

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Rikun ryhmäkodit**

**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.....	9
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	10
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	10
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	13
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
2.4	Muistutusten käsittely .....	23
2.5	Henkilöstö.....	24
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	30
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	30
2.8	Toimitilat ja välineet .....	31
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	34
	Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet Rikun ryhmäkoodilla .....	35
	Teknologiset ratkaisut Rikun ryhmäkoodilla .....	39
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	40
2.11	Infektioiden torjunta .....	41
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	42
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	46
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	48
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	48
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	51
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	54
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	54
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	55
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	57
4.1	Toimeenpano.....	57
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	58
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	59

# 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>Rikun ryhmäkodit, Rekolantie 11, 36200 Kangasala</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>• Rikun ryhmäkoti 1, Orvokintupa, 16 paikkaa</li> <li>• Rikun ryhmäkoti 2, Karpalokoti ja Sammalpirtti, 26 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Janni Kuivanen          osastonhoitaja          p. 040 133 6586  <a href="mailto:janni.kuivanen@pirha.fi">janni.kuivanen@pirha.fi</a></p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, eteläinen alue          Katri Nieminen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi">katri.t.nieminen@pirha.fi</a>, p. 040 335 7604</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.

Rikun ryhmäkodeissa järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakaspaikkoja on yhteensä 42.

**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.

Rikun ryhmäkotien 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.

Rikun ryhmäkodeissa ympärivuorokautista palveluasumista tarjotaan kolmessa ryhmäkodissa: Karpalokodissa, Sammalpiirtissä ja Orvokintuvassa. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa omaan huoneeseensa ja sisustavat huoneen mieleisekseen turvallisuus huomioiden. Asukashuoneen varusteluun kuuluu sähkösäätöinen sänky, hygieniapatja sekä peitto ja tyyny. Myös liinavaatteet sekä pyyhkeet ja hygieniatarvikkeet, kuten hammasharja ja -tahna, kampa, pesuaineet ja perusvoiteet kuuluvat talon tarjontaan. Erikoisshampoot ja -voiteet, partakone, papiljotit ja muut omat kauneudenhoitotarvikkeet asukkaiden tulee kuitenkin hankkia itse. Asukkaat pukeutuvat omiin vaatteisiin, joiden tulisi olla helppohoitaisia ja nimikoituja. Sisätiloissa asukkaita ohjataan käyttämään tukevia sisäkengäitä tai liukuestesukkia. Myös ulkovaatteet ja kengät eri vuodenaikoihin ovat asukkaiden itse huolehdittavia.

Asukashuoneesta asukas maksaa vuokraa vuokrasopimuksen mukaisesti. Tulokset perusteella määräytyvä asiakasmaksu puolestaan kattaa hoidon ja hoivan, ateriat, turvallisuusjärjestelmät, perushygieniatarvikkeet, puhtaanapito- sekä pyykkihuoltopalvelut. Lääkekustannukset sekä esimerkiksi jalkahoito ja parturi eivät sisälly asiakasmaksuun, vaan ne maksetaan erikseen. Lääkekustannukset huomioidaan vähennyksenä asiakasmaksussa. Lisätietoa asiakasmaksujen määräytymisestä löydät osoitteesta: [www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakasmaksut/ymparivuorokautisen-palveluasumisen-ja-laitoshoidon-maksut](http://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakasmaksut/ymparivuorokautisen-palveluasumisen-ja-laitoshoidon-maksut).

Rikun ryhmäkotien asukkaat tarvitsevat kokonaisvaltaista ympärivuorokautista apua päivittäisissä toimissa, toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä sairauksien hoidossa. Palvelun painopiste on asiakaslähtöisessä sekä yksilöllisesti suunnitellussa ja toteutetussa hoidossa ja hoivassa. Asukkaan tarpeet ja toiveet kartoitetaan muuttovaiheessa osana tutustumista ja tulohaastattelua, päivitetään arjessa esiintulleiden seikkojen sekä esimerkiksi toimintakykyarvioiden ja hoitosuunnitelmien päivittämisen yhteydessä.

Asukas osallistuu ryhmäkotien yhteisölliseen toimintaan omien toiveidensa ja toimintakykynsä mukaisesti. Henkilöstö kannustaa ja avustaa asukasta mukaan yhteisölliseen toimintaan: henkilöstö mm. avustaa apuvälineiden käytössä, jotta asukas pääsee liikkumaan ja osallistumaan yhteiseen toimintaan, kannustaa ruokailemaan yhteisesti muiden asukkaiden kanssa ja innostaa osallistumaan ohjattuun toimintaan. Asukkaan voinnin hiipuessa elämän loppuvaiheen hoito toteutetaan omassa tutussa ympäristössä asukkaan omia toiveita kunnioittaen.

Asukkaiden hoitoon ja hoivaan osallistuu moniammatillinen henkilöstö, jotka yhdessä asukkaan kanssa rakentavat juuri hänen tilanteeseensa sopivan hoito- ja hoivakokonaisuuden: esimerkiksi arkitoimintojen ammattilaisena toimii päivittäinen lähi- ja sairaanhoitajista sekä hoiva-avustajista koostuva hoitohenkilökunta, toimintakykyä ylläpitää ja liikkumiskyvyn haasteita ratkaisee fysioterapeutti, sosiaalista ja kulttuurista hyvinvointia edistävät kulttuuri- ja päivätoiminnan ohjaaja ja sairauksien hoitotasapainoa seuraa omalääkäri yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

Asukasta kannustetaan olemaan aktiivisesti mukana oman hoitonsa suunnittelussa. Asukkaan suostumuksella suunnitteluun osallistuvat myös asukkaan läheiset, jotka osaavat kertoa asukkaiden elämänkaaresta ja merkittävistä tapahtumista sen varrella. Tietoja kirjataan ylös Elämän puu - huoneentauluun, josta asukkaalle merkityksellisiä asioita osataan ottaa huomioon päivittäisessä kanssakäymisessä.

Rikun ryhmäkodeilla asukkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitajan tehtävänä on asukkaan asioiden kokonaisvaltainen selvittäminen ja hoitaminen sekä yhteydenpito läheisten kanssa sovitun mukaisesti. Varsinaisen omahoitajan lisäksi asukkaalle nimetään varaomahoitaja. Varaomahoitajan tehtävänä on huolehtia asukkaan asioista, kun omahoitaja on estynyt sekä tehdä yhteistyötä omahoitajan kanssa

asukkaan asioiden hoitamiseksi. Omahoitajan tehtävistä on laadittu tehtäväkuva henkilöstön omahoitajatyöskentelyä ohjaamaan.

Toukokuussa 2024 Rikun ryhmäkodeilla on otettu käyttöön myös yksikössä suunniteltu omasairaanhoidajamalli, jonka tavoitteena on edistää asukkaan asioiden hoitamista ja ylläpitoa. Omasairaanhoidaja toimii omahoitajuuden tukena.

#### **Omasairaanhoidaja:**

- vastaa asukkaan hoidon kokonaisuudesta yhdessä omahoitajan, lääkärin ja muun hoitohenkilökunnan kanssa.
- huolehtii yhdessä omahoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta sekä hoitoneuvotteluiden järjestämisestä ohjeen mukaisesti
- osallistuu lääkärinkierrolle asukkaan asioihin perehtyneenä
- huolehtii osaltaan yhteydenpidosta asukkaan ja hänen läheisensä kanssa (esimerkiksi hoitopäätöksiä tehtäessä tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa)

Asukkaalle nimetty omasairaanhoidaja on kirjattu potilas- ja asiakastietoihin.

#### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä hoitoneuvottelu Rikun ryhmäkodeilla**

Rikun ryhmäkodeilla hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan.

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

Rikun ryhmäkodeissa palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen aloitetaan asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen tapahtuu yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä sekä moniammatillisen työryhmän kesken. Asukkaan toimintakyvystä, terveydestä sekä

hoidon tarpeesta saadaan kattavasti tietoa RAI-toimintakykyarvion avulla. Lääkäri tekee asukkaalle myös tulotarkastuksen muuttoa seuraavalla lääkärintarkastuksella. Toimintakykyarviosta ja lääkärin tulotarkastuksesta saatua tietoa hyödynnetään hoito- ja palvelusuunnitelman rakentamisessa.

Kun asukkaan palvelu- ja hoidontarve on kartoitettu, kutsutaan koolle hoitoneuvottelu. Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimesta.

Ensimmäinen hoitoneuvottelu järjestetään kuukauden kuluessa muuttopäivästä. Hoitoneuvottelussa pysähdytään asukkaan kokonaistilanteen äärelle yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa ja käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelman sisältö. Hoitoneuvottelussa keskustellaan asukkaan terveyden ja toimintakyvyn tila, hoidon tarve ja tavoitteet, keinot ja menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi sekä seurantatoimenpiteet. Hoitoneuvottelussa keskustellaan lisäksi asukkaan omista toiveista asumisen ja hoidon suhteen sekä selvitetään mahdollista hoitotahtoa ja sen sisältöä. Hoitoneuvottelussa sovitaan myös yhteydenpidon periaatteet yhteyshenkilön kanssa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmä Mediatriin HOKE-lehdelle (hoitokertomus). Lisäksi asukkaan päivittäinen hoidontarve kirjataan tarkennetusti Mediatriin päivittäiseen hoitosuunnitelmaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain. Samassa yhteydessä tarjotaan asukkaalle ja läheiselle mahdollisuutta hoitoneuvotteluun.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä huolehtii asukkaalle nimetty omahoitaja yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

### **Yksikön henkilöstön perehdyttäminen palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältöön ja palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön mukainen toiminta**

Rikun ryhmäkodin henkilöstö perehtyy palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen ohjeistukseen osana yksikön palveluprosessiin tutustumista. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asukkaan asiakastietoihin ja siinä sovitut asiat ohjaavat päivittäistä hoitoyötä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkoitusta ja merkitystä käsitellään yksikköpalavereissa myös yhteisesti.

## **Terveyden- ja sairaanhoito Rikun ryhmäkodeilla**

Rikun ryhmäkotien asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön hoitava lääkäri, joka on yksilöity Rikun ryhmäkodin lääkehoitosuunnitelmassa. Hoitava lääkäri vastaa Rikun ryhmäkodin asukkaan terveystilanteen lääketieteellisestä selvittelystä, kokonaisvaltaisen hoidon ja kuntoutuksen suunnittelusta sekä toteutuksesta yhteistyössä hoitohenkilökunnan ja kanssa sekä osallistuu yhteistyöhön omaisten kanssa. Hoitava lääkäri käy ryhmäkodeissa kerran viikossa ja on hoitohenkilökunnan konsultoitavissa puhelimitse virka-aikana.

Virka-ajan ulkopuolella äkillisissä tilanteissa konsultoidaan päivystävää lääkäriä yksikön ohjeen mukaisesti. Henkeä uhkaavissa tilanteissa apua pyydetään yleisestä hätänumerosta. Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidon tavoitteena kuitenkin on, että muuttuviin tilanteisiin varaudutaan ennalta ja äkillisetkin muutokset voinnissa voidaan hoitaa ryhmäkodissa.

Asukkailla on mahdollisuus käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen hammashoidon, kotisairaalan, hoitotarvikejakelun, apuvälinelainaamon ja haavahoitajan palveluita. Hoitava lääkäri voi määrätä asukkaan myös erikoissairaanhoidon piiriin.

## **Elämän loppuvaiheen hoito Rikun ryhmäkodeilla**

Rikun ryhmäkodeilla elämän rajallisuus kohdataan kunnioittavasti ja ammattitaitoisesti. Elämän loppuvaiheeseen ulottuvista toiveista keskustellaan jo ryhmäkotiin saavuttaessa, esimerkiksi ensimmäisessä hoitoneuvottelussa. Asukkaan ajatukset kuolemasta ja mahdollinen hoitotahto on tärkeää saattaa hoitohenkilökunnan ja lääkärin tietoon, jotta ne voidaan ottaa huomioon hoitoa suunniteltaessa sekä hoitopäätöksiä tehtäessä.

