

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Puuwillia**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	2
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	8
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta .....	10
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	11
3.3	Muistutusten käsittely .....	13
3.4	Henkilöstö.....	15
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .	17
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	18
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	19
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät .....	22
3.9	Lääkehoitosuunnitelma .....	25
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	26
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta .....	28
4.1	Riskienhallinta .....	28
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	30
4.3	Sopimushallinta .....	33
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	33
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	34
5	Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta .....	34
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	35

# **1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

## **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

### **Y-tunnus**

3221308–6

### **Palveluyksikön nimi**

Puuwillakoti

Hevoshaankatu 23

33560 Tampere

040 800 4716

### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 14 asukaspaikkaa

### **Vastuu/esihenkilö**

ts. johtava ohjaaja Laurikka Jaana

040 354 3937

jaana.laurikka@pirha.fi

## **1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Puuwillakoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoisen alueeseen. Palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Puuwillakodissa tuotetaan kehitysvammaisten ympärivuorokautista palveluasumista neljälletoista aikuiselle henkilölle. Henkilökunta koostuu sosiaali- terveysalan koulutuksen saaneista ammattilaisista.

### **Ympärivuorokautinen palveluasuminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asukkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asukkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asukkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asukasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asukkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asukkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asukasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

## **Puuwillakodin toiminta-ajatus**

Puuwilla tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista Pirkanmaan hyvinvointialueella 14 kehitysvammaisille aikuisille henkilöille. Puuwilla tarjoaa ammattitaitoista, erilaisuuden hyväksyvää, kokonaisvaltaista ja arjen turvaavaa hoitoa ja ohjausta. Yksikön toiminta on asukaslähtöistä, perustuen asukkaan tarvitsemaan hoitoon ja huolenpitoon, sekä vahvistamaan asukkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta oman elämän hallintaan. Työtä tehdään yhteistyössä omaisten, läheisten ja asukkaan elämään kuuluvien lähiverkostojen kanssa. Turvallinen arki, jossa jokainen voi olla oma itsensä mahdollistaa asukkaiden osallisuuden omaan elämäänsä ja ottamaan osaa heitä koskevaan päätöksentekoon.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on yksi tärkeistä arvoista mitä Puuwillassa toteutetaan. Tuetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista konkreettisin toimin. Vahvistetaan jo olemassa olevia taitoja ja harjoitellaan taitoja mitkä vielä kaipaavat hiomista. Itsemääräämisoikeus pitää sisällään oikeuksia ja velvollisuuksia. Asukasta tuetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä, ettei kaikki ole valmiita vastauksia ohjaajalta. Asukaskokouksissa on hyvä sanottaa asukkaille, että mitä IMO oikein pitää sisällään ja mitä se minun elämässäni tarkoittaa.

Vammaispalvelun asumispalvelupäätöksen saatuaan asukkaalle tehdään vuokrasopimus ja vuokran lisäksi asukas maksaa ruuasta ja ylläpidosta korvauksen. Kelasta on asukkaan mahdollista hakea eläkkeen saajan asumistukea. Oma huone on asukkaan koti ja sinne mennessä kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Huoneeseen mennessä koputetaan ja huomioidaan että asukkaalla on oikeus kieltää sisään meneminen. Asukas on vuokralaisena omassa huoneessa, joten hänen poissa ollessaan huonetta ei käytetä. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasmaksutoimisto vastaa asukkaiden laskutuksista (vuokra, ruoka, ylläpito

Asukas sisustaa ja kalustaa huoneen itse haluamallaan tavalla. Asukas osallistuu oman huoneen siivoukseen taitojensa ja voimavarojensa mukaan.

Jokainen asukas saa halutessaan oman huoneensa oven lukkoon, jolloin he voivat rajata sitä, kuka huoneessa käy tai liikkuu. Läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön vierailulle myös yöpyminen on mahdollista. Pääsääntöisesti yksikössä yöaika rauhoitetaan klo 22:00 alkaen.

Kodin toiminta on asukaslähtöistä ja asukkaiden tarpeet huomioonottava. Yhteistyötä tehdään matalalla kynnyksellä asukkaiden läheisten ihmisten kanssa. Asukkailla on nimetyt omaohjaajat. Omaohjaaja huolehtii oman asukkaansa tarvittavien suunnitelmien tekemisestä (mm. IMO suunnitelma, AVAIMET) osallistumalla niiden arvioimiseen ja päivittämiseen puolivuositain. Omaohjaaja huolehtii asukkaan AVAIMIEN (joka on palvelu- ja kuntoutussuunnitelma) sekä viranomaispäätösten ajantasaisuudesta yhteistyössä yksikön vastaavan ohjaajan kanssa. Asukkailla on edunvalvojat tai asioidenhoitajat. Omaohjaaja avustaa tarvittaessa asukasta tarpeellisten hankintojen tekemisessä.

