osastonhoitaja käy säännöllisesti ryhmäkotien tiimipalaverissa läpi asukkaiden PaHoSujen ja RAI arvioiden ajantasaisuutta. Sairaanhoitajat ohjaavat ja tukevat omahoitajia PaHosujen laatimisessa. PaHoSujen tavoitteiden / toiveiden toteutumista seurataan säännöllisesti sairaanhoitajien järjestämällä hoitotyöntunneilla. Orvokkikodissa asukkaan

toimintakykyä arvioidaan myös jatkuvasti hoitotyötä tehdessä ja asukkaan voinnista kirjataan jokaisen työvuoron aikana Pegasos potilas tietojärjestelmään.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

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](#))

**Orvokkikodissa** jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontaviraston mukaan asiakkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asiakkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin

se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asiakkaan liikumista, tulee tarkoin harkita niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. Ratkaisu on aina tehtävä asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen on harkittava, soveltuuko joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Orvokkikodissa hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään.

Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Kun on kyse rajoittavasta toimenpiteestä, uusi arvio tehdään kuitenkin aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä potilailla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide.

Mikäli potilas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide vaan keino huolehtia potilaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos potilas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan. Akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella toimitaan asiakkaan hoidontarpeen mukaisesti. Mikäli rajoittavan turvavälineen käyttö jatkuu, hoidosta vastaava lääkäri tekee hoitopäätöksen virka-aikanaan.

**Orvokkikodin** hoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi hoitaja kirjaa rajoitteen tarkistamisajankohdan päivittäismerkintöihin tulevaan ajankohtaan, jolloin rajoitustoimenpiteen käyttö pitää arvioida uudelleen. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Käytettyjen turvavälineiden pitää olla kyseiseen käyttötarkoitukseen suunniteltuja. Itse kehitetyt liikkumista rajoittavia välineitä ei saa käyttää. Esimerkkejä liikkumista rajoittavista

turvavälineistä ovat sängynlaidat, pyörätuolin vyöt, geriatrisen tuolin pöytä ja hygienihaalarit. Sängynlaitoja ei tule käyttää, mikäli on vaara, että asiakas pystyy siirtymään laitojen yli. Näissä tilanteissa ensisijaisesti tulee käyttää matala-asentoista sänkyä. Hygienihaalarin käyttöä ei koskaan pidä aloittaa kevyin perustein. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Turvavälineiden tarvetta arvioidessa tulee aina arvioida myös asiakkaan käytössä oleva lääketys. Psykoosilääkkeet vaikuttavat usein asiakkaan liikkumiskykyyn ja tämä on syytä huomioida turvavälineiden tarvetta arvioitaessa.

Psykenlääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita, joita on syytä käyttää harkiten. Käyttöoireiden hoidossa ensisijainen tavoite on käyttää lääkkeettömiä hoitotyön keinoja. Lääketieteellisten hoito-ohjeiden mukaan psykoosilääkkeitä voidaan käyttää voimakkaiden ja sairastunutta itseään haittaavien käyttöoireiden hoidossa, kun ne rasittavat asiakasta tai heikentävät hänen kykyään huolehtia itsestään, sosiaalista vuorovaikutusta tai omatoimisuutta. Käyttöoireiden lääkehoito on aiheellista myös silloin, kun oireet aiheuttavat vaaratilanteita asiakkaalle itselleen tai muille henkilöille ja vaikuttavat hoitopaikkaratkaisuun. Lääkkeistä ei ole apua kaikkiin vaikeisiin käyttöoireisiin. Tällaisia ovat muun muassa kuljeskelu, tavaroiden keräily ja kätkeminen, tarkoitukseton pukeutuminen ja riisuutuminen, huutelu, esineiden syöminen, hyperseksuaalisuus ja itsensä vahingoittaminen (raapiminen, hakkaaminen).

**Orvokkikodilla** mahdolliset rajoittamistoimet kirjataan päivittäin hoitokertomukselle sekä asukkaan vointia seurataan aktiivisesti sekä kirjataan havainnot. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan päivittäin ja viimeistään kolmen kuukauden päästä rajoittamispäätös tulee uusiksi.

Tällä hetkellä Orvokkikodissa käytetään lääkärin arvion perusteella rajoittamistoimenpiteinä sängynlaitojen ylösnostoa ja haaravöitä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan.

Lisätieto: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)



Kuntaliiton yleiskirjeessä 4/80/2000 on annettu ohjeet asiakkaiden omien rahavarojen käsittelystä sosiaali- ja terveystoimessa. Ohjeiden tavoitteena on turvata asiakasvarojen asianmukainen käsittely ja säilyttäminen

**Orvokkikodilla** hoitoneuvottelussa osastonhoitaja käsitellään asukkaan varojen käsittelyn toimintaperiaatteet. Asukas vastaa itse varojensa käytöstä ja hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle.

