

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Palvelukoti Pohjola ryhmäkodit 1A ja 1B**  
**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.4	Muistutusten käsittely .....	10
2.5	Henkilöstö.....	11
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	13
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	13
2.8	Toimitilat ja välineet .....	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
2.11	Infektioiden torjunta .....	18
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	19
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	20
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	21
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	21
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	24
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	24
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	25
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	25
4.1	Toimeenpano.....	25
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	26
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	27

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p><b>Palvelukoti Pohjola</b>          Pohjolankatu 25 D          33500 Tampere</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ryhmäkoti 1A Otava, 15 paikkaa</li> <li>• Ryhmäkoti 1B Sirius, 15 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Palveluesihenkilö Sanna Marttinen, <a href="mailto:sanna.marttinen@pirha.fi">sanna.marttinen@pirha.fi</a>, 0444863702</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Pohjoinen 2 alue          Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi">etunimi.sukunimi@pirha.fi</a>, p. 040 801 6315</p>

## 1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Palvelukoti Pohjolassa järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaikkoja on yhteensä 90.

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

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

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

Palvelukoti Pohjolassa 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. Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodit 1A ja 1B ovat ERHO-yksiköitä, joissa ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarjotaan niille ikäihmisille, jotka ovat erityisen vaativan hoidon tarpeessa.

Palvelukoti Pohjolassa työskentelevät hoitajat ympäri vuorokauden, joka tarkoittaa myös yöaikaan. Yksikön toiminta on pääasiallisesti päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa. Palvelukodissa on käytössä omahoitajamalli, omahoitaja ilmoitetaan asukkaalle ja omaisille mahdollisemman nopeasti asukkaan muuttoon jälkeen. Puhtauspalvelutiimi huolehtii tilojen, sekä asukas huoneiden viikoittaisista siivouksista. Tarvittaessa erityistilanteet, huoneen vapautuminen, yms. huonesiivouksia teemme useammin.

Liinavaatehuolto järjestyy ostettavalla pesulapalvelulla. Jokaisessa kerroksessa on pyykkihuoltoa varten pesukone ja kuivausrumpu, jotka ovat kahden ryhmäkodin käytössä. Ryhmäkodin henkilökunta huolehtii asukkaiden henkilökohtaisten vaatteiden pesusta. Asiakkaiden liinavaatteet yms. sekä henkilökunnan työvaatteet tulevat SAKUPE pesulasta. Ryhmäkotien henkilökunta huolehtii päivittäisestä yleissiisteydestä. Asukkaille tarjoamme ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Päivittäiseen ateriaan kuuluu: aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Pääruoka tulee Pirkanmaan Voimialta ja muut ruokatarvikkeet tulee Pirkanmaan osuuskaupan kauppakassipalvelusta kolme kertaa viikossa. Lääkäripalvelut järjestävät Ikifit ry. Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodeissa käy geriatri 3 viikon välein. Muina päivinä virka-aikaan on mahdollisuus konsultoida geriatria puhelimitse. Asumispalveluyksikköön on järjestetty lääkäritoimijan toimesta päivystys puhelinkonsultaationa arkin klo 16–22 ja viikonloppuisin sekä juhlapyhinä klo 8–22. Lisäksi yöaikaan klo 22–08 on mahdollisuus konsultoida päivystävää lääkäriä. Hoitajat arvioivat mitä asioita kuuluvat lääkärinkierolle, esimerkiksi voinnin tai seurannan vaatiessa.

### **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. Palvelulupaus on käsitelty ryhmäkotipalaverissa 13.11.2024.

Pohjolan palvelukodin koko henkilökunta toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Kohdaten jokaisen asukkaan yksilönä. Hoitosuhde aloitetaan tekemällä palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa otetaan huomioon jokaisen asukkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet, samalla luodaan luotettava hoitosuhde ja yhteys omaisiin ja läheisiin. Arjen hoitotyötä tehdään kuntouttavalla työotteella ihmisläheisesti ja jokaisen asukkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti. Jokainen työyhteisön jäsen kantaa omalla työnteollaan vastuuta toimivasta arjesta ja sujuvasta hoitotyöstä.