Palliatiivisella eli oireenmukaisella hoidolla tarkoitetaan kuolemaan johtavaa tai henkeä uhkaavaa sairautta sairastavan potilaan ja hänen läheistensä aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa, jolla pyritään ehkäisemään ja lievittämään kärsimystä ja vaalimaan elämänlaatua.

Palliatiivisella hoitolinjalla tarkoitetaan sairauden vaihetta, jossa taudin kulkuun ei enää voida olennaisesti vaikuttaa ja hoidon ensisijainen päämäärä on lievittää kärsimystä ja vaalia elämänlaatua. Palliatiivinen hoito eli oireita lievittävä hoito kuuluu kaikkiin sairauden vaiheisiin hoitolinjasta riippumatta.

Saattohoito on osa palliatiivista hoitoa, ja se ajoittuu oletetun kuolinhetken välittömään läheisyyteen (viimeisiin päiviin tai viikkoihin).

Hoitolinjaus määrittelee hoidon tavoitteen, joka turvaa potilaalle hänen arvojensa ja toiveidensa mukaisen mutta lääketieteellisesti perustellun parhaan mahdollisen hoidon.



Palliativisella hoitolinjauksella ilmaistaan tilannetta, jossa sairauden ennusteeseen ei enää voida vaikuttaa sairauskohtaisella hoidolla tai potilas ei sitä toivo ja hoidon tavoitteena ovat elämän laadun vaaliminen ja oireiden lievittäminen.

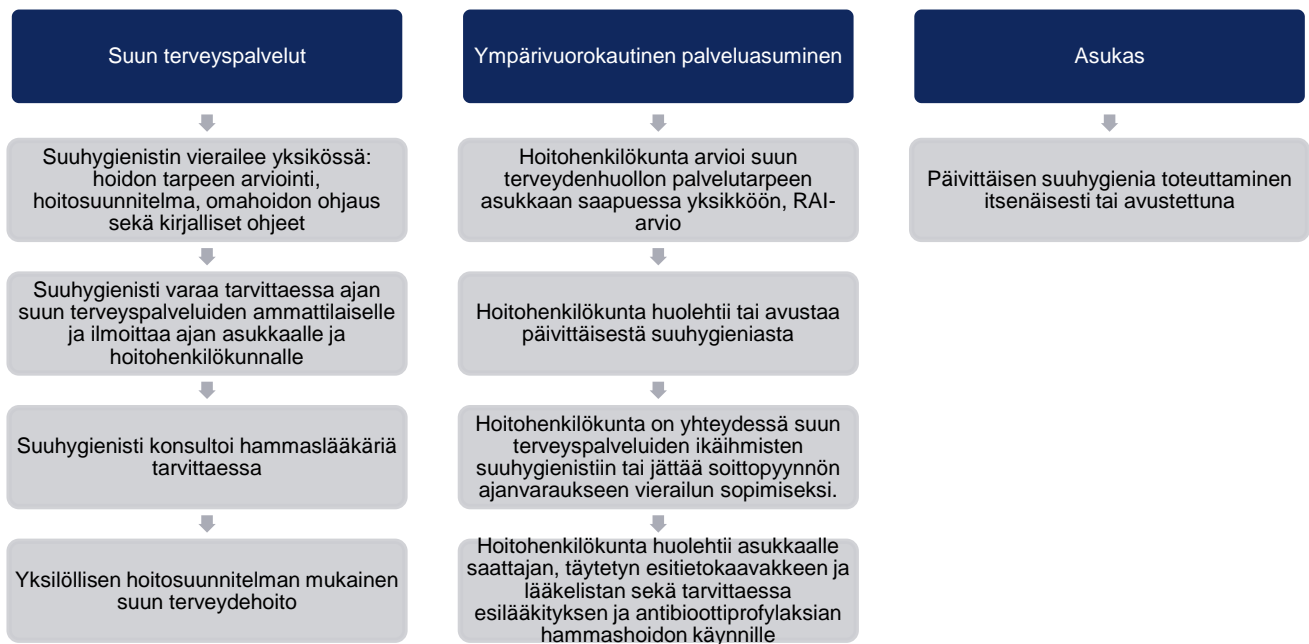
*Saattohoitopäätöksellä* ilmaistaan palliativisen hoitolinjan vaihe, jossa hoidetaan kuolevaa potilasta

Hoidon rajauksista tunnetuin lienee päätös pidättäytyä elvytysyrityksistä. Päätös ei rajaa pois muita hoitomuotoja kuin elvytyksen. Muut hoidon rajaukset (esim. pidättäytyminen antibiootista tai sairaalasiirroista) tulee tarvittaessa erikseen tehdä ja kirjata.

(lähde: [Palliativinen hoito ja saattohoito \(kaypahoito.fi\)](http://kaypahoito.fi))

Asukkaan terveydentilan heikentymiseen ja muutoksiin voinnissa varaudutaan mahdollisimman hyvin etukäteen. Hyvän elämänlaadun varmistaminen on tärkeää myös elämän loppuvaiheessa ja kuoleman hetkellä. Rikun ryhmäkodissa noudatetaan elämän loppuvaiheen hoitotyöstä laadittuja toimintaohjeita sekä asukkaan yksilöllisiä, lääkärin määrittelemiä hoito-ohjeita.

## Suun terveydenhuolto Rikun ryhmäkodeilla



## **Ruokahuolto ja ravitseminen Rikun ryhmäkodeilla**

Rikun ryhmäkodille ruuan toimittaa ateria- ja siivouspalvelut tuottavat Voimia Oy. Ruoka lämmitetään Rikun ryhmäkodin keittiössä Voimia Oy:n työntekijöiden toimesta, josta se toimitetaan lämpökärryissä ryhmäkodin jakelukeittiöön. Keittiön ruokapalvelutyöntekijä valmistaa ruuan tarjoiluvalmiiksi ja hoitohenkilökunta annostelee sen asukkaille.

Asukkailla on jakelukeittiössä henkilökohtaiset ruokakortit, joista käy ilmi ruokavalio, ruokailun avun tarve sekä mieltymykset ja tottumukset eri aterioilla. Ruokakorttien lisäksi hoitohenkilökunta selvittää ja huomioi päivittäin asukkaiden toiveita ruuan, ruokajuoman sekä ruoka-annosten suhteen, jotta asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa ruokailuunsa.

Rikun ryhmäkodilla aamupala tarjoillaan joustavasti klo 8–10, lounas klo 12, päiväkahvi klo 14.30, päivällinen klo 16 ja iltapala klo 19–21 välillä. Ruokailu tapahtuu yhteisesti ruokasalissa tai yksityisesti asukkaan omassa huoneessa. Tarvittaessa asukas saa hoitohenkilökunnalta apua ruokailuun.

Asukkailla saattaa olla terveydentilansa takia ravitsemuksen erityistarpeita, jotka ovat tärkeä tunnistaa, arvioida ja huomioida ryhmäkodin arjessa. Ravitsemuksen tunnistetut erityispiirteet ja -tarpeet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja ravitsemustilaa seurataan säännöllisellä painon seurannalla ja MNA-ravitsemusarviointia hyödyntäen. Lisäksi hoitohenkilöstön päivittäinen arviointi ruokailuista, esimerkiksi ruokahalusta sekä ruokailun ja nielemisen sujuvuudesta auttaa puuttumaan ravitsemuksen muutoksiin nopeasti.

Ikääntyneen hyvä ravitseminen on oleellinen osa kokonaisvaltaista terveyden, hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitoa. Rikun ryhmäkodeilla ravitsemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan ja hyödynnetään valtakunnallinen Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus. Asukkaan ravitsemuskysymyksiä lähestytään moniammatillisesti esimerkiksi hammashoidon palveluita hyödyntäen.

## **Asukashuoneiden siivous**

Ympäri vuorokautisen asumispalvelun osalta asukashuoneiden siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut.

Asukashuoneissa siivottaviin pintoihin kuuluvat katot, seinät, pystypinnat, ikkuna- ja lasipinnat, tasot, kalusteet, ote- ja kosketuspinnat, lattiat ja jäteastiat (Pirkanmaan Voimia, Palvelukuvaus 2023). Voimia vastaa siivousaineiden ja -välineiden hankinnasta, Rikun ryhmäkoti puolestaan vastaa käsi- ja wc-papereiden, saippuoiden sekä käsihuuhteiden tilauksesta.

## **Yksikön yleisten tilojen siivous**

Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut. Ylläpitosiivous suoritetaan viisi kertaa viikossa (oleskelutilat, ruokasali, taukotilat, käytävät, wc-tilat). Toimistotila ja pukuhuoneet siivotaan kaksi kertaa viikossa.

Vähäisellä käytöllä olevat tilat, esimerkiksi henkilökunnan suihkutilat ja varastot, siivotaan kerran viikossa.

### **Yksikön pyykkihuolto**

Rikun ryhmäkodin vuodevaatteiden huolto on järjestetty tekstiilipalvelu Comfortan kautta. Likapyykki lähtee yksiköstä kerran viikossa pesuun ja kerran viikossa tilalle tuodaan puhtaat liinavaatteet. Henkilöstön työvaatteiden huollosta vastaa Lindström. Henkilökunta vastaa tuotteiden tilaamisesta ja tarvittaessa palautuksesta ja reklamoinnista.

Rikun ryhmäkodissa on myös oma pyykkihuone, jossa voidaan pestä yksikön ja asukkaiden omia tekstiilejä. Yksikössä tehtävästä pyykkihuollosta vastaa henkilökunta.

### **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. Rikun ryhmäkodeissa työskennellään Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoja kunnioittaen. Henkilöstö on lisäksi kuvannut Rikun ryhmäkotien omat arvot seuraavasti:

#### **1. Olemme töissä asukkaitamme varten (ihmisläheisyys)**

Sitoudumme työskentelemään Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisesti, noudatamme työnantajan ohjeita ja toimimme ammatillisesti.

#### **2. Vuorovaikutuksemme on rakentavaa (arvostus)**

Keskustelemme asioista ratkaisuja etsien ja mielipiteitä kuunnellen. Luomme yhdessä ympärillemme positiivisuutta, ymmärrystä, lempeyttä ja kannustusta.

#### **3. Työskentelemme ammattitaidolla (vastuullisuus ja luottamus)**

Huolehdimme osaamisestamme, työmme on asiakaslähtöistä sekä suunnitelmallista, asukkaan tarpeet huomioivaa.

#### **4. Olemme ylpeitä yksiköstämme (rohkeus)**

Rikun ryhmäkodeilla osataan. Sekä asukkaamme että henkilökuntamme voivat hyvin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ja palvelulupaus on käsitelty ja niistä keskustellaan yhdessä Rikun ryhmäkotien henkilökunnan kanssa yksikön viikoittaisissa palaverissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat myös kiinnitettynä nähtäville henkilökunnan taukutiloihin.