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 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 asiointeja ei saada muutoin järjestymään. Asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei saa osallistua.

Henkilökunta ei voi toimia todistajana asiakkaan perintö ym. asioissa esimerkiksi testamentin todistajina.

**Orvokkikodissa** 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 2 (2) hänen edustajaansa ohjeistetaan siitä, että asumispalveluyksikössä säilytettävä rahamäärä olisi enintään 50 euroa muun muassa mahdollisia terveydenhuollon käyntejä varten (taksimatkat).

**Orvokkikodissa** asiakkaan laskut toimitetaan henkilökohtaisessa suunnitelmassa nimetyille henkilölle. Suoramaksu- tai suoraveloituspalvelun avaa asiakas itse tai tilinkäyttöoikeudellinen asioidenhoitaja

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

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

1.1.2024 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Lain mukaan ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmassa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttämistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan niin palveluita ja niiden saatavuutta tai

järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Orvokkikodin vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

**Orvokkikodissa** kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Mikäli epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä havaitaan, tilanteeseen puututaan viipymättä ja rohkaistaan ilmoittamaan Orvokkikodin esihenkilölle. Asia käsitellään sekä informoidaan myös palvelupäällikköä tapahtumista.

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

Orvokkikodissa kerrotaan hoitoneuvottelussa asukkaalle ja omaisille hänen käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Hoitoneuvottelussa kerrotaan myös omavalvontasuunnitelmasta ja kannustetaan asukasta ja omaisia tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan.

### **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)

### **2.3 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 selvítettävä, 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.

Lisätieto: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

**Orvokkikodin** esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisenpalveluiden Pohjoinen 1 alueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen, [anne.paavilainen@pirha.fi](mailto:anne.paavilainen@pirha.fi) 0504012257 vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutusta aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevilla muistutuksilla vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana

**Orvokkikodissa** muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään ryhmäkotien tiimipalaverissa ja yhdessä työyhteisön kanssa. Palaverissa pohditaan, kuinka toimintaa kehitetään palvelun perusteella. Palaveri muistioon kirjataan suunnitelma toiminnan kehittämiseksi. Esihenkilö seuraa myös tilanteen korjaantumista aika ajoin

## 2.4 Henkilöstö

**Orvokkikodin** ryhmäkodit muodostavat yhteisen henkilöstökokonaisuuden ja työntekijät siirtyvät tarpeen mukaan eri ryhmäkoteihin. Orvokkikodissa on ryhmäkotikohtaisen henkilöstön lisäksi käytettävissä yhteinen, erillinen pooli, joka muodostuu kolmesta lähihoitajasta. Poolin työntekijät ovat vakituksessa työsuhteessa ja he sijaistavat sekä äkillisiä poissaoloja että vuosilomia.

Tavoitteena on ylläpitää asukkaille tuttua hoitohenkilökuntaa ja ehkäistä henkilöstövaihtuvuutta. Muut määräaikaiset työntekijät pyritään rekrytoimaan koulutettuja, terveydenhuollon nimikesuojattuja tai laillistettuja henkilöitä. Orvokkikodissa työskentelee osastonhoitaja, vastaava sairaanhoitaja, kaksi (2) sairaanhoitajaa, kaksikymmentäkuusi (29) lähihoitajaa, yksi (1) kodinhoitaja, 1 kotipalvelutyöntekijä, kaksi (2) osa-aikaista virikeohjaajaa.

**Orvokkikodilla** Metsolassa on 15 asukasta ja Repolassa 30 asukasta. Yövuorossa Orvokkikodissa on 3 hoitajaa, Repolassa aamuvuorossa 5 hoitajaa 1 välivuorossa, 1

kotipalvelutyöntekijä ja iltavuorossa on 6 hoitajaa ja Metsolassa 2 hoitajaa aamuvuorossa, 1 kodinhoitaja 1 hoitaja välivuorossa ja iltavuorossa kolme hoitajaa.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laiteetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](#)) ..Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinaisen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](#)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tul- laan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](#))

**Orvokkikodissa** virka-aikaan esihenkilö ja/tai vastaava sairaanhoitaja järjestävät sijaiset organisoimalla uudelleen olemassa olevaa henkilöstöä, käyttäen vakinaista varahenkilöstöä, tiedossa olevia ulkopuolisia sijaisia. Viikonloppuisin sijaisen hankkii sairaanhoitaja tai ryhmäkodin henkilöstö. Orvokkikodissa ei ole tarvinnut käyttää vuokratyövoimaa puoleentoista vuoteen.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarviointin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#)). Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoit- teisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#))