Puuwillassa kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuetaan heidän osallisuuttaan osallistuminen omaan elämään sekä huomioidaan yhteiskunnallinen osallistuminen. Miten minä yksilönä toimin yhteiskunnassa. AVAIMISSA on jokaisella asukkaalla IMO-suunnitelma, IMO rajoittamisen suunnitelma sitä tarvitseville, sekä palvelusuunnitelma, joka tehdään yhdessä vammaispalvelun ja asukkaan lähiverkoston kanssa.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Puuwillan toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot ja strategia. Näiden lisäksi kodissa on yhteisesti henkilöstön ja asukkaiden kanssa mietitty kodin arvoja ja toimintaperiaatteita. Ne löytyvät kodin olohuoneesta taulun muodossa.

Yksilökeskeinen ajattelu lisää asukkaan oman elämän hallintaa, tukee päätöksen tekoa ja oikeutta oman näköiseen elämään. Asukkaan toiveita ja haaveita pyritään myös toteuttamaan, tekemällä retkiä ja käymällä mahdollisuuksien mukaan erilaisissa tapahtumissa. Osalla asukkaista on myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tekee itselleen mielekkäitä asioita, kuten ulkoilua, elokuvissa, konserteissa ja muissa tapahtumissa käymistä. Ohjaajien

hyvä ammattitaito, motivaatio ja kokemus kehitysvammatyöstä on tärkeä osa toimintaperiaatetta. Myös kokemuksen tiedon ja taidon siirtäminen uusille työntekijöille koetaan tärkeäksi työyhteisössä.

Puuwillan arvot ohjaavat työtä ja työyhteisön toimintaa. Arvoista keskustellaan henkilöstön ja asukkaiden kesken palaverissa ja uusia työntekijöitä tai opiskelijoita perehdytettäessä. Paras tilanne on, jos asukkaan, työntekijän ja työnantajan arvot kohtaavat, silloin toimitaan eettisesti vahvalla arvopohjalla. Jos arvot eivät kohtaa työntekijän on kohdattava arvostirriitä ammatillisesti eikä se saa vaikuttaa asukkaan kohtaamiseen ja hänen hoitoonsa.

Keskeisiä arvojamme ovat:

**Luottamus:** Tehdään se mitä on luvattu ja toimitaan niin kuin on sovittu. Rakennetaan luottamus asukkaan ja asukkaan läheisten ja lähiverkoston kanssa. Avoimuus on keino luottamuksen rakentamiseen. Luottamus syntyy tekojen kautta.

**Turvallisuus:** Omassa kodissa on turvallista olla. Kenenkään ei pidä pelätä omassa kodissa. Turvallista asukkailla sekä henkilökunnalla.

**Lämmin koti:** Kodikkuus syntyy tunteesta, että olemme yhteisö, jossa jokaisella on tilaa olla oma itsensä. Kunnioitamme toistemme yksityisyyttä mutta viihdymme myös yhdessä. Toisen huoneeseen ei mennä ilman huoneen haltijan suostumusta. Oma tupa oma lupa. Henkilökunta muistaa, että ollaan asukkaiden kotona. Lämmin koti on se tunne miltä sydämessä tuntuu.

**Eettisyys:** Arvostamme ja kunnioitamme toisiamme. Arvostus näkyy siinä, että puhumme ja kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti ja toistemme erityispiirteet huomioiden. Arvostamalla toisiamme annamme mahdollisuuksia toimia omilla tavoilla ja kannustamme hyödyntämään omia vahvuuksia. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

**Vastuullisuus yhteisössä:** Toimitaan yhteisönä vastuullisesti ja ekologisesti. Toteutetaan asioita kestävän kehityksen periaatteilla.

**Huomioonottavaisuus:** Kaveria ei jätetä. Toisinaan saattaa olla ns. "huono päivä" silloinkin koitetaan ymmärtää ja tukea kaveria. Ollaan peruskohteliaita ja ystävällisiä toisiamme kohtaan. Ennen kaikkea kuunnellaan toista ihmistä ja ollaan läsnä.