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

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden 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-](mailto:pirha.fi/palaute) osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

### **Palvelujen laadulliset edellytykset Rikun ryhmäkodeilla**

RAI-laatutavoitteita käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viikoittaisissa yksikköpalavereissa. Loppuvuodesta 2024 laatutavoitteita käsiteltiin esihenkilön johdolla:

- 1.10.2024 Asiakas osallistuu omaan arviointiinsa
- 8.10.2024 Asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita
- 23.10.2024 Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä
- 28.10.2024 Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua
- 12.11.2024 Päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen

Rikun ryhmäkodille on myös 25.10.2024 laadittu toimenpidesuunnitelma RAI-laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

## Toimenpidesuunnitelman yhteenveto ja tärkeimmät osa-alueet:

### 1. Suhtautuminen ja asenne – esihenkilön johdolla käytävä yhteinen keskustelu ja työn merkityksellisyyden ymmärtäminen

- RAI-asioiden esillä pitäminen yksikön viikkopalaverissa (laatutavoitteiden läpikäynti, raporttien tarkastelu, ohjeistusten läpikäynti)
- Työajan osoittaminen RAI-työhön

### 2. Osaamisen lisääminen – RAI-perehdytysprosessin läpivienti uusien työntekijöiden osalta ja yhteinen RAI-asioiden käsittely työyhteisössä

- RAI-asiat esillä viikkopalaverissa
- RAI-verkostotapaamisten hyödyntäminen
- Kouluttautuminen ja kurssit

### 3. Uusien työtapojen löytäminen – asenneilmapiirin ja työkuulttuurin muutoksen edistäminen

- Työn keventämisen mahdollisuus esim. työkyvyn tukena
- RAI-arviointien tekeminen yksikössä liikkuen, haastatellen, enemmän yhdessä asukkaan kanssa

## HaiPro Rikun ryhmäkodeilla

Poikkeamat tai haittatapahtuma -ilmoitukset käsitellään yksikköpalaverissa. Laatu-poikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tarvittaessa toimintatapojen muuttaminen. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan ja seurataan. Tavoitteena on poikkeamista oppiminen ja toiminnan parantaminen ja turvallisuuden edistäminen. Yksikössä käytettyjä käsittelyn keinoja ja korjaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi osaamista varmistavat verkkokurssit tai asukkaan turvallisuutta edistävä turvallisuus- tai kuntoutumissuunnitelma.

Ilmoitusten käsittely dokumentoidaan yksikön palaverimuistioihin sekä HaiPro-järjestelmän ilmoituskäytännölle. Laajemmista kehittämistoimenpiteistä laaditaan erillinen kehittämissuunnitelma. HaiPro-ilmoituksia Rikun ryhmäkodeilla käsittelevät esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja sekä sairaanhoitaja.

Rikun ryhmäkodin henkilöstö hyödyntää Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoamia koulutuksia ja kursseja osaamisensa ylläpitämiseksi. Osa koulutuksista on hyvinvointialueen velvoittamia, osa valitaan suoritettavaksi yksikön arjessa esiin tulleiden tarpeiden, esimerkiksi HaiPro-ilmoitusten pohjalta.

- HaiPro-ilmoitukset käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjekirjeen (Asian tunnus 22897/2024, 03.10.2024) mukaisesti. Hoitoon tai palveluun liittyvän vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen ja käsittely, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi
- RAI-asioita käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen linjausten mukaisesti. Lisätietoa ja polku RAI-ohjeistuksiin löytyy henkilöstölle: RAI - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi
- Asiakaspalautteet käsitellään viipumättä yksikön viikoittaisissa palaverissa esihenkilön johdolla

Henkilöstö huolehtii palvelutoiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta yksikön arjessa toimimalla yhteisiä arvoja kunnioittaen ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelman sisältöön ja tunnistaa palvelun laadulle asetetut velvoitteet (lainsäädäntö) ja tavoitteet (RAI-laatutavoitteet). Henkilöstö myös ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja hyödyntää ammattitaitoaan monipuolisesti yksikön arjessa asukkaiden tarpeiden mukaisesti.

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että henkilöstöllä on edellytykset toimia laadukkaasti ja asianmukaisesti. Esimerkiksi henkilöstörakenteen huolellinen suunnittelu ja yksikön toimintojen suunnitelmallinen kehittäminen ovat keinoja laadukkaan palvelutoiminnan edellytyksiä.

*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 palvelupäällikköiden 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.

Asumisen palvelut, eteläinen vastuuyksikköä johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi

Rikun ryhmäkodeilla lähiesihenkilö työskentelee osastonhoitajan nimikkeellä paikan päällä toimintayksikössä arkisin ja vastaa palvelun toteuttamisesta asianmukaisesti. Rikun ryhmäkodin lähiesihenkilönä toimii osastonhoitaja Janni Kuivanen. Lähiesihenkilö on 100 % hallinnollinen esihenkilö eikä hän osallistu päivittäiseen asiakastyöhön. Esihenkilö suunnittelee, organisoii ja ennakoii työtehtävät, sekä huolehtii niiden toteutumisesta.

Esihenkilön työparina työskentelee vastaava sairaanhoitaja, joka esihenkilön poissa ollessa toimii myös esihenkilön sijaisena. Esihenkilö on hallinnollinen toimintayksikön johtaja ja vastaava sairaanhoitaja puolestaan huolehtii asiakasrajapinnalla työskentelyn ohella myös päivittäisen asiakastyön johtamisesta. Yksikössä on kuvattuna osastonhoitajan ja vastaavan sairaanhoitajan, kuten myös muiden ammattinimikkeiden työtehtävät.

Toimintayksikön palveluprosessi on kuvattu, joka opastaa palvelun eri vaiheiden toimintojen ja ohjeistusten äärelle yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa.

### 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 laatusuosituksen 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 vaihtoehdoista. 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, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#))

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](#))

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide

ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. ([www.valvira.fi](http://www.valvira.fi))

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. ([www.thl.fi](http://www.thl.fi))

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään 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 keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevat periaatteet ja käytännöt Rikun ryhmäkodissa**

Asukkaan itsemääräämisoikeus säilyy koko eliniän, myös ympärivuorokautiseen palveluasumiseen muutettaessa. Rikun ryhmäkodeilla asukas kohdataan kunnioittavasti eri tilanteissa ja hänen toiveitaan kuunnellaan ja huomioidaan. Hoitotyössä tavoitellaan asukaslähtöisyyttä ja itsemääräämismahdollisuuksien kaventuessa esimerkiksi muistisairauden myötä, huomioidaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen sairauden vaiheen edellyttämällä tavalla. Asukas saattaa sairauden edetessä olla kykenemätön ottamaan kantaa itseään koskeviin hoitopäätöksiin, mutta voi hyvin kertoa mielipiteensä mm. vaatetuksen tai mieliruokien suhteen. Asukkaan yksilöllisten piirteiden ja toiveiden huomioimisen apuna toimii Elämän puu –kaavake, joka on esillä asukkaan huoneen seinällä.

Hoitotilanteissa asukasta lähestytään hänen vointiaan, vireystilaansa sekä mielialaansa kuulostellen.

Mikäli asukas on tehnyt hoitotahdon, liitetään se asukaskansioon ja kirjataan tiedoksi potilastietojärjestelmään. Hoitotahto ohjaa lääkäriä hoitoa koskevien päätösten tekemisessä. Asukkaan ollessa kykenemätön ilmaisemaan tahtoaan hoitoonsa liittyvissä asioissa, kuullaan asukkaan suostumuksella hänen läheisiään, jotka osaavat kertoa asukkaan mielipiteistä ja toiveista.

Henkilökunta käy aktiivista keskustelua itsemääräämisoikeuteen liittyvien kysymysten äärellä. Asukaslähtöisiä, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavia hoitotyön menetelmiä selvitetään arjessa monipuolisesti. Aiheen ympärillä myös koulutaudutaan ja henkilökunta on mm. osallistunut itsemääräämisoikeutta käsittelevään koulutukseen:

- 9.12.2024 Ikääntyvän itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja rajoittaminen - vanhuusoikeuden tutkija Henna Nikumaan luento

### **Rajoitteiden käyttö ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston mukaan asiakkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asiakkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asiakkaan liikkumista, tulee tarkoin harkita niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. Ratkaisu on aina tehtävä asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen on harkittava, soveltuuko joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos

asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään.

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

Mikäli potilas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide vaan keino huolehtia potilaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos potilas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan.

Akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella toimitaan asiakkaan hoidontarpeen mukaisesti. Mikäli rajoittavan turvavälineen käyttö jatkuu, hoidosta vastaava lääkäri tekee hoitopäätöksen virka-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 kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Käytettyjen turvavälineiden pitää olla kyseiseen käyttötarkoitukseen suunniteltuja. Itse kehitettyjä liikumista rajoittavia välineitä ei saa käyttää. 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. Hygieniahaalarin käyttöä ei koskaan pidä aloittaa kevyin perustein. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

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

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

riisuutuminen, huutelu, esineiden syöminen, hyperseksuaalisuus ja itsensä vahingoittaminen (raapiminen, hakkaaminen). (Ylilääkäri Hellgren.)

### **Rajoitustoimien käytön ennaltaehkäisy**

Rikun ryhmäkodeissa on työskennelty aktiivisesti rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämiseksi. Painopisteenä työryhmätyöskentelyssä on ammatillisten valmiuksien lisääminen kohdata muistisairautta sairastava asukas siten, että haastavat tilanteet pystytään ennaltaehkäisemään ja tarvetta rajoittamistoimenpiteeseen syntyy mahdollisimman vähän. Työskentely on tapahtunut palavereissa mm. HaiPro-ilmoitusten juurisyyanalyysiä hyödyntämällä sekä perehtymällä yhteisesti aiheeseen liittyvään kirjalliseen aineistoon.

Rikun ryhmäkodeilla työskentelee lisäksi päivittäin asukkaiden arjen aktiivisuudesta huolehtiva henkilö, jonka työpanoksella on lisätty asukkaiden ohjattua ja mielekästä arjen toimintaa ja vaikutettu muistisairaudesta johtuvan levottomuuden hallintaan.

Rikun ryhmäkodilla tarvittaessa käytettäviä rajoittamisvälineitä ovat sängyn laidat, hygienihaalari sekä erilaiset turvavyöt. Rajoittamistoimien tarpeellisuus arvioidaan yhdessä lääkärin kanssa ja lääkäri kirjaa päätöksen rajoittamistoimien käytöstä, jos sen arvioidaan olevan välttämätöntä. Hoitohenkilökunta on ohjeistettu seuraamaan asukkaan vointia rajoittamisen aikana ja kirjaamaan rajoittamistoimenpiteeseen johtava tilanne, rajoittamistoimenpide, sen käyttöaika sekä asukkaan kokemus toimenpiteen käytöstä huolellisesti.

### **Asiakkaan omaisuus ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä**

Asukas vastaa itse varojensa käytöstä ja hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan varoistaan, tulee selvittää ensisijaiset tavat järjestää asia:

- maksupalvelu ja suoraveloitus
- läheiset/omaiset
- edunvalvoja
- välitystili

Asiakkaan henkilökohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sen läheisen/omaisen/edunvalvojan nimi, joka hoitaa asiakkaan tarvitsemat asiointipalvelut kuten laskut, käteisvarat ym. välttämättömät asioinnit. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huomioidaan myös kyky huolehtia omasta taloudesta ja asioiden hoidosta. Tarvittaessa asiaa selvitetään julkisen/yksityisen terveydenhuollon lääkärin toimesta.

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

Asumispalvelujen henkilökunta saa hoitaa asiakkaan raha-asioita vain siinä tapauksessa (poikkeustilanteessa, väliaikaisesti), että asiakkaan välttämättömiä asioita ei saada muutoin järjestymään. Asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei saa osallistua. Henkilökunta ei voi toimia todistajana asiakkaan perintö ym. asioissa esimerkiksi testamentin todistajina.

Lähtökohtaisesti asumispalveluissa ei säilytetä asiakkaan arvo-omaisuutta, eikä suuria summia rahaa. Asiakkaan hallussa, hänen huoneessaan ja vastuullaan tulee säilyttää vain pieniä summia kerrallaan. Mikäli asukas haluaa säilyttää rahavaroja tai arvoesineitä omassa huoneessaan, hän voi tehdä sen omalla / edunvalvojan / omaisen/ läheisen vastuulla. Kirjallisen suostumuksen tästä allekirjoittaa asukas itse tai jos hän ei siihen kykene, hänen laillinen edustajansa. Asukasta tai hänen edustajaansa ohjeistetaan siitä, että asumispalveluyksikössä säilytettävä rahamäärä olisi enintään 50 euroa muun muassa mahdollisia terveydenhuollon käyntejä varten (taksimatkat).