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Orvokkikodissa työskentelee ja opiskelee maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Esimerkiksi TAMK:ssa opiskelevat sairaanhoitajaopiskelijat ovat voineet aloittaa opintonsa ilman suomen kielen taitoa. Opinnoissa on tavoitteena saavuttaa toimiva yleinen peruskielitaito (yleinen kielitutkinto keskitaso B1.1) noin kolmessa vuodessa. Kielen opiskelua integroidaan ammattiopintoihin, sekä pyrimme Orvokkikodilla tukemaan kielen oppimista puhumalla sekä englantia että suomea. Lisäksi kannustamme kansainvälisiä työntekijöitämme ja opiskelijoi-tamme kommunikoimaan suomeksi sekä asukkaiden että työntekijöiden kanssa.

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.

**Orvokkikodissa** lääkehoitoon perehdyttämisestä päävastuun kantaa esihenkilö. Lääkehoidon perehdyttämisen toteuttaa työyksikön sairaanhoitaja tai vastaava sairaanhoitaja.

**Orvokkikodissa** lääkehoitoon oikeuttava lupa (lääkelupa) on toimintayksikkökohtainen ja sen allekirjoittaa toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkelupaa tarkastellaan työyksikkökohtaisesti, mikäli työntekijä siirtyy työyksikköön, jossa lääkehoidon osaamisvaatimukset poikkeavat aiemmasta.

Lääkeluvan edellytyksenä ovat eri osa-alueita mittaavat kokeet ja näytöt. Lääkehoidon teoreettinen osaaminen arvioidaan kirjallisella kokeella (LOVE eli Lääkehoidon osaaminen verkossa). Kliininen lääkehoidon osaaminen arvioidaan käytännön näytöillä, jotka tulee suorittaa hyväksytysti toimintayksikön näyttökriteerien mukaisesti.

Terveystieteiden nimikesuojatut ammattihenkilöt (lähihoitaja, perushoitaja) suorittavat LOVE-opintokokonaisuuden kokeen, johon kuuluvat osiot: LOP teoria, LOP laskut, PKV, Geri ja Kipu1. Sairaanhoidajat suorittavat LOVE-opintokokonaisuuden kokeen, johon edellisten lisäksi kuuluu rokottaminen. Lääkelupa on voimassa viisi (5) vuotta ja luvan voimassaolo lasketaan LOP teoria -osion suorituspäivämäärästä. Lääkelupa on uusittava kuitenkin aiemmin, mikäli työntekijä on ollut yhtäjaksoisesti poissa terveydenhuollon työtehtävistä kaksi (2) vuotta tai hänen työtehtävänsä muuttuvat oleellisesti.

Lääkelupakoetta on ryhdyttävä suorittamaan viimeistään kuukautta (1 kk) ennen luvan vanhenemista. Työntekijä vastaa itse lääkeluvan voimassaolosta. Esihenkilöllä on vastuu siitä, että Orvokkikodin lääkehoitoon osallistuu terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on voimassa oleva lääkelupa. Alkuperäinen lääkelupa on työntekijällä itsellään ja kopio siitä on esihenkilöllä. Kooste henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista on myös kansiossa Metsolan lääkehuoneessa. (Henkilötunnukset peitettynä).

LOVE-lupakokeen kutakin osiota voidaan suorittaa toistamiseen samalla suorituskerralla, mikäli osio ei ensimmäisellä kerralla tule hyväksytysti suoritetuksi. Kahden (2) yrityksen jälkeen hyväksymätön/-osio/-t voidaan uusia aikaisintaan viikon (1 vko) kuluttua edellisestä suorituskerrasta. Mikäli kahden (2) suorituskerran jälkeen eli yhteensä neljän (4) koe osion suoritusyrityksen jälkeenkään LOVE-lupakoe ei ole hyväksytysti suoritettu, työnantaja ohjaa työntekijän tukiopetukseen.

Kliiniset näytöt vastaanottavat kokenut lääkehoitoa toteuttava sairaanhoitaja, jolla on voimassa oleva lääkelupa. Lähi- ja sairaanhoitajan näyttöihin kuuluvat lääkejakonäytöt ja pistosnäytöt ihon alle (s.c.) sekä lihakseen (i.m.). Jokainen näyttö annetaan yhden (1) kerran. Lähihoitajan lihaspistolupa ei koske antibioottilääkepistoksia. Lisäksi lähi- ja sairaanhoitajat suorittavat PKV-näyttökokonaisuuden.