Puuwillakoti on toiminnallinen yksikkö, jossa asukkaat harrastavat toiveidensa ja halunsa mukaisesti. Kodissa pyritään toteuttamaan asukkaiden toiveita toimintaa suunnitellessa, huomioidaan vuodenajat ja kausijuhlat, kotia koristellaan yhdessä asukkaiden kanssa sekä toisinaan harrastetaan liikuntaa, musiikkihetkiä sekä ulkoillaan. Parasta mistä asukkaat tykkäävät on ohjaajien osallistuminen ja läsnäolo. Aina ei tarvita sirkushuveja, kun voidaan olla vaan yhdessä istua samalla sohvalla ja jutellaan mukavia tai katsotaan yhdessä telkkaa.

Puuwillan ehdoton toiminnan suunnannäyttäjä on Puuwillalla orkesteri, joka on esiintynyt yli 100 kertaa erilaisissa tilaisuuksissa ympäri Pirkanmaata. Puuwillaorkesteri muodostuu täysin vapaaehtoisista Puuwillan asukkaista. Puuwillalla orkesterin harjoitukset ja koko kokonaisuus, kun keikalle lähdetään, on parasta mahdollista asukkaiden osallistamista ympäröivään yhteiskuntaan. Puuwillan oma työntekijä on luotsannut Puuwillalla orkesteria koko sen historian ajan.

Yhteiset esiintymiset ja yhdessä tekeminen vahvistaa esiintyjien me yhdessä henkeä ja yhteisöllisyyttä. Keikat hoidetaan ammattitaidolla, eripurat unohdetaan keikkojen ajaksi. Yhteinen esiintymisfiilis on niin vahva, että eripurat unohtuvat keikan jälkeenkkin. Asukkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tuetaan ja vahvistetaan kodin arjessa. Unohtamatta, että jokainen asukas kohdataan yksilöllisesti asukkaan tarpeista lähtien.

Tampere tarjoaa hyvät harrastusmahdollisuudet ja osa asukkaista on aktiivisia iltamenoissaan. Kodin ulkopuolisen harrastamisen mahdollistavat vammaispalvelun myöntämät henkilökohtaisen avustajan palvelut asukkaille.

Arkipäivisin suurin osa asukkaista käy päiväaikaisessa toiminnassa. Asukkailla on viikoittainen kotipäivä, jolloin huolehditaan yhdessä kodinhoidollisista tehtävistä ja muista asioinneista (terveyden ja sairaanhoito, pankki, kampaaja, shoppailut jne.). Iltaisin asukkailla on harrastuksia, osa käy kavereiden tai avustajan kanssa kaupungilla. Mahdollisuuksien mukaan toteutetaan yhdessä retkiä, leivotaan ja vietetään kiireettömämpää aikaa, osa asukkaista käy lisäksi harrastuksissa tai kyläilee lapsuudenkodeissaan.

Iso elämys tänä kesänä oli, kun Puuwillan ohjaajat järjestivät keskiaika viikonlopun, jolloin harrastajat asukkaat saivat yöpyä puolijoukkueteltassa ja koko viikonloppu oli omistettu keskiaika



teemalle. Puuwillan orkesteri esiintyi kehitysvammaisten kesäkisoissa Pirkkahallissa sekä Lai-kun lavalla (Vammaisten Pride) unohtamatta Nokia areenalla (ei päälava) ollutta esiintymistä kansainvälisessä Esteet Nurin tapahtumassa. Tallenne on nähtävissä YLE areenassa. Tämä jos mikä on yhteiskunnallista osallisuutta.

Turvallinen arki ja omannäköinen minun elämäni kodissa toteutuu, kun kaikki yhdessä toimivat asukkaiden parhaaksi yhdessä suunnitellen ja toteuttaen suunnitelmaa. Myös asukkaat otetaan mukaan, kun suunnitellaan yhteistä toimintaa.

Henkilökunnan hyvinvoinnista huolehtiminen on avain asukkaiden hyvinvointiin.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta**