**Lisätietoa henkilöstölle:** [Asiakkaan omien varojen käsittely ja säilyttäminen - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023 – 2025.)

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

### **Asukkaan asiallisen kohtelun varmistaminen Rikun ryhmäkodeilla ja menettely epäasiallista kohtelua havaittaessa**

Asukkaalla on oikeus tulla kohdatuksi asiallisesti tilanteesta riippumatta. Rikun ryhmäkodin hoitohenkilökunnalla on koulutuksensa puolesta valmiudet kohdata asukkaat läheisineen heidän tarpeitaan

vastaavalla tavalla. Hoitohenkilökunta on osallistunut Hyvän kohtaamisen taidot –koulutukseen syksyllä 2021, jossa on vahvistettu kohtaamistaitoja myös asiakastyöskentelyssä.

Asukkaalla sekä omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus ottaa puheeksi ja antaa palautetta asukkaan kohteluun liittyvistä asioista suoraan hoitohenkilökunnalle tai osastonhoitajalle, jatkuvien palauteväylien kautta. Ilmoitetut epäkohdat otetaan käsittelyyn työyhteisössä viipymättä esihenkilön johdolla ja ne käsitellään ilmoittajan kanssa henkilökohtaisesti. Käsittely dokumentoidaan.

Asukkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, vaaratilanteesta tai haittatapahtumasta hoitohenkilökunta kirjaa ilmoituksen HaiPro-järjestelmään. HaiPro -järjestelmään kirjautuista tapahtumista ilmoituksen saa osastonhoitaja ja sairaanhoitajat. Ilmoitukset käsitellään yksikön viikkopalaverissa viikoittain, mutta vähintään kerran kuukaudessa.

### **Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittaminen ja käsittely ovat osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta ja epäkohdilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa.

Turvallisen työn tekemisen perusta on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Hyvinvointialueen jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Lain mukaan ilmoituksen vastaanottajan ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki velvoittaa toiminnasta vastaavan henkilön ilmoittamaan välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta

vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoitus tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituslomakkeella hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmään.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

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.

Asiakkaat ja heidän läheisensä saavat tietoa asiakkaan oikeusturvastakeinoista henkilöstöltä. Myös sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat yksikössä nähtävillä yleisissä tiloissa.

### **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)



## Edunvalvonnan tarve

Kun asiakas ei pysty hoitamaan asioitaan itse esimerkiksi sairauden tai vammautumisen takia, on etsittävä ratkaisu, miten hänen asioitaan hoidetaan hänen puolestaan. Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilla [Edunvalvonta ja toisen asioiden hoitaminen | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#) on esitelty vaihtoehdot asiakkaan asioiden hoitamiseksi ja ohjeet eri vaihtoehtojen kanssa etenemiseen.

Jos tuen tarpeessa oleva asukas on tehnyt aiemmin edunvalvontavaltuutuksen, valtuutetun täytyy hakea valtuutuksensa vahvistamista Digi- ja väestötietovirastolta, kun asukas ei enää pysty itse hoitamaan asioitaan. Jos edunvalvontavaltuutusta ei ole tehty, henkilölle voidaan määrätä edunvalvoja, joka hoitaa hänen asioitaan. Edunvalvoja määrätään vain silloin, jos asukas ei pysty terveydellisen syyn takia hoitamaan itse asioitaan eivätkä ne tule millään muulla tavalla hoidetuiksi.

### Digi- ja väestötietovirasto ohjeistaa edunvalvontatarpeen ilmoittamisessa:

1. Selvitä, voiko henkilön asioita hoitaa [edunvalvontaa kevyemmällä vaihtoehdoilla](#). Edunvalvojan määrääminen ei ole nopea prosessi.
2. Jos kevyemmät vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, täytyy ilmoitus edunvalvontaa tarvitsevista henkilöstä. Ei haittaa, vaikka et tietäisi vastausta kaikkiin lomakkeen kohtiin.
  - Muista kuitenkin perustella, miksi ilmoituksen kohde tarvitsee edunvalvojaa. Huomaa, että pelkkä sairaus tai palvelutalossa asuminen eivät ole riittäviä perusteluita, jos henkilön asiat tulevat muutoin asianmukaisesti hoidetuiksi.
  - Olisi hyvä, jos pystyisit kertomaan ilmoituksen kohdetta hoitavan lääkärin yhteystiedot mahdollisimman tarkasti, jotta häneltä voidaan pyytää lääkärinlausunto.
  - Ota myös kantaa, kuka edunvalvojaksi voisi ryhtyä. Jos ehdotat yksityishenkilöä, keskustele asiasta ensin hänen kanssaan.

**Ilmoitus tehdään Digi- ja väestötietoviraston verkkolomakkeella. Ilmoituksen voi tehdä yksityis- tai ammattihenkilö.**

## 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Rikun ryhmäkodin esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Eteläisen alueen asumisen palveluiden palvelupäällikkö Katri Nieminen ([katri.t.nieminen@pirha.fi](mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi)) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutukset käsitellään Rikun ryhmäkodeilla tapauskohtaisesti niiden edellyttämällä tavalla. Muistutuksissa ilmi tulleita epäkohtia tai puutteita tarkastellaan Rikun ryhmäkodeilla esihenkilön johdolla yksikön palaverissa (tapauksen mukaan viikoittaisessa palaverissa tai erityisesti tapauksen selvittelyä ja käsittelyä varten järjestetty). Epäkohdat ja puutteet korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toimenpiteistä viestitään sekä henkilöstölle että muistutuksen tekijälle, ja toteutusta seurataan sekä arvioidaan.

## 2.5 Henkilöstö

### Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne:

#### Rikun ryhmäkodin henkilöstö

Osastonhoitaja	1
Vastaava sairaanhoitaja	1
Sairaanhoitaja	1
Lähihoitaja	23 (lisäksi 1 oppisopimusopiskelija)
Hoiva-avustaja	4 hoivatyössä, 1 välillisessä työssä
Hoitoapulainen	1 (tehtävänä arjen aktivointi, arkena)
Kulttuuriohjaaja	1 (yksi päivä viikossa)
Fysioterapeutti	1 (1,5 päivää viikossa)
Lääkäri	1 (kerran viikossa keskiviikkoisin)

Aamuvuoro R2 (asukaspaikkoja 26)	Iltavuoro R2 (asukaspaikkoja 26)
sairaanhoitaja	lähihoitaja
lähihoitaja	lähihoitaja
lähihoitaja	lähihoitaja/hoiva-avustaja
lähihoitaja	lähihoitaja/hoiva-avustaja
lähihoitaja/hoiva-avustaja	lähihoitaja/hoiva-avustaja
lähihoitaja/hoiva-avustaja	
lähihoitaja/hoiva-avustaja	
Aamuvuoro R1 (asukaspaikkoja 16)	Iltavuoro R1 (asukaspaikkoja 16)
sairaanhoitaja	lähihoitaja
lähihoitaja	lähihoitaja/hoiva-avustaja
lähihoitaja/hoiva-avustaja	lähihoitaja/hoiva-avustaja
lähihoitaja/hoiva-avustaja	
Yössä valvoo	
lähihoitaja R2	lähihoitaja R1

Sairaanhoitajat tekevät päivätyötä arkisin ja keskittyvät pääsääntöisesti sairaanhoidollisten tehtävien hoitamiseen. Lähihoitajat työskentelevät kolmessa vuorossa ja hoiva-avustajat kahdessa. Hoitoapulainen työskentelee arjen aktiivoinnin tehtävässä arkisin. Esihenkilö on paikalla maanantaista perjantaihin.

### **Toimintayksikön henkilöstön riittävyyden seuranta suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin ja henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Asumispalveluissa on käytössä henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa. Henkilöstömitoitus lasketaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) kuvaamalla tavalla:

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

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

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

Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta.

### **Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun.

([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](http://Sijaisrekrytointi-intra.pirha.fi))

Rikun ryhmäkodeilla tavoitteena on, että sekä pitkäaikaiset että lyhytaikaiset sijaiset ovat yksikön toimintaan perehdytyksen saaneita ja perehtyneitä. Sijaisena toimivatkin usein yksiköstä eläköityneet kokeneet hoitajat, jatko-opintoihin lähteneet tutut työntekijät tai opiskeluaikoinaan harjoittelunsa yksikössä suorittaneet opiskelijat. Sijaistavan työntekijän osaamisen varmistaa esihenkilö selvittämättä pätevyyden tehtävään ja huolehtimalla asianmukaisesta perehdytyksestä.

### **Sijaisten hankinta yksikössä (myös illalla ja viikonloppuisin):**

Rikun ryhmäkotien sijaishankinnasta huolehtii esihenkilö työajalla ollessaan. Ilta- ja viikonloppuaikoina sijaiset hankitaan työssä olevan henkilökunnan toimesta. Sijaishankintaan on olemassa henkilöstön käytössä oleva ohjeistus.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lyhytaikaisten sijaisuuksien tekeminen tapahtuu ensisijaisesti oman henkilökunnan kesken tehtävällä työvuorojärjestelyillä. Lisäksi yksikössä aiemmin työskennelleitä lyhytaikaisia sijaisia voidaan tarvittaessa pyytää työvuoroon. Jos sijaista ei ole muulla tavoin saatavilla, avataan avoin vuoro haettavaksi vuokratyövoimaa välittävien tahojen kautta. Vuoden 2024 aikana vuokratyövoiman käytöstä Rikun ryhmäkodeilla on asteittain luovuttu ja lokakuuhun mennessä vuokratyövoimaa ei ole käytetty enää lainkaan.

Vuokratyövoimaa kuitenkin 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.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#)).

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#))

### **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

### **Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja.

Vakituksissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme LOVe-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa.

### **Työntekijän soveltuvuuden ja luotettavuuden huomiointi rekrytinnissa**

Työpaikkailmoituksessa on kerrottu kunkin työtehtävän kuvaus ja siinä menestymisen edellytykset. Haastatteluun kutsutut haastatellaan yhtenäisen haastattelurungon mukaisesti. Haastattelun painopisteet ovat ammatillisessa osaamisessa ja ammattitaidossa, työasenteessa ja motivaatiossa sekä työyhteisötaidoissa ja yhteistyöosaamisessa. Haastattelutilanteissa on mukana kaksi työnantajan edustajaa, jotka tekevät hakijan haastatteluvastauksista ja -vaikutelmasta muistiinpanoja, joita vertaillen esihenkilö muodostaa kokonaiskuvan hakijoista ja asettaa hakijat paremmuusjärjestykseen. Hakija arvioi myös itseään haastattelun aikana ja esittää tutkinto- ja työtodistukset sekä muuta haluamaansa aineistoa. Mahdollisia suosittelijoita kysytään kaikilta hakijoilta ja suosittelija katsotaan hakijan eduksi.

### **Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen**

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](http://Perehdytysohjelma-intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

Rikun ryhmäkodeille on laadittu yksikön perehdytysuunnitelma. Suunnitelman on kuvattu perehdytyslomakkeessa, johon on kirjattu perehdytettävä aihe tai tehtävä, perehdytyksestä vastaava taho, perehdytysaineisto tai muu sisältö sekä kohta perehdytyksen ajankohdan ja perehdyttäjän merkitsemiseen. Perehdytyksen kohde (työntekijä), ammattinimike ja työkokemus merkitään lomakkeelle, jotta perehdyttäjä voi suhteuttaa aiheen käsittelyn aiempaan osaamiseen. Myös työsuhteen alkamisajankohta ja perehdytyksen aikataulu (väli-)arvioineen suunnitellaan lomakkeelle etukäteen. Lomakkeen täytettyä yksikön esihenkilö arvioi perehdytyksen onnistumista yhdessä työntekijän kanssa ja lopuksi molemmat allekirjoittavat lomakkeen osoituksena annetusta ja saadusta perehdytyksestä. Esihenkilö tallentaa perehdytyslomakkeen yksikön arkistoon.