Mikäli lääkelupa vanhenee, ei työntekijällä ole oikeutta osallistua lääkehoitoon millään tavoin. Tällöin esihenkilö määrittää työntekijän työtehtävät uudelleen siten, ettei työntekijä osallistu lääkehoitoon lainkaan ja käy läpi työntekijän kanssa sen hetkisen työnkuvan. Muuttuneella työnkuvalla voi olla vaikutusta palkkaukseen.

Työntekijän lääkehoito-oikeutta voidaan rajoittaa tai se voidaan peruuttaa määräajaksi. Näillä toimenpiteillä pyritään turvaamaan lääkehoidon osalta asukasturvallisuus ja osoittaa työntekijälle hänen lääkehoitonsa toteuttamisessa olevat puutteet. Lääkehoito-oikeuden rajoituksen ja lääkeluvan määräaikaisen perumisen valmistelevat työntekijän lähiesihenkilönsä ja hänen esihenkilönsä, päätöksen näistä tekee yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Työntekijän kanssa keskustellaan henkilökohtaisesti, dokumentoidaan keskustelu ja kirjallinen päätös annetaan työntekijälle, Työnantajalla on oma kappaleensa päätöksestä. Määräaikaisen lääkehoidoluvan rajaamisen kestoksi suositellaan kolmea (3) kuukautta. Lääkehoidon määräaikaisesta rajaamisesta tehdään ilmoitus Valviraan, jos potilasturvallisuus on konkreettisesti vaarantunut työntekijän lääkehoidon osaamisen puutteellisuuden takia. Lääkehoidoluvan peruuntumista tulee jatkaa, kunnes työntekijä on osoittanut hyväksytysti lääkehoidon osaamisensa.

Asumispalveluissa asukas kustantaa itse käyttämänsä lääkkeet. Orvokkikodissa on kuitenkin käytössä rajattu lääkevarasto, jonka lääkkeet ovat ensisijaisesti saattohoidossa tarvittavia lääkkeitä. Saattohoidossa olevalle pyritään saattohoitosuunnitelman mukaisesti hankkimaan saattohoidossa tarvittavat lääkkeet ennakoidusti, mutta aina tämä ei ole mahdollista.

Rajatun lääkevaraston lääkkeitä voidaan käyttää myös muihin äkillisiin oireisiin, joihin ei ole voitu ennakkoon varautua. Näitä voisi olla mm. kaatuminen ja lonkan murtuminen ja siitä aiheutuva kipu. Lääkkeiden käyttöä seurataan kulutuskortein. Orvokkikodissa lääkinnällisten laitteiden osaaminen varmistetaan osastonhoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen

kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

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. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](#)

**Orvokkikodissa** esihenkilö ja työntekijä käyvät läpi kehityskeskustelussa täydennyskoulutustarpeita ja suunnitelmaa niiden suorittamiseksi. Esihenkilö näkee HR työpöydältä työntekijän käydyt koulutukset.

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 laillistetavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

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 terveystieteiden ministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveystieteiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). Lisätietoa: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](#)

## 2.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. ([Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

**Orvokkikodin** ryhmäkodit muodostavat yhteisen henkilöstökokonaisuuden ja työntekijät siirtyvät tarpeen mukaan eri ryhmäkoteihin. Orvokkikodissa on ryhmäkotiokohtaisen henkilöstön lisäksi käytettävissä yhteinen, erillinen pooli, joka muodostuu kolmesta lähihoitajasta. Poolin työntekijät ovat vakituisessa työsuhteessa ja he sijaistavat sekä äkillisiä poissaoloja että vuosilomia. Tavoitteena on ylläpitää asukkaille tuttua hoitohenkilökuntaa ja ehkäistä henkilöstövaihtuvuutta. Muut määräaikaiset työntekijät pyritään rekrytoimaan koulutettuja, terveydenhuollon nimikesuojattuja tai laillistettuja henkilöitä. Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan reaaliaikaisesti erillisen laskentataulukon avulla. Osastonhoitaja ylläpitää laskuria ja seuraa toteutuvan työvuorotaulukon mitoitusta päiväkohtaisesti. Osastonhoitaja raportoi toteumalistojen mukaisen mitoituksen 3 viikon jaksoissa ja tekee tarvittavat muutokset ryhmäkotien henkilöstömäärissä.

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Asumispalveluissa on käytössä henkilöstömitoitustaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa. Henkilöstömitoitus lasketaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) kuvaamalla tavalla: Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.)