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Puuwillan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa esihenkilö. Henkilöstöä osallistetaan keskustelemalla omavalvontasuunnitelman asioista yhteisissä palaverissa. Tavoitteena on saada ovs osaksi uuden työntekijän perehdyttämistä. Asukkaiden kuukausipalaverissa myös keskustellaan ovs:sta. Omaisten ja läheisten ääni pyritään myös saamaan mukaan ovs:n. Päivittäminen on esihenkilön vastuulla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Yksikkötasolla eli Puuwillan ts. johtava ohjaaja Jaana Laurikka [jaana.laurikka@pirha.fi](mailto:jaana.laurikka@pirha.fi)  
ja Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka [tuula.soukka@pirha.fi](mailto:tuula.soukka@pirha.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. 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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Puuwillakodin omavalvontasuunnitelma on tulostettuna liitteineen kansiossa, jota säilytetään asukkaiden eteisen pöydällä. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan www-sivuilla syksyn 2024 aikana.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Puuwillakodin esihenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Pirhan sisäiset valvontakoordinaattorit käyvät keran vuodessa suunnitellusti yksiköissä. Silloin läpikäydään yksityiskohtaisesti omavalvontasuunnitelman toteutuminen. Mukana esihenkilö ja työntekijä. Mikäänhän ei estäisi myös asukkaan osallistumista. Ainakin joidenkin osioiden läpikäymiseen. Asukkaan Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kuuleminen olisi varmasti konkreettista.

## **3 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)

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä, laatua mitataan sen avulla. Tulevaisuudessa InterRAI-ID tulee olemaan jokaisessa Pirhan tuottamassa kehitysvammaisten aikuisten asumisyksikössä. Ennen sitä kirjaukset tehdään huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Mistä ne voidaan todentaa. HaiPro ilmoituksia seurataan säännöllisesti. Erilaiset kyselyt palvelusta ja sen laadusta tehdään säännöllisesti asukkaille ja läheisille. Asukkaat antavat palautteen palvelun laadusta viipymättä suoraan palvelun toteuttajalle.

Puuwillan palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2. Puuwillan ts. johtavalla ohjaajalla on kolme kehitysvammaisten asumisyksikköä lähijohdettavana. Hänen tehtävänänsä on suunnitella ja johtaa palvelua laatunäkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa. Työyhteisön hyvinvoinnin edistäminen yhdessä työntekijöiden kanssa.

### 3.2 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)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan (Palsu), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asukkaan sekä asukkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asukkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatiokeinolla.

Asukkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= AVAIMET) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista. Asukkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Puuwillassa asukas saa itse määrittellä oman elämänsä tärkeitä asioita. Niitä voivat olla esimerkiksi kahvilla käyminen, shoppailu, vierailut omaisten/ läheisten luona, nukkuminen pitkään vapaapäivinä, ulkoilu. Puuwillassa pidetään asukaspalaveri, jossa kukin saa kertoa toiveensa ja tarpeensa sekä antaa palautetta henkilökunnalle. Palaveri pyritään toteuttamaan kuukausittain.

Asukkaan toiveiden kuulemisessa ja itsemääräämisoikeuden toteutumisessa käytetään tarvittaessa asukkaan kommunikointia tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asukkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa.

Jos asukkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä selvitetään yhdessä asukkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Puuwillakodin asukassuhteet ovat pääsääntöisesti pitkäaikaisia ja henkilöstön vaihtuvuus on pientä; tutut ohjaajat oppivat tulkitsemaan asukkaiden tarpeita ja mielipiteitä myös ilmeistä ja eleistä. Aina pitää muistaa, että tulkinta on tulkintaa ja oletus siitä mitä asukas haluaa sanoa, jos ei ole yhteistä kommunikaatiota.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asukkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asukkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asukkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Puuwillassa päivitetään 6 kuukauden välein asukkaiden asumisen itsemääräämisoikeuden suunnitelmat, jossa määritellään sekä arvioidaan 1) Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi 2) kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi 3) Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät 4) Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä 5) Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Tämän suunnitelman liitteenä on koko Puuwillakotia koskeva itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma.

Liite 1: Puuwillakodin IMO suunnitelma

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Kehitysvammalain 42 b §:n mukaan rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksenä on yleisten ja erityisten edellytyksen lisäksi, että palveluasumisyksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten.

Rajoitustoimenpiteiden asiantuntijatyöryhmä kokoontuu 6 kuukauden välein ja arvioi sekä tekee päätökset käytettävistä rajoitustoimenpiteistä

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

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

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)

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)

### **3.3 Muistutusten käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asukas 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 / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisesti muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki  
(paivi.tryyki@pirha.fi)

toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

Vastuualuetta koskeva muistutus: vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen  
([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi))

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö,  
Puuwillakodin osalta Tuula Soukka ([tuula.soukka@pirha.fi](mailto:tuula.soukka@pirha.fi))

vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: sosiaalityön johtaja Sonja Vuorela  
([sonja.vuorela@pirha.fi](mailto:sonja.vuorela@pirha.fi))

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh.  
029 505 3050

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpanoa.