Perehdytyslomake on myös perehdyttäjän työkalu. Lomakkeen aiheet ja perehdytyksen aineistot on määritelty tasalaatuisen perehdytyksen varmistamiseksi. Perehdytys on suunnitelman mukaisesti edessänsä saman sisältöinen kaikille perehtyjille, minkä odotetaan luovan toimintayksikköön yhtenäisen

toimintavan perustehtävissä ja edelleen edistävän osaltaan työyhteisön toimintakulttuurin kehittämistä.

Rikun ryhmäkotien omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa perehdytysuunnitelmaa.

### **Henkilöstön kouluttautuminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). 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)

Rikun ryhmäkodeilla osallistutaan hyvinvointialueen määrittämien välttämättömiin koulutuksiin. Välttämättömät koulutukset ovat pakollisia ja niiden taustalla on lakisääteisyys tai muu merkittävä kustannus- tai terveysvaikutus. Välttämättömiksi luokitellut koulutukset tulee kaikkien kohderyhmään määriteltyjen henkilöiden suorittaa, ja esihenkilö seuraa koulutusten toteutumia. Lisäksi työyhteisössä hyödynnetään mm. työnantajan tarjoamia osaamista edistäviä kursseja (esim. Oppiportti), joita opiskellaan arjesta nousevien tarpeiden mukaisesti. Rikun ryhmäkodeissa työskennellään myös työhyvinvoinnin ja työilmapiirin eteen, jotta henkilöstöllä on parhaat edellytykset toimia asukkaiden hyvinvoinnin eteen. Työntekijät kouluttautuvat lisäksi laajemmin oman mielenkiintonsa mukaisesti esimerkiksi osatutkinnon tai erikoisammattitutkinnon oppisopimuksella suorittamalla.

### **Opiskelijana työskentely**

”Opiskelija voi tietysin 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

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivan opiskelijan oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä nähtävillä opiskelijan opintosuoritusote sekä huolehtimalla asianmukaisesta perehdytyksestä, jonka aikana arvioidaan opiskelijan valmius toimia osoitettussa tehtävässä. Opiskelija toimii pätevän lähi- tai sairaanhoitajan ohjattavana ja valvonnassa. Esihenkilö vastaa opiskelijalle osoitettujen tehtävien asianmukaisuudesta keskustelemalla sekä opiskelijan että ohjaavien hoitajien kanssa osaamisen valmiuksista.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakkaiden määrään nähden riittävä henkilöstömäärä on laskettu hyvinvointialueen henkilöstömitoitustyökalua hyödyntäen ja henkilöstörakenne suunniteltu palveluprosessin sekä asiakkaiden palvelutarpeen asettamien vaatimusten mukaisesti. Kahdesti vuodessa toimintayksikkö osallistuu THL:n henkilöstömitoitusseurantaan.

Rikun ryhmäkodeilla asiakkaan palveluprosessi on kuvattu ja prosessin sisältämät työtehtävät osoitettu ammattiryhmittäin henkilöstötarpeen kartoittamiseksi. Tarpeen pohjalta on tehty henkilöstösuunnitelma. Toimintayksikön esihenkilö seuraa myös RAI-tilastoja ja tarkastelee asiakkaan palvelutarpeen ja henkilöstön riittävyyden suhdetta.

Joissakin tilanteissa, joissa henkilöstöä ei ole riittävästi, esimerkiksi äkilliset sairastumiset, joihin ei saada sijaista, asiakastyö organisoidaan työvuorossa uudelleen. Asiakastyön uudelleenorganisointi tarkoittaa välttämättömien toimintojen priorisointia, esimerkiksi asiakkaan saunaan menon siirtämistä seuraavalle päivälle tai välittömien työtehtävien siirtämistä muuhun ajankohtaan. Myös työvuorojen aikatauluja voidaan työntekijöiden kanssa sopimalla tarpeen tullen muuttaa, esimerkiksi iltavuoroon tulevan työntekijän kanssa voidaan sopia työvuoron aikaistamisesta. Välttämättömistä toiminnoista (puhtaus, ravitsemus, lääkehoito) kuitenkin huolehditaan myös poikkeavissa tilanteissa. Sairaanhoitajilla sekä yksikön esihenkilöllä on ammatillinen valmius tarvittaessa osallistua asiakkaiden päivittäisiin hoitotoimiin, työnkuvistaan poiketen.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)



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

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

Rikun ryhmäkodeilla monialainen yhteistyö käynnistyy todetusta tarpeesta täydentää asukkaan palvelukokonaisuutta yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa. Asukkaan täydentävien palveluiden tarvetta arvioidaan asukkaan, omaisten, hoitohenkilökunnan ja hoitavan lääkärin kesken, ja tarvearvion apuna voidaan käyttää eri arviointimenetelmiä.

Täydentävien palveluiden käytöstä laaditaan suunnitelma ja se kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tiedonkulku eri palveluiden välillä toteutuu pääsääntöisesti potilastietojärjestelmän kautta, mutta myös muu yhteydenpitoväylä on mahdollinen. Yhteisesti tunnettujen palveluprosessien merkitys korostuu monialaisessa yhteistyössä ja hoitohenkilökunnan onkin tärkeä tuntee toimintayksikön palveluprosessi.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

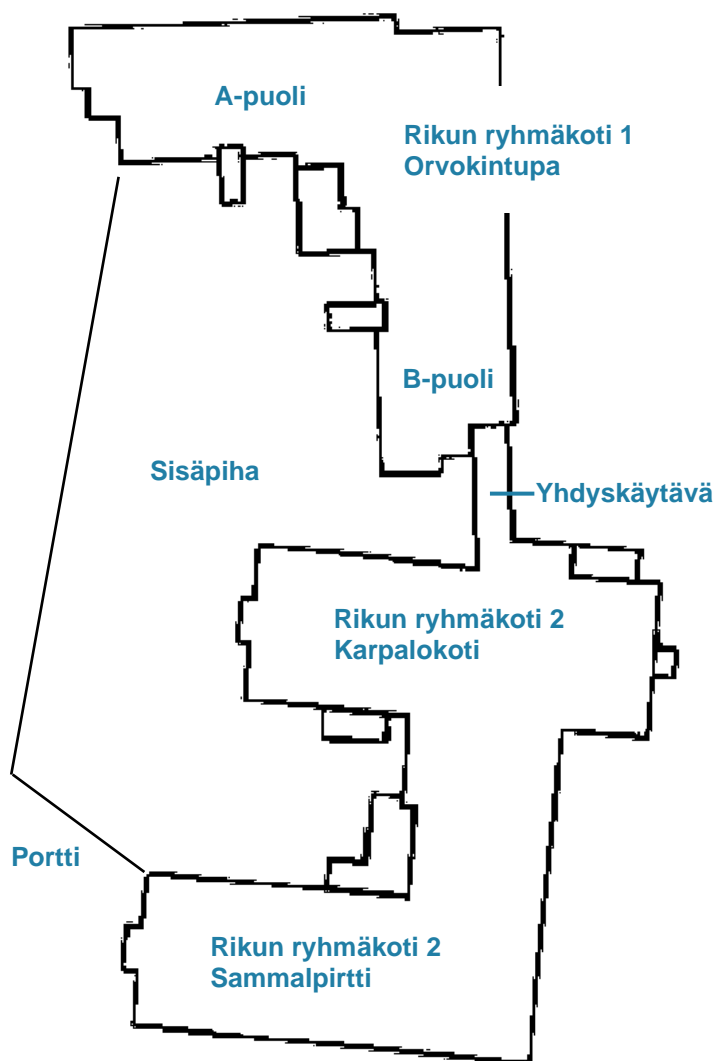
*Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Rikun ryhmäkodit sijaitsevat Kangasalla osoitteessa Rekolantie 11, 36200 Kangasala. Kiinteistön vuokranantajana toimii Kiinteistö Oy Taloherttua (Urheilutie 2–4, 36200 Kangasala, puh. 03 357 5260, <https://taloherttua.fi/>).

Toimintayksikön vanhempi rakennusosa (Rikun ryhmäkoti 1, 816 m<sup>2</sup>) on valmistunut vuonna 2006 ja uudempi rakennusosa (Rikun ryhmäkoti 2, 1554 m<sup>2</sup>) vuonna 2017. Rakennukset ovat yhteydessä toisiinsa yhdyskäytävän välityksellä, joka on pääsääntöisesti henkilökunnan käytössä.

Rakennuskompleksi on yhdessä tasossa. Ulko-ovet ovat lukitut ja niistä kuljetaan avainkoodeilla tai avaimilla. Rakennusten väliin jäävä piha-alue on aidattu ja suljettu ulkopuolisilta lukittavalla portilla.



### Tilojen käytön periaatteet:

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 tekemään 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.

- Orvokintuvalla on yhden hengen huoneita (25 m<sup>2</sup>) 16 kpl
- Samalla pirtissä on 12 yhden hengen huonetta (25 m<sup>2</sup>) ja yksi kahden hengen huone (40 m<sup>2</sup>)
- Karpalokodissa on 12 yhden hengen huonetta (25 m<sup>2</sup>) ja yksi kahden hengen huone (32 m<sup>2</sup>).

Jokaiseen huoneeseen kuuluu WC- ja suihkutila. Huoneessa on moottoroitu sänky, patja ja tyyny sekä yöpöytä. Asukas voi sisustaa huoneen sopivan kokoisilla huonekaluilla, tauluilla, valokuvilla ja esim. seinävaatteella. Omat tutut tavarat tekevät uudesta kodista viihtyisän ja tuovat turvaa ja muistoja menneestä.

Yhteisinä tiloina ovat ruokailu- ja oleskelutilat sekä saunatilat. Saunat lämpiävät tarpeen mukaan ja niihin mahtuu myös suihkulaverilla. Ryhmäkotien olohuoneet/päiväsalit ovat tilavia ja kannustavat yhteisölliseen arjen aktivointiin tai vetäytymään pienempiin ryhmiin. Olohuoneet ovat aktiivisessa käytössä. TV:n katselu on mahdollista sekä yhteisissä tiloissa että omassa huoneessa, mikäli asukas on tuonut huoneeseensa oman TV:n. Kuntouttavalle työotteelle käytävät ja kaideseinät antavat mahdollisuuden esim. seisomaannousu -harjoituksille ja tuetulle kävelylle. Polkulaite (Motomed) löytyy kahdesta ryhmäkodista. Orvokintuvan ja Karpalokodin yhdistävällä yhdyskäytävällä voi harjoitella pientä ylämäkiharjoittelua kävellen tai pyörätuolilla kelaten. Pienempiä kuntoiluvälineitä (jumppapallot, kuminauhat, hernepussit) löytyy yhdyskäytävältä.

### **Siivouspalveluiden tuottaja:**

Pirkanmaan Voimia Oy

Hatanpään valtatie 30, C 5. krs,

33100 Tampere

[www.voimia.fi](http://www.voimia.fi)

Rikun ryhmäkotien henkilöstö sekä Pirkanmaan Voimian henkilökunta tekee päivittäin yhteistyötä asukkaiden ravitsemuksen, siisteyden sekä viihtyvyyden eteen.