## 2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

*Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.*

*Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on veloitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

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

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

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden 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 palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Rai:hin perehdytys tapahtuu niin, että työntekijän suorittaa verkkokoulutukset. Verkkokoulutuksien yhteydessä työntekijä saa perehdytys RAI-avainosaajan tai hyvin perehtynyt työntekijän kanssa, ennen kuin RAI-arviointia voi itse tehdä. Perehdytyksessä huomioidaan RAI:n laatuksiterit ja painopisteet tällä hetkellä.

Palvelukoti Pohjolassa tapaturmailmoitukset, sekä läheltä piti tilanteet raportoidaan HaiPro:n kautta, josta tieto kulkeutuu esihenkilöille, sekä ryhmäkodin sairaanhoitajalle. Lisäksi tilanne dokumentoimme OMNI360 potilastietokantaan, sekä informoimme asukkaan omaiset tarvittaessa. HaiPro ilmoitukset käsittelemme ryhmäkotipalavereissa säännöllisesti ja ryhmäkodin henkilökunta yhdessä miettivät korjaavat toimenpiteet. Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja tai ryhmäkodin sairaanhoitaja käsittelevät HaiPro-ilmoitukset henkilökunnan kanssa.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Pohjoinen 2 alue johtaa palvelupäällikkö Tanja Karvonen, [tanja.karvonen@pirha.fi](mailto:tanja.karvonen@pirha.fi).

Asukkaiden terveydentilan sekä henkilöstön työturvallisuuden takaamiseksi ERHO-yksiköissä hoitajamitoitustavoite on 0,7. Mitoituksen toteutumista seurataan jatkuvasti.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

*Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

*Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*



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

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

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

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.”

(Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan OMNI360 potilastietojärjestelmään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta Palvelukoti Pohjolaan. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä omahoitaja/vastuuhoitaja. Pahosuun dokumentoimme muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään voinnin muuttuessa ja vähintään 6 kk välein. Asiakkaalle laadimme yksilöllinen hoitosuunnitelma, joka sisältää kuntoutus, virike- ja ravitsemussuunnitelman. Suunnitelma laadimme hoitoneuvottelussa sovittujen

asioiden perusteella ja siinä kuulemme asukkaan ja omaisen/asioiden hoitajan toiveita ja näkemyksiä hoidosta. Omahoitajat seuraavat ja arvioivat suunnitelmat.

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](#))

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Esimerkiksi mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan tai osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuuntelemme ja pyrimme toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustelemme sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä teemme asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjoitamme itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä lääkäri vastaa hoitopäätöksestä ja lääkäri kirjoittaa rajoitteista potilasasiakirjoihin (eniten 3 kuukautta). Ennen päätöksentekoa selvitetään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätökseen kirjoitamme perustelut turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjoitamme suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Kun on kyse rajoittavasta toimenpiteestä, arvioimme käytön jatkuvasti ja aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä asiakkaila turvavälineiden

käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide.

Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota, 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-aikaan.

Yksikön 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 kirjoitamme myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Esimerkkejä liikkumista rajoittavista turvavälineistä ovat sängynlaidat, pyörätuolin vyöt, geriatrisen tuolin pöytä ja hygieniahaalari. Sängynlaitoja ei tule käyttää, mikäli on vaara, että asiakas pystyy siirtymään laitojen yli. Näissä tilanteissa ensisijaisesti tulee käyttää matala-asentoista sänkyä. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Arvotavaroiden säilytys ryhmäkodissa on omalla vastuulla.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu, varmistetaan hyvällä ammattietiikalla. Pohjolassa työskentelee hoitotyön ammattilaisia, jotka kaikki tietävät miten asiakkaita ja työkavereita kohtelemme. Epäasiallista kohtelua havaittaessa on työntekijä velvollinen puuttumaan tähän itse tai kertomaan esihenkilölle. Epäasiallista kohtelua ilmoitamme sosiaalihuollon ilmoituslomakkeella esihenkilölle. Esihenkilö toimii asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintamallin mukaan työnjohdollisin toimin.

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

Informoimme hoitoneuvottelussa, miten voi antaa palautetta ryhmäkodille tai esihenkilölle, ja ensisijaisesti toivomme, että palautetta annetaan meille suoraan. Kerromme myös sosiaali- ja potilasasiavastaavasta. Ohjamme asiakas tai omaiset olemaan yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tarvittaessa.