### **3.4 Henkilöstö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä



fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Puuwillakodin vakituisen henkilöstön määrä on:

- 9 lähihoitajaa/ohjaajaa
- sairaanhoitaja kerran viikossa 6,5 tuntia.
- johtava ohjaaja

Lisäksi tarvittaessa VIPit ja sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan todelliseen tarpeeseen.

### **Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:**

1. VIPit eli sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore henkilöstövuokrafirma, (PIRHA on tehnyt sopimuksen)
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Puuwillassa äkillisiä poissaoloja sijaistetaan ottamalla sijainen, käytännössä yksikön oma lista sijaisista, tai osa-aikatyötä tekevän henkilöstön työpanoksella tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoidaja- tai sosionomiopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot ja lääkkeenjako näytö yksikössä. (LOVE+Kipu+PKV). Pitää olla suoritettuna, jotta voi toteuttaa lääkehoitoa.

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

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirroin.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle ja vastuuhjaajalle. Vastuuhjaajalla on asumisyksikön arjen pyörimisen kokonaisvastuu ilman esihenkilövastuuta. Näin lähiesihenkilön työaikaa saadaan johtamiseen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä Puuwillakotia toimivaksi ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikköön. Ohjataan opiskelijoita ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi. Sijaisten rekrytointiin ja saamiseen ponnistelee koko henkilöstö. Uusien työntekijöiden oikeanlainen kohtaaminen on kallisarvoista, jotta he tulevat toisenkin kerran.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vammaispalvelujohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja.

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Jokainen tehtävään soveltuva työnhakija haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi toimintaa ohjaavat arvot sekä työtä ohjaava toimintamalli ja työkäytännöt. Puuwillaan pyritään rekrytoimaan kehittämisestä innostunutta ja hoitotyön osaamisen omaavaa henkilökuntaa. Tämä työ on ihmisten kohtaamista heidän omassa arjessaan. Osaanko kohdata asukkaan yhteisössä yksilöllisesti. Kokonaisuuksien hallinta ja ymmärtäminen on tärkeitä. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

### 3.6 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.

Terveystieteissä 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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini-mallini mukaisesti palaveriin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä asiakkaan Minun tiimin kokouksesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri palveluja tuottavien tahojen kanssa (esim. perusterveydenhuollon palvelut, puhe- ja fysioterapeutit).

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Puuwillassa tehdään läheistä yhteistyötä asukkaan lähiverkoston kanssa. Siihen kuuluu mm. omaiset/ läheiset, vammaispalvelu, päiväaikainen toiminta, terveyskeskus, vaativat erityispalvelut, kuntoutuspalvelut... Asukaskirjaukset tehdään Pegasos asiakastietojärjestelmään.

Puuwillassa käy fysioterapeutteja antamassa Kelan myöntämää kuntoutusta ja heidän kanssaan asukkaiden voinnista ja kuntoutuksesta viestitään keskustelemalla. Tärkeät huomiot ja kuntoutuspalaverien sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään ohjaajien toimesta. Fysioterapeutit osallistuvat kuntoutushakemuksen tekoon antamalla oman lausuntonsa asiasta.

Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden/ sosiaaliohjaajien kanssa viestitään usein sähköpostilla tai soittamalla tai yhteisesti sovitussa palaverissa.

### **3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö**

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)

Puuwillakoti on rakennettu aikuisten kehitysvammaisten asiakkaiden kodiksi. Tilat on suunniteltu ja toteutettu sen aikaisiin rakennusmääräyksiin perustuen. Osalla asukkaista ei ole omia wc eikä suihkua omassa huoneessa. Tilat eivät täytä tämän päivän vaatimuksia, joten Puuwillakoti on muuttamassa uudempiin tiloihin heti kun se on mahdollista.

Puuwillakodissa keskeistä on asukkaiden itsenäisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja osallisuus yhteiseen arkeen. Asukkaiden omia voimavaroja tuetaan ja pyritään vahvistamaan kuntouttavan

työotteen toteuttamisella. Kotipäivinä asukkaat osallistuvat oman arkielämänsä kotiaskareisiin toimintakykynsä mukaan esim. osallistuvat pyykkihuoltoon ja oman huoneen siivoukseen eli tavanomaiseen kodissa tehtävään arkitoimintaan kykyjensä mukaan.