Pirkanmaan Voimia Oy:n kanssa toteutuvat kuukausittaiset asiakasyhteistyöpalaverit, joissa käsitellään ruoka- ja puhtauspalveluiden ajankohtaisia asioita.

Rikun ryhmäkotien asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta ruoka- ja puhtauspalveluista Voimian sivustolta löytyvällä sähköisellä palautelomakkeella: <https://voimia.fi/>.

Myös paperisia palautelomakkeita on saatavilla henkilökunnalta. Rikun ryhmäkotien henkilöstö voi puolestaan antaa palautetta suoraan Voimian henkilökunnalle sekä sähköisesti ruokatilausjärjestelmän kautta.

**Kiinteistön huolto:**

Herttuan Kiinteistöpalvelu Oy

Urheilutie 2-4, 36200 Kangasala

(käynti Kuohunharjuntien puolelta)

puh. 050 405 8481

Rikun ryhmäkotien henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä Herttuan kiinteistöpalvelun edustajien kanssa kiinteistöön liittyvissä asioissa. Huoltopyyntö tehdään Paketti-järjestelmän kautta, poikkeuksena suruliputuksen tilaaminen. Suruliputus tilataan kiinteistöpalvelun huoltomieheltä tai virka-ajan ulkopuolella huoltopäivystyksen kautta.

Rikun ryhmäkodeille on kiinteistöhuollon toimesta 30.1.2024 asennettu sisäolosuhteita (lämpötila, suhteellinen kosteus, hiilidioksisipitoisuus sekä paine-ero ulkoilmaan) mittaavia antureita. Antureita on sekä asukashuoneissa, että yleisissä tiloissa yhteensä 15 kpl. Henkilökunnan tiloihin on asennettu lisäksi kaksi näyttöä, joista henkilökunta pääsee näkemään reaaliajassa antureiden mittaustuloksia. Anturit on asennettu, jotta kiinteistön sisäolosuhteita pystytään paremmin seuraamaan. Anturit ovat koekäytössä yhden vuoden, jonka jälkeen tehdään päätös jatkosta.

**Palveluympäristössä käytettävän välineistön asianmukaisuus**

Rikun ryhmäkotien henkilöstö havainnoi arjessaan mahdollisia kiinteistössä ja palveluympäristössä käytettävissä olevissa välineissä esiin tulevia mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaittu epäasianmukaisuus tai turvallisuusriski ilmoitetaan sen kiireellisyyden mukaan Paketti-järjestelmän kautta tai muulla soveltuvalla tavalla. Riskejä kartoitetaan myös Granite-riskienarviointijärjestelmässä, jossa määritellään myös tarvittavat toimenpiteet, niiden aikataulu sekä vastuhenkilö.

**2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

*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

Palveluyskiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluyskiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyskikön 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 palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet Rikun ryhmäkodeilla**

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla.

Yksikössä käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta.

Asiakasturvallisuuteen kuuluu, että hoitoon, hoivaan ja palveluun vaadittavat laitteet ja tarvikkeet ovat saatavilla ja toimintakuntoisia. Ennen laitteen käyttöönottoa määritellään laitteen käytön vaatima perehdytys.

Rikun ryhmäkodeilla käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat: neulat, ruiskut ja haavanhoitotuotteet, ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, kuume- ja verenpainemittarit, silmälasit ja kuulolaitteet, hammasproteesit ja hammashoidon välineet, sydäntahdistimet ja tekonivelet, sairaalasängyt, pyörätuolit, rollaattorit, nostolaitteet, kirurgiset instrumentit sekä hoitokäytössä olevat järjestelmät ja ohjelmistot. Lisäksi yksikössä on pika-CRP-mittari ja imulaitteet.

- Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkinällisten laitteiden kartoitus on tehty Rikun ryhmäkodilla vuonna 2022
- Laiterekisteri ja laitteiden huoltotiedot löytyvät Paketti-järjestelmästä kohdasta ICT ja laitteet - Laitteen selaus, poisto ja vuosihuolto

Asukkaiden apuväline- ja tarvikkehankinnat ovat asukaskohtaisia. Fysioterapeutti arvioi ja ohjaa tarvittaessa apuvälineen käytössä.

Hoitohenkilöstö vastaa laitteiden käyttäjänä

- laitteiden turvallisesta, käyttöohjeen mukaisesta käytöstä
- käyttökoulutuksesta kaikille laitteen käyttäjille
- vaaratilanneilmoitusten tekemisestä

### **Apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Rikun ryhmäkodeilla olevien lääkinällisten laitteiden asianmukainen käyttö varmistetaan perehdyttämällä käyttäjät laitteiden käyttöön. Sairaanhoitajat huolehtivat laitteiden kalibroinneista ja tarkastusmittauksista, esimerkiksi:

- pika-CRP 1x/vk
- vs-mittarit 1x/kk
- pika-INR 1x/kk

Laitteilla on omat laitekansiot, josta löytyvät käyttö- ja näytteenotto-ohjeet sekä seurantakaavakkeet ja muuta ohjemateriaalia. Esimerkiksi pika-CRP:n perehdytyskaavake on laitekansiossa.

CRP ja INR mittarit on hankittu laitevuokrana Fimlabista. Yhteystiedot laitteiden ylläpitäjään löytyvät laitekansioista. Fimlabin edustaja käy yksikössä vuosittain tarkastamassa laitteet ja toteutuneet laiteseurannat. Fimlabiin voi myös olla yhteydessä sähköpostitse ongelmatilanteissa tai perehdytyksen saamiseksi.

Muut hoitotyössä käytettävät lääkinälliset laitteet on rekisteröity hyvinvointialueelle, mm. vaa'at, imut ja verenpainemittarit, nostimet ja polkulaite. Hyvinvointialueelle rekisteröidyt laitteet tarkastetaan ja huolletaan huolto-ohjelman mukaisesti.

Asukkaiden apuvälineiden hankinnasta ja käytön ohjauksesta vastaa ensisijaisesti yksikössä työpyynnön perusteella työskentelevä fysioterapeutti. Apuvälineet hankitaan Apuvälinepalvelusta ja ne ovat asukkaalla määräaikaisessa lainassa ja henkilökohtaisessa käytössä. Näiden apuvälineiden huollosta vastaa Apuvälinepalvelu.

Vialliset tai rikkinäiset laitteet ja välineet poistetaan välittömästi käytöstä potilas- ja työturvallisuuden takaamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella Lääkintätekniiikan tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Ajantasaiset yhteystiedot Lääkintätekniiikan henkilöstölle löytyvät intrasta osoitteesta [Lääkintätekniiikka - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi).

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla.

### **Terveystiedot Laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

Työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratapahtumailmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ainoastaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja - ohjeistuksen mukaisesti.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä haitta- ja vaaratilanteista tehdään asianmukaiset HaiPro-ilmoitukset. Mahdollisista laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus myös Fimealle. Ohjeet ja ilmoituslomakkeet löytyvät osoitteesta [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](#).

Vaaratilanneilmoituksen tekee se työntekijä, joka huomaa vian. HaiPro-ilmoitus tulee tiedoksi ja käsiteltäväksi lähiesihenkilölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet asian suhteen.

### **Terveystiedot Laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot**

Laitteet tarkastetaan ja huolletaan huolto-ohjelman mukaisesti.

- Lojerin vuosihuolto toteutunut 28.-29.8.2023.
- Tunstall vuosihuolto toteutunut 21.6.2023.

Laitteiden korjausten tilaamisesta vastaa vian havainnut työntekijä.

Laitteiden turvallisuudesta ja käytön osaamisesta vastaa osastonhoitaja Janni Kuivanen

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan

hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

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

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023, päivitetty 11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuoja-vastaava[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)

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämistä vastuulle 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 tietoturvatoinimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

### **Tietojärjestelmien käyttö**

Rikun ryhmäkodin henkilökunta on velvollinen suorittamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodle-verkkokoulutuksen Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus kahden vuoden välein. Tunnukset ohjelmistoihin ja järjestelmiin haetaan esihenkilön tai hänen sijaisensa toimesta ohjeiden mukaisesti ja työntekijä perehdytetään niiden sisältöön ja käyttöön työn ohessa. Perehdytys kirjataan



perehdytyskaavakkeelle. Asiakastietojärjestelmiä käytettäessä työntekijältä edellytetään lisäksi asiakastiedon kirjaamisen koulutuksia.

Rikun ryhmäkodeilla tehtäväkuvauksiin on kirjattu myös tehtävässä tarvittavat tietojärjestelmät.

### **Toiminta tietojärjestelmien häiriötilanteissa**

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella. Nopea reagointi tietoturvahäiriöihin, -heikkouksiin ja -loukkauksiin on tärkeää vahinkojen minimoinnissa sekä tietoturvallisuuden ja -suojan parantamisessa. Nopeilla vastatoimilla voidaan rajata ja pienentää vahinkoja merkittävästi.

Henkilöstölle suunnatut ohjeet tietoturvaahäiriöistä, heikkouksista ja poikkeamista ilmoittamiseen löytyvät hyvinvointialueen intrasta kohdasta Tietosuojaja ja tietoturva.

### **Teknologiset ratkaisut Rikun ryhmäkodeilla**

Asumispalveluyksiköissä olevat kameravalvontalaitteiden käyttöperiaatteet, tallennusominaisuus ja sijainti tulee ilmoittaa. Yksikössä käytettävät muut turvalaitteet ja niiden käyttötarkoitus tulee kirjata tähän suunnitelmaan.

Rikun ryhmäkodissa ei ole kameravalvontaa.

### **Kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut**

Rikun ryhmäkodeissa on ulko-ovilla ja portilla ovipuhelinjärjestelmä, sähköisiä lukitusratkaisuja sekä avaimet henkilökunnalla. Rikun ryhmäkotien ulko-ovista pääsee liikkumaan vain avaimella tai ovikoodilla.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuutta sekä tekemään mahdollisista vioista, puutteista ja epäkohdista ilmoituksen esihenkilölle.

Sähkökatkon sattuessa osastoivat palo-ovet sulkeutuvat automaattisesti. Hätäpoistumistien opastekilvet sekä sähköstä riippumattomat valot jäävät palamaan myös sähkökatkon aikana.

Kiinteistön huoltomies on vastuussa kiinteistön kiinteiden laitteiden toimivuudesta ja suorittaa säännöllisesti laitetestauksia.

### **Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut**

Asukkaiden käytössä on Tunstall Oy:n hälyttimet (kaulanauha tai ranneke). Asukkailla olevista hälytysnapeista hälytys ohjautuu hoitajien puhelimiin. Asukkaiden hälyttimien toimivuus varmistetaan

päivittäin. Yöaikaiset ovihälyttimet, joista hälytys ohjautuu oven avautuessa asukashälyttimien tapaan hoitajien puhelimiin, käynnistyy automaattisesti illalla klo 21.00 ja menee pois päältä klo 07.00.

Yöaikaan työskentelevillä työntekijöillä (2 hlö) on työvuorossa mukanaan hoitohenkilökunnalle tarkoitettut henkilöturvahälyttimet, joilla he saavat tarvittaessa nopeasti hälytettyä apua toiselta työntekijältä.

Asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi ryhmäkodeilla on käytössä siirrettävät liiketunnistimet (4 kpl), joita käytetään esimerkiksi asukkaan kaatumisriskin vähentämiseksi

### **Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen**

Jokainen asukashälytys tulee sekä asukkaan oman ryhmäkodin hoitajapuhelimeen että myös muihin ryhmäkodin hälytyspuhelimiin. Näin voidaan varmistua, että asukkaan hälytyskutsuun reagoidaan, jos oman ryhmäkodin hoitaja ei ehdi heti paikalle tarkistamaan tilannetta.

Rannekkeiden ja seinälaitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti Tunstallin toimesta. Mikäli hoitajat huomaavat laitteissa häiriöitä tai vikoja, tehdään ilmoitus Paketti-järjestelmässä tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse Itsekin asiakaspalveluun.