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava hyväksytyt peruste. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](#)) Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](#)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissa-oloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](#))

**Orvokkikodissa** virka-aikaan esihenkilö ja/tai vastaava sairaanhoitaja järjestävät sijaiset organisoimalla uudelleen olemassa olevaa henkilöstöä, käyttäen vakinaista varahenkilöstöä, tiedossa olevia ulkopuolisia sijaisia tai vuokratyövoimaa. Viikonloppuisin sijaisen hankkii sairaanhoitaja tai ryhmäkodin henkilöstö.

## 2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

*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.

Terveystieteidenhuoltolaissa 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. Terveystieteidenhuoltolaki 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

**Orvokkikodissa** eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

**Orvokkikodissa** palvelujen varmistamiseksi pidämme tarvitessa yhteistyöpalavereja eri toimijoiden kanssa.

## 2.7 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)

**Orvokkikoti** sijaitsee Orivedellä hyvien kulkuyhteyksien päässä lähellä kaupungin keskustan aluetta. Orvokkikodin kiinteistön omistaa Arttu asunnot Oy. Kiinteistö valmistui joulukuussa 2022 Tikirak rakennusyrityksen toimesta. Pirkanmaan hyvinvointialue otti kiinteistön käyttöön tammikuussa 2023.

Orvokkikodin asiakkailta on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahdollista tehdä hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja.

Orvokkikodissa on sähkölukolliset ovet, jotka toimivat avaimilla sekä ovikoodilla. Asukkailla on turvarannekkeet, jotka on liitetty 9Solutions- hoitajakutsujärjestelmään. Myös liiketunnistimia on käytössä esimerkiksi yöaikaan. Hoitajilla on myös turvanappi, jolla saa hälytettyä lisäapua tai hätäapua.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevista turvarannekkeista hälytys tulee vuorossa olevien hoitajien matkapuhelimiin. Hoitajat pitävät matkapuhelimia mukanaan, jonne asukkaiden turvarannekkeiden hälytykset tulevat. Hälytyksiin vastataan vastaanoton jälkeen. Mikäli turva- tai kutsulaitteissa huomataan toimintahäiriöitä, asiasta ilmoitetaan viipymättä Istekki Oy:lle. Hälytyslaitteiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ryhmäkodeissa hoitajien toimesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Istekki Oy, p. 03 311 71144 / [1144.kayttotuki@istekki.fi](mailto:1144.kayttotuki@istekki.fi)

**Orvokkikodilla** on tehty uuden toimipaikan käyttöönottotarkastus 28.2.2023 Tampereen kaupungin ympäristöterveyden toimesta. Tarjoilukeittiön tarkastus on tehty 7.2.2023 Tampereen kaupungin ympäristöterveyden toimesta. Tarkastuksissa ei havaittu puutteita.

Orvokkikodilla on myös tehty työterveyshuolto Pirten toimesta työpaikkakäynti sekä -selvitys 24.4.2023 ja 8.5.2023. Nämä selvitykset kaikkien nähtävillä Orvokkikodin teams ryhmässä.

Orvokkikodissa on tehty myös Aluehallintaviraston työsuojelun suunniteltu tarkastuskäynti 7.11.2024.

**Orvokkikodin** määräaikainen palotarkastus on tehty 18.1.2024 Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimesta. Orvokkikodilla tehdään myös sisäisiä palotarkastuksia ja turvallisuuskävelyjä esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta. Orvokkikodin viimeisin sisäinen palotarkastus on tehty 5.11.2024 esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta.

**Orvokkikodilla** kaikissa puhelimissa on Monivalvomon numero: p. 03 311 65700 (24/7), sähköposti [monivalvomo@pirha.fi](mailto:monivalvomo@pirha.fi). Monivalvomoon voi kuka tahansa työntekijä ilmoittaa esim. laajoista sähkökatkoksista, jotka kestävät pitkään, asiakastietojärjestelmien kaatumisesta, tulipaloissa, vesivahingoissa yms. Monivalvomossa selvitetään ongelman laajuutta ja koordinoidaan jatkotoimenpiteitä.

**Orvokkikodin** toimitilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa Talohuolto Sistonen Oy. Kiinteistöhuoltoon voidaan olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla ympäri vuorokauden. Jokainen työntekijä on velvollinen ottamaan yhteyttä kiinteistöhuoltoon korjaustarpeen havaitessaan. Kiireettömien korjauspyyntöjen tiedot kerätään lomakkeelle ilmoitustaululle ja lähetetään kootuna viestinä kiinteistöhuollolle tiedoksi.

Voimia Oy tuottaa Orvokkikodin puhdistusspalvelun. Voimia Oy kerää säännöllisesti palautetta puhdistuspalvelusta, laatukäynnit.

## 2.8 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 lääkinnällistä 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: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

**Orvokkikodissa** hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten CRP-, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajien vastuulla.

