

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Vihnuskoti**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	3
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely .....	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	13
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8	Toimitilat ja välineet .....	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
2.11	Infektioiden torjunta .....	19
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	20
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	21
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	22
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	22
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	25
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	26
4.1	Toimeenpano.....	26
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	27
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	28

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Vihnuskoti, Vihnuskatu 5 a-b, 37150 Nokia</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>• Järvikoto, 15 paikkaa</li> <li>• Kaakkurin koti, 16 paikkaa</li> <li>• Annin aitta, 15 paikkaa</li> <li>• Tapion torppa, 16 paikkaa</li> <li>• Oskarin tupa, 32 paikkaa</li> <li>• Marian pirtti, 32 paikkaa</li> </ul> <p>Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elsan soppi, 16 paikkaa</li> <li>• Leenan kamari, 15 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Marjo Levo, hoivatyön esimies, <a href="mailto:marjo.levo@pirha.fi">marjo.levo@pirha.fi</a>, p. 050 395 6290          Päivi Kivistö, hoivatyön esimies, <a href="mailto:paivi.kivisto@pirha.fi">paivi.kivisto@pirha.fi</a>, p. 050 395 62 88          Johanna Helander, hoivatyön esimies, <a href="mailto:johanna.m.helander@pirha.fi">johanna.m.helander@pirha.fi</a>, p. 040 637 5676</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Läntinen alue          Satu Vina, palvelupäällikkö, <a href="mailto:satu.vina@pirha.fi">satu.vina@pirha.fi</a>, 050 373 0412</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.

**Vihnuskodilla** järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 157.

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

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

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

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

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

**Vihnuskodin** 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.

**Vihnuskodin** ympärivuorokautiseen palveluasumiseen kuuluu yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito. Toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta. Asiakkaille nimetään omahoitaja, joka huolehtii esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen ja päivittämisen. Omahoitaja tuntee asiakkaan ja on yhteydessä läheisiin. Vihnuskodille on nimetty lääkäri, joka käy pitkäaikaisen asumispalvelun yksiköissä kolmen viikon välein. Vihnuskodin puhtaus- ja ateriapalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy.

### 1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Asiakkaamme ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä ja monisairaita. Pyrimme tuntemaan asiakkaamme niin hyvin, että pystymme kohtaamaan hänet yksilöllisesti ja tukemaan häntä ja hänen läheisiään. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisesti kohtaamme asiakkaamme ja hänen läheisensä inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Asiakkaamme ovat oman elämänsä asiantuntijoita ja kunnioitamme heidän toiveitaan omaa hoitoaan koskien. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. Olemme ihmistä varten, elämän vuoksi. Hoitajat kohtaavat päivittäin myös haastavia tilanteita ja heidän kanssaan voi ottaa esille vaikeitakin asioita.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoista ja palvelulupauksesta on keskusteltu **Vihnuskodin** yksiköissä henkilökunnan kanssa. Henkilöstöä myös kannustetaan osallistumaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiin keskustelu- ja koulutustilaisuuksiin.

## 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.*

(Pirkan 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 terveystalvuluista eli Vanhuspalvelulaisissa (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 palaverissa. 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- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

**Vihnuskodin** henkilöstö saa perehdytyksen RAI-arviointiin. He suorittavat ohjelmiston peruskoulutukset saadakseen oikeudet lukea ja käsitellä asiakkaiden RAI-arviointeja. RAI- arviointeja varten asiakkaalle sovitaan seurantajakso, jonka perusteella arviointi laaditaan. Asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat arviointiin mahdollisuuksien mukaan. Erityisesti ensimmäisellä kerralla läheisen osallistuminen on toivottavaa, jotta asiakkaan taustatiedoista saadaan mahdollisimman kattava kokonaiskuva. RAI-arviointeja tehdään aina asiakkaan voinnin muuttuessa tai viimeistään 6 kk kuluttua edellisestä arvioinnista.

**Vihnuskodin** lyhytaikaisyksiköissä asiakkaiden RAI-arvioinneista pääsääntöisesti vastaa asiakasohjaus ja kotihoito. RAI-arvioinnin tulokset ovat yksi kriteereistä, joiden perusteella asiakkaalle myönnetään lyhytaikaisjaksoja. Lyhytaikaisyksiköissä RAI-arviointeja tehdään hoitajakson pitkittyessä tai palveluntarpeen arvioimiseksi.

RAI-arviointien toteutumisaikataulua seurataan **Vihnuskodin** yksiköissä yksiköiden hoitajien, esihenkilön ja RAI-vastaavien toimesta. RAI-arvioinneista saatavaa tietoa käytetään hyödyksi arvioitaessa hoidonlaadun tavoitteiden saavuttamisessa. **Vihnuskodilla** on tavoitteena kehittää RAI-arviointien tulosten hyödyntämistä entistä enemmän lähijohtamisen työvälineenä.

HaiPro -järjestelmä on ollut **Vihnuskodilla** käytössä jo pitkään ja hoitajat tekevät aktiivisesti HaiPro - ilmoituksia. Henkilöstöä kannustetaan tekemään entistä enemmän ilmoituksia myös läheltä piti-tilanteista ja kirjaamaan ilmoitukselle oman kehittämisohjelmuksensa, jotta mahdollisia poikkeamia voidaan ennaltaehkäistä paremmin. Yksikköön tulleet HaiPro-ilmoitukset käsittelee yksikön esihenkilö ja/tai hänen valtuuttamansa sairaanhoitaja. Ilmoituksista keskustellaan yksikön sisällä. Ilmoitusten käsittely yksikötunneilla osallistaa myös muuta henkilökuntaa pohtimaan toimintatapojen kehittämistä.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen läntisen alueen asumisen palveluita johtaa palvelupäällikkö Satu Vina, [satu.vina@pirha.fi](mailto:satu.vina@pirha.fi).