### **Henkilöturvajärjestelmien vikailmoitukset – ohjeistus henkilöstölle**

[Henkilöturvajärjestelmät - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Rikun ryhmäkodin henkilöturvajärjestelmä testataan kuukausittain myös ryhmäkodin henkilökunnan toimesta. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

### **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Tunstall Oy/Huolto:

[fi.huolto@tunstall.com](mailto:fi.huolto@tunstall.com)

Puhelin: 0100 840 80

## **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](#)

Rikun ryhmäkodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai päivitetty 18.1.2024. Rikun ryhmäkodin 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.

Rikun ryhmäkodeilla lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Rikun ryhmäkodin rajatusta lääkevarastosta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja.

## 2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Rikun ryhmäkodissa hygieniayhdyshenkilön tehtävää hoitavat vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitaja. Hygieniayhdyshenkilön tehtäväkuva noudattelee Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilön työnkuva Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaaloissa ([Hygieniayhdyshenkilön työnkuva Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaaloissa - pirha.fi](#))

Hygieniayhdyshenkilöt seuraavat hygieniahoitajien sähköpostituslistalla ajankohtaisia hygienia ja infektioturvallisuustiedotteita sekä jakavat tietoa henkilöstölle yksikön palavereissa. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat heille tarkoitettuihin koulutuksiin.

- Asumispalveluyksiköiden ja kotihoidon hygieniayhdyshenkilöiden koulutuspäivä toteutunut 10.10.2024

Henkilöstön ohjeistukset hygienia- ja infektioturvallisuusasioissa: [Infektioturvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

- **Hygieniayhdyshenkilöt Rikun ryhmäkodeilla**

Vastaava sairaanhoitaja, puh. 040 133 6584

Sairaanhoitaja, puh. 050 469 9718

## 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 turvallisuuspäätös)*

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Rikun ryhmäkodit ja esihenkilö Janni Kuivanen vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

### Asiakastyön kirjaaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. Lähde: Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja

sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. Lähde: THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä.

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetuista potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. Lähde: THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään asiakkaan kanssa asiakkaan kotona sovitussa aikataulussa puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin. ([www.thl.fi](http://www.thl.fi); [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi))

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeensä selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. ([www.valvira.fi](http://www.valvira.fi))

### **Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen**

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Rikun ryhmäkodin uusi työntekijä saa työsuhteensa alussa perehdytyksen yksikön tietosuoja- ja tietoturvakäytänteisiin, perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Perehdyttäjä ohjaa ja varmistaa että kirjaaminen on sujuvaa ja asianmukaista.

Rikun ryhmäkotien henkilökunta on vuosien 2023-2024 suorittanut asiakastyön kirjaamiseen liittyvät verkkokurssit:

- Tietosuoja ja tietoturvan peruskoulutus (Pirha/Moodle)
- Sosiaalihuollon kirjaaminen (Pirha/Moodle)
- Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat (Kanta verkkokoulu)

### **Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti**

Hoitohenkilökunta tekee päivittäiset asiakastyön kirjaukset asukkaan hoitosuunnitelman pohjalta. Toimintatapa edistää hoitotyön suunnitelmallisuutta ja sen jatkuvuutta. Hoitotyön päivittäiskirjauksista tulee selvittää, miten hoitoa on toteutettu sekä hoidon tulokset. Kirjauksiin sisällytetään myös asukkaan osallisuus sekä mahdollisuuksien mukaan asukkaan kokemus ja mielipide omasta hoidostaan. Hoitotyön kirjaamisen tulee olla asukkaan voimavaroja arvioivaa.

Henkilökunta kirjaa hoitotoimet ja huomiot asiakastietojärjestelmään ennen työvuoron päättymistä. Hoitotyön toimintoja suunniteltaessa huomioidaan kirjaamiseen varattava aika. Yksikössä on useita tietokoneita, joita voi käyttää kirjaamiseen.

### **Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomais määräyksien noudattaminen**

Henkilökunta perehdytetään hoitotyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytys suunnitelman avulla.

Asiakastietojärjestelmän tunnushallinta kuuluu esihenkilölle ja hän kantaa päävastuun uusien käyttäjien kouluttamisesta ja perehdyttämisestä. Asiakastietojen käsittelyä seurataan ja ohjeistusta kerrataan säännöllisesti.

Yksikön henkilöstön tulee huolehtia, etteivät tiedot joudu laittomasti sivullisten tietoon. Sivulliseksi tulkitaan potilastietolain perusteella myös samassa yksikössä työskentelevä henkilö, joka ei osallistu asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin. Henkilötietolaissa ja potilaslaissa mainittu vaitiolovelvollisuus säilyy myös sen jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt. Esihenkilö huolehtii käyttäjätunnusten ja salasanojen passivoimisesta työsuhteen päätyttyä mahdollisimman pian.

### **Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan säännöt ja käytänteet.

Jokainen työntekijä suorittaa Tietosuoja ja tietoturva kuuluvat kaikille- verkkokoulutuksen säännöllisesti kahden vuoden välein.

## Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### Lue lisää:

[Pirha, potilasrekisteri](#)

[Pirha, asiakasrekisteri](#)

## Hallinnolliset asiakirjaprosessit Pirkanmaan hyvinvointialueella

Asiakirja- ja arkisto-ohjeet on laadittu kaikkien hyvinvointialueella asiakirjoja käsittelevien työntekijöiden tueksi. Ohjeista löytyy tietoa asiakirjojen ja tietoaaineistojen rekisteröinnistä, käsittelystä, arkistoinnista, säilyttämisestä ja hävittämisestä sekä muista asiakirjahallintoon ja arkistonhoitoon liittyvistä tehtävistä: [Asiakirja- ja arkisto-ohjeet - intra.pirha.fi](#)

Hyvinvointialueen Intrasta asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit löytyvät kohdasta [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#) (pdf). Ne kattavat koko hyvinvointialueen toiminnan.

Ohjeistus koskee seuraavia asiakirjaprosesseja:

- Hoitoon ja kohteluun liittyvät muistutukset
- Kantelut
- Potilasvahinkokeskuksen selvityspyynöt
- Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan selvityspyyntö
- Lääkevahinkokorvauksia koskevat selvityspyynöt
- Vahingonkorvaushakemukset
- Asiakasmaksujen alennus- ja poistoprosessi
- Hallinto-oikeuden selvityspyyntö
- Lääkärinlausuntopyynöt edunvalvonta-asioissa ja poliisille
- Kelan tietopyynöt
- Vainajan tietojen luovutus
- Asiakkaan ja potilaan omiin tietoihin kohdistuvat pyynöt
- Asianosaisen tietopyynöt
- Pelastuslaitoksen tietopyynöt
- Vakuutusyhtiön tietopyynöt

Ohjeistus on velvoittava ja kuvatut prosessit tulee hoitaa ohjeiden mukaisesti. Ohjeistus on myös täydentyvä, joten on käytettävä aina intrassa olevaa uusinta versiota.

### 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/palautte - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisäätöisen 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.

#### Asiakaspalautte Rikun ryhmäkotien arjessa

Asiakaspalautetta saadaan ja kerätään arjen kohtaamisten yhteydessä asukkailta ja heidän läheisiltään ja saadun palautteen perusteella henkilöstö pystyy päivittäisessä työssään yksilöllisesti huomioimaan esiin tulleita asioita, korjaamaan mahdollisia virheitä sekä edistämään asiakkaan hyvää hoitoa. Myös hoitoneuvotteluissa saadaan arvokasta palautetta, jota käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa yksikön palaverissa.

Kuukausittain toteutuissa asukaspalaverissa asiakkaat pääsevät myös antamaan palautetta palvelusta esittämään toiveita palvelun kokonaisuudesta. Vuosittaisissa läheisten illoissa kerätään kirjallista palautetta asukkaiden omaisilta ja läheisiltä, josta saadaan tietoa tyytyväisyydestä palveluun omaisten näkökulmasta.

- Läheisten iltakahvit toteutuneet 9.10.2024 (palautteita 26 kpl)

Saatua palautetta käsitellään hoitotyön raporteilla, yksikköpalaverissa ja hoitotyön palaverissa henkilöstön kanssa yhteisesti keskustellen. Esihenkilö huolehtii, että palautteet tulee käsitellyiksi.



Lisäksi jos asiakas tai potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan kanssa. Ohjeistus muistutuksen tekemiseen on kuvattu kohdassa 2.4. Muistutusten käsittely.

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua hyvinvointialueen palautekyselyihin, joihin kutsutaan vastaamaan sähköpostitse tai hyvinvointialueen intrassa. Rikun ryhmäkodeilla yksikön sisäistä henkilöstö-palautetta kerätään vuosittain joulukuussa.

- Rikun ryhmäkoti, loppuvuoden kuulumiset –kysely toteutettu 21.11.-12.12.2023 (vastauksia 21 kpl)
- Rikun ryhmäkoti, loppuvuoden kuulumiset 2024 –kysely toteutettu 6.12.-19.12.2024

Rikun ryhmäkodeilla palautteen antamiseen kannustetaan ja siihen suhtaudutaan arvokkaana vuoropuheluna eri palvelun eri osapuolten välillä ja palautteen antamisen sekä vastaanottamisen taitoa ylläpidetään esimerkiksi lisäämällä terveydenhuollon asiakaspalveluosaamista kouluttautumalla.

- Terveydenhuollon asiakaspalvelun ABC -verkkokurssin on 2024 suorittanut 19 hlö.

### 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](https://intra.pirha.fi)

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

Rikun ryhmäkodeissa on vuonna 2022 laadittu perehdytysuunnitelma perehdytyksen asianmukaisen toteutumisen takaamiseksi. Perehdytysuunnitelma ohjaa niiden asioiden äärelle, joihin työntekijä tarvitsee opastusta tai osaamisen varmistamista suoriutuakseen työstään turvallisesti. Kehittämistyö perehdytysuunnitelman vakiinnuttamiseksi jatkuu vuosina 2023-2024.

Rikun ryhmäkodeissa riskejä arvioidaan niin työturvallisuuden kuin asiakasturvallisuudenkin näkökulmasta. Työturvallisuusriskejä arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja tunnistetut riskit, niiden arviot ja hallintatoimenpiteet kirjataan Graniten lomakkeistoon. Asiakasturvallisuutta edistetään mm. FRAT-

kaatumisriskin arvion ja toimenpidesuunnitelman avulla tai muulla tarpeen mukaisella riskinarviointityökalulla.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään.

Kaikista muista epäkohdista ja mahdollisista havaituista riskeistä raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Kiinteistöön liittyvät riskit ilmoitetaan henkilökunnan toimesta Paketti-järjestelmään tai kiireellisissä tilanteissa suoraan kiinteistön huollosta vastaavalle henkilölle (esimerkiksi ovien tai porttien toimintahäiriöt).

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.

### **Rikun ryhmäkodeilla tunnistetut riskit 2024**

Rikun ryhmäkotien henkilökunta on kartoittanut 21.4.2024 asukasturvallisuuden näkökulmasta riskejä ja suunnitellut sekä toteuttanut keinoja niiden ehkäisemiseksi:

## Painehaavat

Painehaava tarkoittaa ihohaavaa, joka syntyy paineen seurauksena. Painehaavoja syntyy erityisesti vuodepotilaille, jotka joutuvat makaamaan pidempiä aikoja paikallaan, eivätkä pysty itse kääntymään vuoteessa.

Painehaavan syntymisen riskiä arvioidaan Rikun ryhmäkodeilla Braden-arviointityökalun avulla. Jos painehaava on jo päässyt syntymään tai riski sen syntymiseen on olemassa, apuvälinekeskuksesta voidaan hankkia painepatja painehaavariskin pienentämiseksi. Kaikki Rikun ryhmäkotien sängyissä olevat patjat ovat matalan ja keskinkertaisen painehaavariskin omaaville tarkoitettuja.