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

Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Vastaavasti potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Jos asiakas tai potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun,

asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Sosiaali- tai potilasasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Palvelukoti Pohjolan esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoinen 2 palvelupäällikkö Tanja Karvonen, s-posti [tanja.karvonen@pirha.fi](mailto:tanja.karvonen@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitelämme Pirhan ohjeistuksen mukaan ja ryhmäkotipalaverissa kehitämme omaa toimintaamme.

## 2.5 Henkilöstö

Henkilöstö koostuu seuraavasta ammattinimikkeillä toimivia: vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja, (perushoitaja, apuhoitaja) hoiva-avustaja, kotipalvelutyöntekijä.

Vastaava sairaanhoitaja 1

Sairaanhoitajia: 3

Lähihoitajia: 26

Kotipalvelutyöntekijöitä: 4

Hoiva-avustajia: 1

Henkilöstömitoitustavoite on 0,7.

Palvelukoti Pohjolassa äkillisissä sijaistarpeissa ryhmäkodin työntekijät itse paikka vuorot tai kysymme keikkalaista, joka usein on aikaisemmin ollut meillä opiskelijana tai kesäsijaisena ja jatkaa opiskelun ohella töissä. Jokaisella ryhmäkodilla on Pohjolan tunnettujen sijaisten yhteystiedot. Tarvittaessa voidaan myös olla yhteydessä omaan henkilökuntaan, joka ovat vapaalla sijaisen tarvinta hetkellä. Tarvittaessa vuokratyövoimaan on turvattavaa, jos ei muuten järjestellyt onnistuu. Sijaisten perehdytys on tärkeä. Alussa sijainen on perehdytyksessä ja yritämme myös rekrytoida alan opiskelijoita, joka haluaa jäädä keikkalaiseksi.

Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodeissa 1A ja 1B käytetään vuokratyövoimaa yksittäisten vuorojen sijaistamisessa, jotta saadaan turvattua asukas- ja työturvallisuus.

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.

Työntekijät haastattelemme ennen työhön ottamista, missä arvioidaan henkilön soveltuvuus työskennellä kyseisessä yksikössä. Tarkistamme koulutuksen sekä työkokemuksen. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Lääkehoidon osaaminen tarkistamme lääkelupa tenttien osalta ja sen lisäksi työntekijä antaa työpaikkakohtaisia lääkenäyttöjä. Sairaanhoitaja ottaa näyttöjä vastaan.

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

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

Henkilökunnalle on koulutuksia tarjolla koulutuskalenterissa. Kannustamme henkilöstö osallistumaan koulutuksiin. Asiakkaiden asiallinen kohtelu, varmistetaan hyvällä ammattietiikalla. Pohjolassa työskentelee hoitotyön ammattilaisia, jotka kaikki tietävät miten asiakkaita ja työkavereita kohtelemme. Epäasiallista kohtelua havaittaessa on työntekijä velvollinen puuttumaan tähän itse tai kertomaan esihenkilölle. Epäasiallista kohtelua ilmoitamme sosiaalihuollon ilmoituslomakkeella esihenkilölle. Esihenkilö toimii asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintamallin mukaan työnjohdollisin toimin.

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

saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Palvelukoti Pohjolassa opiskelijoille nimeämme aina ohjaajan tai ohjaajat, joka ohjaa opiskelijan harjoittelujakson ajan. Ohjaajat ovat käyneet opiskelijaohjaajan koulutuksia ja heillä on valmius ottaa näyttöjä vastaan tarvittaessa. Ohjaajilla on kokemus ohjaamisesta ja koulun kanssa yhteistyössä ohjaus on toteutettu hyvin.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Henkilöstömitoitusta seuraa esihenkilö tai hänen sijaisensa päivittäin. Tarvittaessa työntekijöitä siirretään toiselta ryhmäkodilta. Henkilöstömitoituksen laskee esihenkilö tai hänen sijaisensa jokaisen eletyn kolmen viikon työvuorolistan jälkeen ja mitoitusluvut merkkäämme omaan teams taulukkoon palvelupäällikölle. Henkilöstömitoitustavoite on 0,70; joka on korkeampi kuin vanhuspalvelulain edellyttämän vaatimus.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystuololaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveystuololaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja

oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

### Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen yhteydessä asiakkaalta tiedustelemme minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Palvelukokonaisuuteen kuukuvat toimijat saavat tiedot OMNI360 potilastietojärjestelmän kautta, KANTApalveluiden akutta, sekä tarvittaessa muista tietokannoista. Tarvittaessa olemme yhteydessä puhelimitse eri toimijoihin.