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- verensokeri- ja CRP- laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Apuvälineiden vika- ja määräaikaishuollot sekä viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka).

Asukkaiden tarvitsemat apuvälineet hankitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaperiaatteiden ja kilpailutuskriteerien perusteella. Asukkaan yksilöllisesti tarvitsema apuväline valitaan moniammatillisesti fysioterapeutin avustuksella. Laitteen toimittaja vastaa



alkuperehdytyksestä ja jatkoperehdytys toteutuu fysioterapeutin toimesta. Osan apuvälineistä huoltaa omahoitaja ja siivouspalvelun työntekijä ryhmäkodissa. Ryhmäkotien henkilökunta tarkistaa laitteiden toimivuuden ja tilaa laitteen korjauksen. Työntekijät perehdytetään tekemään havaitsemistaan terveydenhuollon laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvistä vaaratilanteista viipymättä ilmoituksen sekä esihenkilölle että HaiPro-järjestelmään.

Vastaava sairaanhoitaja Taina Palonen, taina.palonen@pirha.fi/0408064931

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen 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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman 11.10.2024. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen 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)

**Orvokkikodin** esihenkilö vastaa tietoturvaan perehdytyksestä ja valvonnasta Työntekijä allekirjoittaa sähköistä potilastietojärjestelmää koskevan vaitiolositoumuksen. Esihenkilö vastaa myös ajantasaisen kirjaamisen valvonnasta. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jolla sitoutuu noudattamaan tietosuojalakia.

Ryhmäkodeissa on ohjeistus potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Työntekijät suorittavat tietosuojan verkkokurssin Pirhan koulutusympäristössä Moodlessa, osallistuvat muihin tietosuojavastaavan järjestämiin koulutuksiin sekä noudattavat tietosuojalakia.

Esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista yksikössä.

Tietosuojavastaavan Katja Salomaa. [katja.salomaa@pirha.fi](mailto:katja.salomaa@pirha.fi)/ 0505697774

Tietosuojatiimi: [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

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.

## 2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

**Orvokkikodin** lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 13.11.2024. Orvokkikodin esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri.

Orvokkikodin lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikönlääkäri, Pihlajalinna Oy.

**Orvokkikodissa** on ollut käytössä rajattu lääkevarasto 18.4.2023 alkaen. Rajatusta lääkevarastosta on myös laadittu oma aluehallintoviraston hyväksymä lääkehoitosuunnitelma. Rajatusta lääkevarastosta vastaa Orvokkikodin vastaava sairaanhoitaja.

## 2.10 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

**Orvokkikodilla** noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia ja tarvittaessa voidaan olla yhteydessä hygieniahoitajaan. Hygieniahoitajat käyvät säännöllisesti tarkastamassa Orvokkikodin tilat ja ohjeistavat myös hygieniakäytäntöjä. Hygieniahoitajien käynnien palautteen perusteella tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Orvokkikodilla hygieniakäytännöissä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien antamaa ohjeistusta. Orvokkikodissa on kolme nimettyä hygieniayhdyshenkilöä. Hygieniayhdyshenkilöt käyvät hygieniakoulutuksissa ja -kokouksissa ja tuovat tietoa myös muulle henkilökunnalle.

**Orvokkikodin** puhdistuspalveluista huolehtivat Pirkanmaan Voimia Oy:n puhdistuspalveluiden työntekijät. Tarvittaessa heiltä tilataan lisäsiivousta tarpeen mukaan. Eritesiivous kuuluu kaikille. Orvokkikodilla on käytössä eritepakit molemmissa ryhmäkodeissa. Asukkaiden vuodevaatteet toimitetaan laitospesula Sakupeen. Kotipalvelutyöntekijät / hoitajat huolehtivat asukkaiden omien vaatteiden pesusta Orvokkikodilla. Orvokkikodissa järjestetään myös hygieniapäiviä.

Puhdistuspalveluiden työntekijät ovat asianmukaisesti koulutuksen omaavia. Muut työntekijät perehdytetään tarvittaviin tehtäviin. Työntekijöiltä edellytetään hygieniapassia.

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

Hygieniayhdyshenkilönä toimii Tiina Rantakallio-Saari (tiina.rantakallio-saari@pirha.fi)

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen ja estäminen on osa hygieniakäytäntöjä. Käytännön toimista yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeitä hygieenisen toiminnan osa-alueita. Päivittäisestä hyvästä hygieniatasosta huolehditaan kunkin asukkaan kohdalla. Asukkaat avustetaan suihkuun 1-2x/vko ja asukkaan toimintakyvyn ja oman halun mukaan. Orvokkikodissa on asukkaan halutessaan mahdollisuus saunaan.