Henkilöstö on suorittanut Oppiportin verkkokurssin Estä painehaava. Verkkokurssilla on saatu perustiedot painehaavojen ehkäisystä, ymmärretty mitkä tekijät ja sairaudet vaikuttavat painehaavojen syntyyn, opittu tunnistamaan riskipotilaat ja opittu valitsemaan sekä käyttämään painehaavariskin arvioinnin työkaluja.

## Vajaaravitsemus

Rikun ryhmäkodeilla ravitsemustilaa seurataan säännöllisillä painon mittauksilla sekä RAI-arvioinnin yhteydessä tehdyllä MNA-ravitsemustilan arvioinnilla. Hoitohenkilökunta tekee havaintoja ja arviointia myös päivittäisissä kohtaamisissaan asukkaiden kanssa, esimerkiksi seuraamalla ruokailujen sujumista ja muutoksia ruokahalussa.

Mikäli asukkaalla on riski vajaaravitsemukseen tai todettu vajaaravitsemustila, aterioiden ravintosisältöä tehostetaan. Ateriapalveluista tilataan asukkaalle tarvittava ravintosisältö tai ruokaan ja ruokavaliioon lisätään energiaa asukkaalle sopivalla tavalla. Ruokailuissa huomioidaan esimerkiksi apuvälineiden ja avun tarve.

Hoitohenkilökunta koulutautuu myös vajaaravitsemuksen tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi. Rikun ryhmäkodeilla on kesällä 2024 tarjolla koulutusta täydennysravintovalmisteista, vajaaravitsemusriskin arvioinnista sekä ravitsemuksen toteuttamisen tavoista.

Ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeää myös painehaavojen ehkäisyssä.

## Muistisairauden aiheuttamat käyttäytymisen muutokset

Rikun ryhmäkotien asukkaista suurin osa sairastaa muistisairautta. Käyttäytymisen muutokset ovat yleisiä kaikissa muistisairauksissa ja sairauden kaikissa vaiheissa. Aggressiivisuus on yksi käyttäytymisen muutos, joka on tavallinen oire keskivaikeassa ja vaikeassa taudinvaiheessa.

Hoitohenkilökunta on käsitellyt aggressiivista käyttäytymistä aktiivisesti ja ratkaisukeskeisesti yksikön palaverissa, ja loppuvuodesta 2023 henkilökunta koulututui aiheen äärellä kahdessa

koulutuksessa: Muistisairaahan neuropsykiatrisen oireiston arviointi ja hoito 16.11.2023 sekä Haastavan asiakkaan kohtaaminen 4.12.2023.

Hoitohenkilökunta hyödyntää Terveysportin tietokantaa Vanhusten hoito ja hoiva, jossa on esitelty kattavasti myös käyttäytymisen muutosten hoitoperiaatteet. Hoitoperiaatteet tuntemalla asukkaan hoito voidaan suunnitella ja haastavat tilanteen kohdata yksilöllisesti ja ammattitaidolla.

### **Hoitajapalaverit hoitotyön ja riskienhallinnan tukena**

Rikun ryhmäkodin sairaanhoitajat pitävät ryhmäkodeissa viikoittain hoitajapalavereita, joissa käsitellään hoitotyön haastavia tilanteita ja mm. HaiPro-ilmoituksia, etsitään yhdessä tilanteisiin sopivia keinoja sekä myös käydään läpi onnistumisia, joista oppimalla osaaminen laajenee.

### **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)

### **Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen, käsittely ja raportointi Rikun ryhmäkodeilla**

Turvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla yksikön palaverissa, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa ja käsittelee HaiPro ilmoituksia viikoittain.

Korvattavia seurauksia aiheuttaneen haittatapahtuman käsittelyyn kuuluu asiakkaan tai läheisen informointi korvausten hakemisesta.

Vakava vaaratapahtuma käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen menettelytapaohjeen mukaisesti. Menettelytapaohje on kuvattuna ohjekirjeessä (Asian tunnus 15950/2024):

[Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Rikun ryhmäkodeilla poikkeamat tai haittatapahtuma -ilmoitukset käsitellään yksikköpalaverissa. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tarvittaessa toimintatapojen muuttaminen. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan ja seurataan. Tavoitteena on poikkeamista oppiminen ja toiminnan parantaminen ja turvallisuuden edistäminen. Yksikössä käytettyjä käsittelyn keinoja ja korjaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi osamista varmistavat verkkokurssit tai asukkaan turvallisuutta edistävä turvallisuus- tai kuntoutumissuunnitelma.

Ilmoitusten käsittely dokumentoidaan yksikön palaverimuistioihin sekä HaiPro-järjestelmän ilmoitustaavakkeelle. Laajemmista kehittämistoimenpiteistä laaditaan erillinen kehittämissuunnitelma.

- Henkilöstö on osallistunut HaiPro-ilmoittamisen koulutukseen 20.11.2024
- Esihenkilö ja sairaanhoitajat ovat osallistuneet HaiPro-käsittely koulutukseen 21.11.2024

## Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

Asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen. Tapahtumille etsitään ratkaisuja ja ennakoivia, jotta vältyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta.

Henkilökuntaa tiedotetaan työskentelyyn liittyvistä toimintatapojen muutoksista muun muassa yksikön palaverissa ja lähettämällä tiedote työntekijän työ sähköpostiin. Palaverista kirjataan muistiot, jotka ovat luettavissa sekä tulosteena että toimintayksikön Teams-kanavalla. Yhteistyötahoja tiedotetaan tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä tai toimintatapojen muutoksista.

Mikäli haittatapahtumasta ilmoittanut tai siinä mukana olleen työntekijän arvioidaan tarvitsevan apua tapahtuman käsittelyyn, ohjataan hänet työterveyshuoltoon.

## Jälkipuinti

Jälkipuinti on työnantajan tarjoama ennalta ehkäisevä tukitoimi. Keskusteluja järjestetään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun, ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä.

Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työtöteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella jälkipuintia suositellaan aina, kun työntekijät tai opiskelijat joutuvat työssään kohtaamaan traumaattisen, kriittisen tilanteen kuten esimerkiksi:

- väkivaltatilanne tai väkivallalla uhkailu, ns. läheltä piti-tilanteet, jotka uhkaavat työntekijän koskemattomuutta
- odottamaton kuolemantapaus; potilaan, asiakkaan tai työkaverin äkillinen kuolema
- potilasvahinko, hoitovirhe, työtaturma
- mikä tahansa muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne

Yksilökohtainen jälkipuinti toteutetaan työterveyshuollon (Pirte) toimintana, ja prosessi käynnistetään ottamalla yhteyttä oman alueen työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen.

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

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

Rikun ryhmäkodissa on kaksi nimettyä turvallisuusyhdyshenkilöä, jotka toimivat yhteistyössä oman esihenkilönsä kanssa turvallisuusasioiden edistämiseksi. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtäviin kuuluu:

- Tiedon välitys ajankohtaisista turvallisuuteen liittyvistä asioista lähiesihenkilölle sekä henkilöstölle, että turvallisuustyöryhmälle.
- Turvallisuuteen liittyvien ohjeiden laatiminen, päivittäminen ja jalkauttaminen yhteistyössä lähiesihenkilön kanssa, huomioiden myös varautuminen. Osallistuminen uuden työntekijän perehdytykseen.
- Osallistuminen turvallisuustyöryhmän työskentelyyn sekä yhteistyö muiden turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa palvelualueitasoisesti.
- Osallistuminen turvallisuuteen liittyviin koulutuksiin ja tiedon välittäminen niistä henkilöstölle.
- Osallistuminen turvallisuus- ja tietoturvakierroksille, sekä sisäisiin palotarkastuksiin.
- Osallistuminen pyydettyä HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn.
- Osallistuminen esihenkilön tukena riskien arvioinnin prosesseihin (Granite).

Turvallisuusyhdyshenkilöille on varattu työaika vastuutehtävän hoitamiseksi ja tehtävien kuvaaminen Rikun ryhmäkodeilla on aloitettu vuoden 2024 aikana.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan.



Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Rikun ryhmäkodeilla 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.

- Rikun ryhmäkodin pelastussuunnitelma sekä toimintaohjeet poikkeustilanteissa: [Rekolantie 11 - Pelsu Pelastussuunnitelma](#)

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.

- Määräaikainen palotarkastus (palotarkastaja): 27.2.2024
- Poistumisturvallisuusselvitys (päivitys): 8.9.2023
- Poistumisturvallisuusharjoitus (turvallisuusyhdyshenkilöt): 9.9.2024
- Sisäinen palotarkastus: 4.12.2024
- Alkusammutusharjoitus 29.11.2023
- Turvallisuuskävely: 4.12.2023
- Tietoturva- ja tietosuojakierto: 14.6.2024

### Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomo

Ohjeistus ja yhteystiedot henkilöstölle: [Monivalvomo ja tekninen päivystys - intra.pirha.fi](#)

Monivalvomom yhteystiedot löytyvät myös yksiköstä henkilökunnan tiloista.

Monivalvomo ottaa virka-ajan ulkopuolella vastaan erilaiset vika- ja häiriötilanneilmoitukset ja arvionsa perusteella monivalvomo tekee arvion korjauksen kiireellisyydestä, vaikutuksien laajuudesta ja lisävahinkojen torjumisesta sekä korjaamiseen tarvittavista resursseista.

Monivalvomo toimii häiriö- ja poikkeustilanteissa ensivaiheen tilannejohtajana sekä viranomaisyhteistyössä poliisin, pelastuslaitoksen ja muiden viranomaisten kanssa sekä Vapaaehtoisen pelastuspalvelun kanssa. ([Ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteisiin - Ikäihmistien ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#))

Monivalvomosta henkilökunta voi matalalla kynnyksellä kysyä apua ja neuvoja ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

Rikun ryhmäkotien omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja Janni Kuivanen.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Rikun ryhmäkotien henkilökunta suunnitellun toimintamallin mukaisesti (kuvattuna alla).

- Toimintamallin mukainen työpaja toteutunut viikoilla 39–40, 2024. Aineisto nähtävillä myös läheisten illassa 9.10.2024
- Työpajan painopisteet viikoilla 39-40 olivat
  - Palvelun toiminta-ajatus ja omavalvontasuunnitelman merkitys
  - Asiakkaan osallisuus ja palauteväylät (sis. työntekijän ilmoitusvelvollisuus)
  - Asiakkaan itsemääräämisoikeus



### Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden seuranta ja varmistaminen sekä omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Rikun ryhmäkodeilla on keväällä 2024 yhdessä henkilöstön kanssa suunniteltu toimintamalli omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistumiseksi ja ajantasaisuuden varmistamiseksi sekä seurannan toteuttamiseksi: Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään työpajoissa kolme kertaa vuodessa, tammi-kuussa viikolla 2, toukokuussa viikolla 20 ja syyskuussa viikolla 38. Toimintamalli on henkilökunnalle tuttu työyhteistyöskentelyn myötä. Työpajat ovat avoimia ja asukkaat ja heidän läheisensä ovat terveille työpajoihin tutustumaan ja vaikuttamaan omavalvontasuunnitelmaan. Esihenkilö järjestää työpajojen toteutumisen. Edellä olevassa kuviossa on esitetty työpajan sisältö ja tavoite.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla Rikun ryhmäkotien, Rikun ryhmäkoti 2 pääoven läheisyydessä. Rikun ryhmäkoti 1 tiloissa omavalvontasuunnitelma löytyy B-käytävän yleisistä tiloista. 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 laatuasi-antuntijaverkoston 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> Kangasala 5.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Janni Kuivanen
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.