Ateriat pääsääntöisesti annostellaan asukkaille ja heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Juomista seurataan ja asukkaita kannustetaan riittävään juomiseen tarjoamalla juotavaa useasti päivän aikana erityisesti kesäaikaan. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä. Ruuan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Puuwillassa on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Aterioiden ravintosisällöstä vastaa ateriapalveluiden tuottaja Pirkanmaan Voimia. Osa asukkaista punnitaan kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Ihon kuntoa, asukkaiden vireystilaa ja mielialaa seurataan päivittäin ja huomiot näistä raportoidaan suullisesti ja asiakastietojärjestelmään, nämä ovat myös ravitsemustilan havainnointikeinoja.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Siivous- ja puhtaanapitoon on suunnitelmat. RTV hoitaa Pirkanmaan Voimian alihankintana Puuwillan siivoukset. Talossa on tarjoilukeittiö ja keittiötoimintaan on oma omavalvontasuunnitelma. Puuwillakodilla on oma hygieniasuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. alkusammuttamisessa. Asukkaat ovat vuokranneet Puuwillakodista oman huoneen, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Oma huone tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Osassa huoneista on henkilökohtaiset wc-tilat. Muiden huoneiden asukkaille on osoitettu nimetyt wc:t. Sauna ja suihkutilat ovat yhteisessä käytössä.

Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa ja huoneen seinät voi maalata tai tapetoida haluumallaan kuosilla. Jokaisella asukkaalla on eteisessä oma nimetty kaappi ulkovaatteille ja oma häkkivarasto tavaroiden säilyttämistä varten.

Omaisat ja läheiset ovat tervetulleita kyläilemään jopa yökylään. Epidemia-aikoina huomioimme sairaanhoitopiirin ohjeistuksen näiden asioiden suhteen.

Henkilökunnalla on käytössään AVARN-turvapalveluiden hätäpainike. Painikkeet on juuri päivitetty 09/24. Toimivuus tarkastetaan kerran kuukaudessa. Painike tulee olla ohjaajalla koko työvuoron ajan.

Asukkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Puuwillakodin kiinteistönhuollon tarpeista vastaa Pirhan Pakettijärjestelmä. Laitteiden huollot ja kiinteistöön liittyvät tarkastukset ja huoltotoimenpiteet kirjataan Pirhan Intrassa olevaan Pakettijärjestelmään. Jolloin prosessi käynnistyy tehtävän työpyyntönä. Jokaisella Puuwillassa työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista.

Puuwillaan tehdään säännöllisesti terveydenhuoltolain mukaisia tarkastuksia sekä palo- ja pelastuslain mukaisia tarkastuksia. Nämä on tehty viimeksi vuonna 2024.

Palo- ja pelastuslain mukainen tarkastus 1.8.2024

Terveydenhuoltolain mukainen tarkastus 21.2.2024

### Infektioiden torjunta

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 omaoivalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Puuwillassa on nimetty hygieniayhdysenkilö Anne Elo. Hygieniayhdysenkilöiden tehtävänä on:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön

- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita mm. seuraamalla asukkaiden yleistä terveydentilaa, ihon kuntoa, infektioiden esiintyvyyttä (mm. pneumoniat, virtsatieinfektiot, kirjaukset näistä asiakastietojärjestelmästä ja vuoden aikana käytössä olleet infektiolääkekuurit), ja reagoidaan muutoksiin tekemällä tarvittavia muutoksia hoidossa, konsultoimalla lääkäriä tai muita yhteistyötahoja ja tehdään tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

#### Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioyksikön hygieniahoitajien nimet ja yhteystiedot

Vastaava hygieniahoitaja Minna Vuorihuhta, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8042

Pohjoinen lähijohtamisalue, johon Puuwillakoti kuuluu:

Josefiina Rajala, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8752

### **3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät**

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

#### Vaatimukset lääkinnällisten 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 potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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 (EQU).

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

### Apuvälineet

Yksiköiden asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat Pirkanmaan apuvälinekeskuksen kautta. Asiakas tekee apuvälineestä hakemuksen vammaissosiaalityöhön, jossa hakemuksesta tehdään myönteinen tai kielteinen päätös. Myönteisen päätöksen jälkeen Pirkanmaan apuvälinekeskus hankkii ja toimittaa apuvälineen asiakkaalle.

Puuwillakodin henkilöstö ohjaa asukkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot. Myös fysioterapeutti tai asukkaan läheinen voi opastaa henkilöstöä apuvälineiden käytössä.

Puuwillakodissa on myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet kirjataan sekä huollot suoritetaan vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen sopimuskumppanin toimesta. Pakettiin tehdään näistäkin työpyyntö.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus HaiPro järjestelmään. Vaaraa aiheuttanut apuväline poistetaan käytöstä ja lähetetään välittömästi korjaukseen huoltoon. Esihenkilö on vastuussa, että huollot suoritetaan ajallaan.