Hampaiden pesu tehdään päivittäin joko itsenäisesti tai avustettuna. Hammasproteesien kuntoa ja sopivuutta tarkkaillaan. Suuhygienisti käy Orvokkikodissa säännöllisesti ja hammaslääkäri käy tarpeen mukaan. Myös suun kuntoa koskevat asiat kirjataan Pegasos-järjestelmään.

Hyvästä hygieniasta huolehditaan selkeiden ohjeistusten mukaisesti. Tärkeää on huolehtia käsien puhtaudesta, esimerkiksi käyttää riittävästi käsidesiä ja ohjata sen käyttöä myös asukkaille ja heidän läheisilleen. Hoitajilla on käytössä tarvittavat suojaruusteet ja

hygieniahoitajalta saa neuvoja. Asukkaan tullessa Orvokkikotiin, otetaan MRSA-näyte. Mikäli asukkaalla eristystarve, huomioidaan hygienia hygieniahoitajan ohjeiden mukaan. Ryhmätöimintöjen alussa ja lopussa kädet puhdistetaan käsidesillä ja yhteiskäytössä olleet välineet puhdistetaan siihen tarkoitettulla aineella.

**Orvokkikodissa** esihenkilö seuraa säännöllisesti hygieniakäytäntöjen toteutumista annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Seuranta tehdään päivittäisten kirjausten perusteella, sekä päivittäisessä kanssa käymisessä työyhteisön kanssa.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Orvokkikodin tietoturvakävely on tehty esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta 1.10.2024.

Orvokkikodin esihenkilö vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdenneetut 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.

**Orvokkikodissa** asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvaa. Asukkaan ensimmäisessä hoitoneuvottelussa kerrotaan Orvokkikodin eteisessä olevista palautelomakkeista, asukkaita ja

omaisia kannustetaan antamaan palautetta aktiivisesti. Palautetta voi antaa myös Pirhan verkkosivujen kautta.

Orvokkikodissa asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Palautteista informoidaan välttämättä alueen palvelupäällikköä. Orvokkikodissa palauteet käsitellään tiimi-palaverissa ja pohditaan, kuinka toimintaa kehitetään palautteen perusteella. Orvokkikodin il-mapiiri on avoin asiakaspalautteiden käsittelyyn ja tämä on rutiinin omaista toimintaa. Orvokkikodissa asiakaspalautteista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Orvokkikodille on saatu paljon positiivisia asiakaspalautteita vuoden 2024 aikana.

### 3 Omavalvonnan riskienhallinta

#### 3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

*Toiminnan hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoitujen toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

*Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa



vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

**Orvokkikodissa** esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

**Orvokkikodissa** jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuden liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista

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 asiakassuunnitelmillä 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.

**Orvokkikodin** turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja vastaavat ilmoitusten käsittelystä.

Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja käsittelee turvallisuuteen ja epäkohtiin liittyvät ilmoitukset viipymättä, suunnittelee ja toteuttaa korjaavat ja ehkäisevät toimet tapahtumien toistumisen estämiseksi sekä arvioi turvallisuuden parantamiseksi toteutettujen toimien riittävyyttä.

**Orvokkikodissa** Granite- työturvallisuusriskit arvioidaan kaksi kertaa vuodessa. Ryhmäkotien tiimipalavereissa käsitellään riskienarviointi, tämän jälkeen työryhmä laittaa kommentteja esihenkilölle. Esihenkilö, työsuojeluvaltuutettu ja turvallisuusyhdyshenkilöt lisäävät tiedot Granite ohjelmaan. Toimenpiteet riskien ennalta ehkäisemiseksi kirjataan myös riskienhallinta ohjelmaan.

Orvokkikodin turvallisuus riskienarviointi on tehty viimeksi Metsolassa 6.9.2024 ja Repolassa 29.7.2024.

### 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](#)

Pirkanmaan 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.

**Orvokkikodin** esihenkilö 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. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla). Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on valmisteilla menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

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

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.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 30 §) Lain mukaan ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. *Aiempi sosiaalihuoltolain velvoite epäkohtien ilmoittamisesta on kumottu samassa yhteydessä, ja sosiaalipalvelujen epäkohdat ilmoitetaan nyt samalla tavalla kuin terveydenhuollon epäkohdat.* Valvontalain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveystalvolut käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisen välistä yhteistyötä. Orvokkikodin vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän Anna palautetta kohdan kautta. Palautelomakkeen kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. ([www.pirha.fi](http://www.pirha.fi))

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

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Epäkohdan tai riskin havaittaessa korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Toimintatapaa kehitetään ja muutetaan tarpeen mukaan. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Kaikkien työntekijöiden velvollisuus on puuttua riskitekijöihin esim. valaistus, liukastuminen. Lääkkeet säilytetään lukkojen takana. Pesuaineet ja syövyttävät aineet säilytetään lukitussa tilassa, ei valvomatta asukkaiden ulottuvilla.