Asiakkaan muuttaessa Palvelukoti Pohjolaan, edellinen hoitopaikka on ollut yhteydessä ryhmäkodin henkilökuntaan mihin asiakas on muuttamassa. Edellisestä hoitopaikasta siirtyy tietoja asiakkaasta, mitkä ovat tärkeitä asiakkaan hoidon jatkuvuuden kannalta, esimerkiksi lääkehoidosta, apuvälineistä, allergiasta sekä toimintakyvystä. Jos asiakas siirtyy ryhmäkodista esimerkiksi Acutaan, on valmiiksi täytetty lomake, joka kuvaa lyhyesti mm. asiakkaan toimintakyky ja lääkelista annamme mukana.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

*Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Palvelukoti Pohjola sijaitsee Tampereella, Pohjonlankadulla. Tammelantorista on vajaa kilometrin. Vuokranantajana toimi Kotilinna Säätiö/Pirkanmaan hyvinvointialue. Asiakkailla 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. Palvelukoti Pohjolassa on pääasiallisesti käytössä yhden hengen huoneita, mutta B-puolen ryhmäkodissa on kaksi kahden hengen huoneita. Jokaisesta huoneista löytyy pieni kylpyhuone, jossa on vessa ja suihku. Sauna on joka kerroksessa ja kahden ryhmäkotien yhteinen. Asiakahuoneissa on sähköinen sänky, patja, tyyny, peitto ja liinavaatteet. Asiakkailla on käytössä omat henkilökohtaiset vaatteet.

Yleinen palotarkastus on tehty 5.9.2023.



Asiakkaat asuvat omissa kodissaan, mutta ryhmäkodissa on yhteiset tilat ja ryhmäkodissa asuvat 15 asiakkaita. Asiakkailta on eri toimintakykyä, joka tarkoittaa, että joku asiakas ei välttämättä tunnista oma huoneensa ja menee toiseen huoneeseen.

Palvelukoti Pohjolassa Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelut huolehtii yleisien tilojen siisteys henkilökunnan kanssa. Vikailmoitukset teemme sähköisesti Paketin kautta. Jokainen työntekijä pääsee Pirha Intraan kautta tekemään vikailmoitukseen. Pirhan Monivalvomo päivystää 24/7. Puhelinnumero 03-31165700. Tänne voi soittaa kiireellisissä tapauksissa. Kaikki ei kiireelliset asiat aina paketti-ilmoitus. Monivalvomosta ovat ohjeistaneet, että myös kiireellisistä tapauksista tulisi tehdä Paketti-ilmoitus soiton jälkeen. Tällöin ilmoituksen yhteyteen tulee kirjata, että asiasta oltu jo puhelimitse yhteydessä monivalvomoon sekä mitä mahdollisesti sieltä on ohjeistettu.

Pohjolassa asiakkailla on käytössään sähkökäyttöinen sänky, sekä siirtymisen apuvälineitä mm. passiivi ja aktiivinnostureita. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää näitä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ergonominen työskentely huomioiden. Jokaisessa ryhmäkodissa on sairaanhoidollinen perusvälineistö asiakkaiden terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Apuvälineiden hankinnasta ja huoltoon saatosta vastaa Pohjolan henkilökunta.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Jokaisen laitetta ja tarvikkeita käyttävä työntekijä on vastuussa ilmoittaa poikkeuksista ja muuttuvista tilanteista oikeille tahoille. Esimerkiksi asukkaiden apuvälineistä yms. poikkeamista, puutoksista tai vioista olemme yhteydessä fysioterapeutteihin. Hoitotyön laitteiden esim. erilaiset mittarit ilmenevissä vikatilanteissa olemme yhteydessä Istekkiin ja tarvittaessa hankitaan uudet laitteet. Pohjolan pikaCRP laite kalibroidaan joka sunnuntai ja Fimlabin olemme yhteydessä, jos pikaCRP:ssä on vika. Istekki on vastuussa laitteista ja laitteet tulee laittaa laiterekisteriin.

Vaaratilanneilmoitus tekee Istekki terveydenhuollon virheellisistä laitteista ja tarvikkeista Fimeaan.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023).