### Tietosuoja ja tietoturva



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.

### Tietojärjestelmät

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.

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalouden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

### **Miten toteutetaan palveluksikössä?**

Puuwillakodissa noudatetaan yllä kuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja esihenkilö tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Tietosuoja-materiaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaatikko. Asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Asiakkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät lukollisesta kaapista toimistosta. Kalenterimerkinnät pidetään niin, että sivulliset eivät pääse niitä näkemään. Kalenteriin merkitään vain pakolliset menot käyttäen salanimeä asukkaista.

Puuwillan asiakastiedot kirjataan Pegasogseen niin kauan kunnes Saaga- järjestelmä otetaan käyttöön. Henkilöstö suorittaa tähän liittyvät koulutukset. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja jatkossa Sagan kanssa Sote- ammattikortti käytössä. Perekäytöksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin- ja sähköpostiviesteissä.

### 3.9 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. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Puuwillakodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 10.1.2024, Psykiatrian ja yleislääketieteen erikoislääkäri Arto Lemmetty. Suunnitelma tullaan päivittämään kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden ohjeistuksen mukaisesti vuoden 2024 loppuun mennessä.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta

on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumisesta arvioidaan palavereissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään työyhteisön kokouksissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Poikkeamista lähetetään kooste palvelupäällikölle ja vastuualuejohtajalle.

### **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Lääkeluvalliset, koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt eli Puuwillan lähihoitajat-ohjaajat- sairaanhoitaja yhteistyössä lääkärin kanssa. Lisäksi ts Johtava ohjaaja Jaana Laurikka seuraa lääkehoidon turvallista toteutumista. Hän vastaa omalta osaltaan Puuwillan turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta.

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Seurataan THL ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohjeistuksia lääkehoitosuunnitelman sisällöstä. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

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

Asukkaat käyttävät pääsääntöisesti Linnainmaan terveyskeskuksen palveluita. Puuwillalla on saamassa oman lääkärin terveyskeskuksesta 12/2024.

### **Rajattu lääkevarasto**

Puuwillassa ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa, vaan lääkkeet ovat asukkaiden henkilökohtaisia eikä ns. yleisiä tai akuuttilääkkeitä ole.

## **3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen**

Yksiköissä toteutetaan kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). Näiden lisäksi päivittäin saadaan asiakkailta palautetta suullisesti sekä keskusteluista läheisten kanssa. Asiakkailta ja läheisiltä on mahdollisuus antaa palautetta myös Pirhan www-sivujen kautta, [www.pirha.fi/palaute](http://www.pirha.fi/palaute). Palautetta käydään läpi yksiköissä säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Puuwillakodin, asukassuhteet ovat pitkäaikaisia ja omaisten/ läheisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Asukkaat ja omaiset kertovat toiveistaan ja tarpeistaan suoraan ohjaajille, hoitajille tai esihenkilölle.

Asukkaat voivat antaa palautetta myös päivittäisten toimien ja keskustelujen yhteydessä. Kirjallisen asiakaspalautteen kerääminen toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella sovitun tavan mukaisesti.

## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 4.1 Riskienhallinta

Toiminnallisten riskien 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)

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. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Puuwillassa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Käytössä on intrasta löytyvät ohjeet ja Granite- ja HaiPro - ohjelmat. Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksiköiden esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä

toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueissa: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä. Niitä käytetään, mikäli mahdollista.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi. Lääkepoikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen/päivystyksen lääkäriä. Poikkeamasta kerrotaan myös asukkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asukkaan läheiselle. Tarkempi kuvaus lääkepoikkeamaprosessista on lääkehoitosuunnitelmassa.

Riskienhallintaa on varautuminen sähkö- ja vesikatkoihin, lämmityksen katkeamiseen ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Lämmityksen häiriöiden varalta Puuwillasta löytyy asukkailta lämmintä vaatetta ja peittoja/vilttejä. Tietojärjestelmien kaaduttua asiakastietoa kirjataan käsin ja esimerkiksi asukkaan hoitotiedote ja lääkekortti löytyvät paperisina, jos asukas tarvitsee lähettää muulle hoitoon. Puuwillalla on kaksi puhelinta. Kodissa on myös väestönsuoja ja siellä tarvittava varustus. Se on muunnettavissa väestönsuojaksi. Poikkeusoloja varten Pirhalla on suunnitelma, miten toimitaan ja miten etukäteen varaudutaan poikkeustilanteeseen.