**Orvokkikodissa** toimintakäytäntöjen muutoksista sovitaan pääsääntöisesti ryhmäkotien tiimikokouksissa. Tiimikokouksissa tehdään tiivistetty muistio. Palaverimuistiot tallennetaan ryhmäkodin omaan Teams-ryhmään ja ne ovat sieltä kaikkien luettavissa. Muutoksista ja tarkennuksista tiedotetaan myös vuorojen vaihteessa.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Orvokkikodissa riskienhallinnan toimivuutta seurataan säännöllisesti esihenkilön, sekä henkilöstön toimesta.

Haproja käsitellään vähintään kerran kuukaudessa ryhmäkotien tiimipalavereissa. Granite riskienarviointi tehdään puolivuositain esihenkilön ja turvallisuus yhdyshenkilöiden toimesta. Riskienarviointia käsitellään myös Orvokkikodin ryhmäkotien tiimipalaverissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja Josefiina Rajala käy säännöllisesti Orvokkikodilla. Hän varmistaa käynnillään Orvokkikodin hygieniaohjeistusten mukaiset tilat – sekä toimintatavat. Josefiina Rajala myös raportoi käynnistään esihenkilölle. Raportit käsitellään ryhmäkotien tiimipalavereissa. Raportissa esille tulleet korjausta vaativat asiat hoidetaan kuntoon pikaisesti. Raportti toimitetaan myös alueen palvelupäällikölle luettavaksi.

Orvokkikodin omat hygieniayhdyshenkilöt seuraavat myös aktiivisesti hygieniaohjeiden noudattamista ja raportoivat tästä esihenkilöä

Pirkanmaan hyvinvointialueella järjestetään säännöllisesti käsihygieniaviikkoja, tähän osallistutaan myös Orvokkikodilla. Tuolloin seurataan käsihygienian oikeanlaista toteutumista ja järjestetään erilaisia hygieniaan liittyviä tapahtumia. Myös yksikön käsidesin kulutusta seurataan.

Erilaisissa infektiotapauksissa tehdään aktiivisesti yhteistyötä hygieniahoitaja Josefiina Rajalan kanssa.

Esihenkilö varmistaa henkilöstön riskienhallinnan osaamisen säännöllisissä palavereissa, sekä vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Henkilöstön on myös suoritettava turvallisuus kouluiset säännöllisesti. Orvokkikodin turvallisuus yhdyshenkilöt käyvät myös lisäkoulutuksia turvallisuuteen liittyen.

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 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 laatuerojen korjaamiseksi.

Jos **Orvokkikodille** tuotetun palvelun laadussa havaitaan puutteita henkilöstö ilmoittaa asiasta esihenkilölle, esihenkilö on yhteydessä asiasta palvelupäällikköön. Palvelupäällikkö käynnistää vuoropuhelun sopimuskumppanin kanssa.

### 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.

Orvokkikodilla on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuus selvitys 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.

**Orvokkikodin** 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/turvallisuusyhdys henkilön toimesta.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

**Orvokkikodin** omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Katja Salomaa [katja.salomaa@pirha.fi](mailto:katja.salomaa@pirha.fi) p.0505697774

**Orvokkikodissa** omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilön sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijät, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, osallistutaan sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin.

Henkilöstö osallistutaan suunnitelman laatimiseen järjestämällä säännöllisiä tiimipalavereita, jossa aihealueittain käydään läpi erilaisia toimintatapoja ja säädöksiä. Henkilöstöä kannustetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan sekä ehdottamaan siihen muutoksia/korjauksia. Orvokkikodissa hoitoneuvottelussa omaisille kerrotaan asukkaille omavalvontasuunnitelmasta ja toivotaan heiltä palautteita omavalvontasuunnitelmaan sekä hoidon kehittämiseen ja arviointiin.

**Orvokkikodin** omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman



seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. ([www.valvira.fi](http://www.valvira.fi))

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet talonpalaverin yhteydessä: 18.11.2024, Palaveriin osallistui Orvokkikodin henkilökunta.

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

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

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

**Orvokkikodissa** omavalvontasuunnitelma löytyy muovisista seinäkoteloista molempien ryhmäkotinen seinustoilta. (paperiversiot) sekä omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan luettavissa yhteisellä Teams - kanavalta. 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 vastuhenkilö. 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.

Palveluyksikön omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi sekä julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 29.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Katja Salomaa
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.