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan

ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalouden 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)

Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön esimerkiksi potilastietojärjestelmä ja RAI. Ryhmäkodin vastuualueen työntekijä perehdyttää esihenkilön lisäksi eri ohjelmiin käyttöön. Työntekijä näyttää osaamisensa eri ohjelmien käyttö.

Huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Haipro järjestelmään tehdään tietosuoja ja tietoturvailmoitus.

Jos tulee esimerkiksi sähkökatko, palvelukodissa on taskulamppuja ja varavirtalähteitä. Käyttökatoja esimerkiksi potilastietojärjestelmässä, ryhmäkodista on aina ajankohtainen tulostettuna lääkelista, omaisten tiedot ja potilastietojärjestelmästä viimeiset lääkärin tekstit. Vedenkatkosta niin on tarvikkeita vedenkantoon. Pyydämme vesisäiliö pihalle.

Asiakkaat saa käyttää omia laitteita ryhmäkodissa, esimerkiksi tabletti tai kannettava tietokonetta. Palvelukoti Pohjolassa on käytössä Clever Touch laite, joka on liikuteltava näyttö. Laiteella voi osallistuttaa asiakkaita pelata peliä, katsoa konserttia. Ryhmäkodeissa on älytelevisioita, josta usein asukkaat tykkää esimerkiksi kuunnella musiikkia, tavalliseen television käyttöön.

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

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Palvelukoti Pohjolan lääkehoitosuunnitelma päivitetään joulukuussa 2024. Palvelukoti Pohjolan esihenkilö/-t vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Palvelukoti Pohjolan sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoitosuunnitelmasta toteutumista ja seurannasta palveluyksikössä. Pohjolan vastuulääkäri on vastuussa jokaisen yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Ikifitin nimeämä vastuulääkäri, palveluesihenkilöt, ryhmäkotien sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat yhdessä asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on voimassa oleva LOVE-lääkehoidon osaamisen todistus.

Ryhmäkotien 2-3AB palveluesihenkilö Eli Anne Lemmetty vastaa toimintayksikön rajatusta lääkevarastosta.

## 2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Käsihygieniaan kiinnitämme erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohteistuksia noudattamalla voimme varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohteet 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 särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Henkilökunnasta on nimetty hygieniayhdyshenkilö jokaiseen ryhmäkotiin. Hygieniayhdyshenkilö on perehtynyt hygieniaohteistuksiin ja opastaa muuta henkilöstöä. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu hygieniahoitajan vetämiä kokouksissa ja koulutuksissa. Hygieniayhdyshenkilö on Emmi Lilius emmi.lilius@pirha.fi

## 2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Palvelukoti Pohjola ja esihenkilö Sanna Marttinen vastaavat yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Työntekijä perehdytetään työhön tullessa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojaohjeistuksiin. Hyvää henkilötietojen käsittelyä edistämme ohjeistuksien lisäksi salassapitosopimuksin. ICT koulutukset ovat keskeinen osa perehdytystä.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaali- tai terveydenhuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa palvelua sopimuksen perusteella.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammattilaista harkintaa, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjän roolissa velvoitettu informoimaan rekisteröityjä (eli niitä kenen henkilötietoja käsitellään) siitä miten heidän henkilötietojensa käsitellään ja mitä oikeuksia heillä

on henkilötietoihinsa liittyen. Informointi toteutetaan tietosuojaselostein.

Henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja terveydenhuollon toimikortti, joilla kirjaututaan asiakastietojärjestelmään (OMNI360). Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot.

Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja, opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Tietojen käsittelyssä, arkistoinnissa ja hävittämisessä noudatetaan niitä koskevia säädöksiä ja annettuja ohjeita. Lähiesimies opastaa ja ohjaa henkilökuntaa tietojen käsittelyssä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

## **2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on 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.

Palvelukoti Pohjolassa on palautelaatikoita kerroksittain, mutta mieluummin otamme vastaan palautetta hoitajille tai palveluesihenkilölle. Meillä on avoin ilmapiiri ja haluamme ruusut ja risut kuulla.

THL:n hyödyntäminen kerro palvelustasi on haastava osallistumisen osalta.

Päivittäin saatavaa palautetta käsitellään ryhmäkodissa ja kehitämme ryhmäkodin toimintaa.