#### **4.1.2 Puuwillakodissa on tunnistettu erityisesti seuraavia riskejä:**

- **lääkehoidon toteuttaminen:** pieni vaihtuvuus asukkaissa tai lääkityksissä voi saada rutinoitumaan -> toimintaohjeena huolellinen lääkkeiden tarkistus jako ja antotilanteissa, kaksoistarkistus, joka vuorossa nimetty vastuuhjaaja, jolla on kokonaisvastuu lääkkeistä, konsultaatio esim. terveyskeskuksesta.

- **asukas- ja henkilöturvallisuus:** yksintyöskentely öisin -> vältetään tarpeettomia riskejä, arvioidaan yksin työskennellessä riskit esim. asukkaan siirtämisessä yksin, pidetään puhelin ja hälytyslaite aina mukana.
- **Tiedonkulku:** kolmivuorotyössä työntekijät eivät kohtaa toisiaan päivittäin, joten hyvä suullinen raportointi vuorojen vaihteessa jokaisesta asukkaasta on tärkeää. Kirjataan päivittäin asukkaiden voinnista Pegasogseen. Seurataan kalenteria ja ennakoitaan tulevia tapahtumia ja menoja. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea asukkaan lääkärintekstit lääkärikäyntien tai osastojaksojen jälkeen ja kiinnittää erityisesti huomiota lääkemuutoksiin. Tutut asukkaat ja pieni työntekijöiden vaihtuvuus synnyttävät paljon ns. hiljaista tietoa, joten kirjaamisen ja raportoinnin merkitys korostuu muutoksissa. Kannustava ilmapiiri tukee jokaisen mahdollisuutta sanoa ääneen havaitsemiaan riskikohtia ja ohjaa pohtimaan yhdessä asioita. Nyt kun on uusia työntekijöitä, heidän perehdyttämisenä on arvokasta ja merkityksellistä työtä.
- **osaavan henkilöstön saaminen:** Työntekijöistä on jäätävä pula -> henkilöstön työtyytyväisyys on tunnistettu pitovoimatekijä, tehdään töitä yhdessä työyhteisön kanssa sen eteen, että väki pysyy töissä ja välitetään ulkopuolelle positiivista kuvaa Puuwillakodista. Omat VIPit ovat hieno asia, heidän saamisensa sijaistamaan ei kuitenkaan ole varma asia. Omien akuutti sijaisten määrän lisääminen (mm opiskelijat)

## 4.2 Toiminnassa 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)

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Vakavaan tapahtumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi.



Pirkanmaan hyvinvointialueen huoli-ilmoitus aikuisesta tai ikäihmisestä voidaan tehdä sähköisen järjestelmän kautta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan johtajan, päälliköiden 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 antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Lisäksi tietoa kerätään erilaisista henkilöstöpalavereista. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita. (Lähde Pirha Asiakas- ja potilasturvallisuus: <https://intra.pirha.fi/group/guest/asiakas-ja-potilasturvallisuus>).

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma linjaa käytettävät, nykyiset ja uudet osallisuuden sekä vaikuttamisen tavat. Asiakaspalautteen avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun laadun kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat ja tilanteet voidaan tunnistaa, ennaltaehkäistä ja korjata nopeasti. (Lähde Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/group/guest/asiakas-ja-potilasturvallisuus)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilökunta noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä eteisen ilmoitustaululla sekä tulostettuna Puuwillan eteisen pöydällä omavalvontasuunnitelman liitteenä (liite2) ja on osa henkilöstön perehdyttämistä.

### 4.3 Sopimushallinta

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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään kerran kuukaudessa laatukselmuksia sekä yhteistyöpalaverit muutaman kerran vuodessa yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan päivittäin ja ilmoitetaan Tuomi-Logistiikkaan havaituista puutteista tai virheistä. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Puuwillassa toimitaan yllä kuvatuun mukaisesti. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta tehdään aistinvaraista ja mittauksiin perustuvaa seuranta- ja poikkeamista tai epäkohdista sekä kehitysehdotuksista ollaan yhteydessä palvelujen tuottajaan. Siivous- ja Puhtauspalvelut RTV toimii Pirkanmaan Voimian alihankintana kolmena päivänä viikossa.

### 4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

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

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

### **4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset**

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

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

## **5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta**

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Puuwillakodin tulostettu omavalvontasuunnitelma liitteineen on nähtävillä pöydällä eteisessä.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
Tampere 18.10. 2024

<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b>
Jaana Laurikka

<b>Toimialuejohtaja</b>
Tuulikki Parikka