### 3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin 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)

Palveluesihenkilö vastaa palveluyksikön toimintojen riskien hallinnasta ja miten riskienhallinta on organisoitu. Jokainen työntekijä on itse vastuussa arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista. Turvallisuuskansiossa löytyy ohjeistuksia liittyen esimerkiksi työn vaarojen arviointi, toimintaohjeita.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)

- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Asukkaan palveluun vaikuttavia riskejä:

- Väkivallan uhka. Koulutetaan henkilökuntaa uhkaavasti käyttäytyvän asukkaan kohtaamiseen, huolehditaan, että hälytysjärjestelmät toimivat asianmukaisesti, riittävä henkilöstömäärä vuoroissa.
- Henkilöstön riittämättömyys, äkilliset sairaspöissaolot: muut ryhmäkodit, sijaisjärjestelmä, listat pyritään suunnittelemaan niin, että on varaa sairastaakin.
- Puutteellinen suomen kielen taito: Esimies arvioi kielitaidon haastattelussa. Opiskelijoiden kohdalla opiskelijan ohjaaja arvioi yhdessä koulun opettajan kanssa onko kielitaito riittävä.
- Lääkeluvattomuus >lääkehoidon turvallinen toteutus,(lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet verkossa LoVe-tentin, Lop-lääkelaskut, sekä teoriaosuuden, PKV, Kipu sekä käytännön näytöt lääkehoidon toteutuksesta. Lääkeluvat uusitaan 5 v:n välein.)
- Tietosuoja/turva > henkilöstö on käynyt Pirhan tietoturva-koulutuksen verkossa, henkilötietojen käsittely, salassapitovelvollisuus.
- Tapaturmat ja kaatumisen: Henkilöstö on perehdytetty apuvälineiden käyttöön, asukas ohjataan apuvälineen käyttöön. Jokaisella työntekijällä on perehdytetty varmista joka päivä esteetön kulku ja riittävä valaistus. Kinestetiikkakoulutukset, teemme parityötä tarvittaessa, kiireettömän ilmapiirin luominen, asianmukaiset jalkineet sekä asukkaalla että hoitajalla ehkäisee tapaturmia. Kaatumisen ehkäisemiseen vaikuttaa myös, että sänky on laskettu alas. Tarvittaessa lääkärin ja omaisten kanssa sovitaan rajoittavista toimenpiteistä (sängyn laidat, turva-/haaravyö.) Ulko-ovet suljettuna, vain sisäpihan lasitettu parveke avoinna, joka estäisi asukas lähtemään yksin ryhmäkodilta. Myrkylliset aineet ovat lukkojen takana asukkaiden ulottumattomissa.



### 3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

HaiPro-ilmoitukset käsittelemme ryhmäkodissa mahdollisemman nopeasti ilmoituksesta.

Sairaanhoitajat ja palveluesihenkilö käsittelevät ilmoitukset.

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.

Lisää asumisen palvelun yksikön nimi Palvelukoti Pohjolan esihenkilö ja sairaanhoitajat 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.

Palvelukoti Pohjolassa riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite. Perehdytys on tärkeä työväline työturvallisuutta edistämään. Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle on ilmoitettava 48 tunnin kuluessa tapahtuneesta.

Toimimme viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätöksien mukaan.

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

Granite riskiarviointia tehdään vähintään kerran vuodessa, tavoitteena on tehdä riskiarviointia henkilöstön kanssa. Riskiarvioinnista nousseet huolet/riskit käsitellään ryhmäkotipalaverissa vielä arvioinnin jälkeen ja miten voimme vähentää riskit.

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

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Jos havaitaan puutteita ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa, otamme yhteyttä sopimus Kumppaniin. Ilmoitus myös esihenkilölle.

### **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.

Palvelukoti Pohjolassa on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Palvelukoti Pohjolassa toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

Palvelukoti Pohjolan henkilöturvallisuustesteistä testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

## **4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta**

### **4.1 Toimeenpano**

Palvelukoti Pohjolassa omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Eli Anne Lemmetty [elianne.lemmetty@pirha.fi](mailto:elianne.lemmetty@pirha.fi)

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Palveluesihenkilö Eli Anne Lemmetty ja Aino Kahilaluoma. Omavalvontasuunnitelma jaamme ryhmäkodille ja käsitellään ryhmäkoti palaverissa.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma löytyy ryhmäkodin yhteisistä tiloista, ulko-oven lähetyviltä. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere, 29.11.2024.
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Sanna Marttinen
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.