**Vihnuskodein** esihenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä yksiköiden henkilöstön kanssa. Esihenkilöt pitävät yksiköissään säännöllisesti yksikkötunteja, joissa käsitellään yksiköiden asioita. Vihnuskodein yhteisiä asioita tiedotetaan kootusti koko henkilöstölle viikoittain ja tarpeen mukaan. Vihnuskodilla on esihenkilöiden ja henkilöstön välillä molemminpuolinen luottamus siihen, että asioita tuodaan tarpeen mukaan esille ja niihin voidaan tarvittaessa reagoida nopeasti.



## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön 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 vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

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

**Vihnuskodilla** omahoitajat huolehtivat oman asiakkaansa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä heti RAI-arvioinnin tekemisen jälkeen. Asiakkaan osallistuminen omaan RAI-arviointiinsa kirjataan näkyviin ja sitä seurataan. RAI-arviointia käytetään hyödyksi esimerkiksi toimintakyvyn arviointia ja auttamismenetelmiä kuvattaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ennen ensimmäistä hoitoneuvottelua ja käydään se siinä yhteisesti asiakkaan ja asiakkaan luvalla myös läheisen läsnä ollessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa täydennetään asiakkaan ja läheisensä näkemyksillä ja toiveilla. Jatkossa hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään omahoitajan toimesta vähintään 6kk välein uusimman valmistuneen RAI-arvioinnin tuloksia hyödyntämällä. Läheisten kanssa keskustellaan voinnin muuttumisesta tarpeen mukaan.

**Vihnuskodilla** käytössä olevassa tietojärjestelmä Lifecaressa oleva päivittäiskirjaamisen hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelman kanssa yhteneväiseksi. Päivittäiskirjaaminen tapahtuu hoitosuunnitelman toteutuksina, joten hoitosuunnitelma on läsnä arjessa.

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. Sosiaali- huollon 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](#))

Hoitoa ja palvelua suunnitellessa **Vihnuskodilla** otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet hoitoaan koskevissa asioissa. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Esimerkiksi hoitoneuvottelussa keskustellaan yhdessä asiakkaan ja hänen luvallaan myös läheisen kanssa palvelusta ja hoidosta. Asiakkaan muistin heikentyessä hänen toiveitaan ja näkemyksiään pyritään selvittämään yhteistyössä läheisten kanssa myös esimerkiksi tutustumalla aikaisempaan elämänselämään.

Asiakkaalle pyritään antamaan hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Asiakkaalle pyritään antamaan niin paljon tietoa hoitoonsa koskevista asioista, että hän voi tehdä valintoja hoitoaan koskevissa asioissa tai kieltäytyä hänelle tarjotusta vaihtoehdosta.

**Vihnuskodilla** toteutetaan ensisijaisesti hoitoa ja palveluita rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. **Rajoitustoimenpiteillä pitää aina olla peruste.** Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä päättää aina lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään keskusteltuaan asiasta asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen läheistensä kanssa. Rajoitteiden tarvetta arvioidaan jokaisella kerrallaan erikseen, kun rajoite on käytössä. Rajoitteen käytön jatkamista arvioidaan säännöllisesti ja viimeistään 3 kuukauden kuluessa lääkäri arvioi käytön jatkamista. Hoitohenkilöstön vastuulla on siirtää tieto rajoitteesta hoitosuunnitelmaan, jossa näkyy rajoitteen aloitus ja lopettamisaika.

**Vihnuskodilla** rajoitteina käytetään laitojen nostamista sängyssä, turvavyön tai haaravyön käyttämistä pyörätuolissa sekä geriatrisessa tuolissa ja yksittäisenä rajoitteena myös geriatrisen tuolin pöydän käyttämistä tai pyörätuolin lukitsemista pöydän äärelle. Rajoitteina käytetään myös hygienihaalaria sekä asiakkaan huoneen oven lukitsemista. Asiakkaan toivoessa itse sängynlaidan nostamista tai huoneen oven lukitsemista, sitä ei lasketa rajoittamiseksi. Vihnuskodin kaikkien yksiköiden ovet ovat lukittuina kaikkina vuorokauden aikoina turvallisuuden varmistamiseksi.

Kemiallinen rajoittaminen on lääkkeellistä hoitoa, jonka tarkoituksena on rajoittaa asiakkaan käyttöhäiriötä, kuten aggressiivisuutta tai mahdollistaa hoitotoimia. Psykyenlääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat yleisimpiä kemiallisia rajoitteita.

**Vihnuskodilla** keskustellaan asiakkaan saamasta palvelusta asiakkaiden ja läheisten kesken. Yksiköissä pidetään myös asukaskokouksia, joissa käsitellään yleisiä asioita yksiköistä. Jos näissä tapaamisissa nousee esille epäkohtia hoidossa tai palvelussa, niihin puututaan välittömästi. Mikäli toinen hoitaja näkee toisen hoitajan toiminnassa huomautettavaa, hän on velvollinen ottamaan tämän puheeksi toisen hoitajan kanssa. Toiminnasta on myös velvollisuus tehdä epäasiallisen kohtelun ilmoitus esihenkilölle, joka puolestaan on velvollinen käsittelemään tämän työnjohdollisesti ilmoituksen kohteena olevan hoitajan kanssa.

**Vihnuskodin** henkilökunnalla ja vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa olevilla on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 29§) mukainen ilmoitusvelvollisuus palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Havainnosta tulee tehdä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmällä. Ilmoituslomakkeelle kirjataan tiedot tapahtumasta ja oman sähköpostiosoitteensa, jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten. Ilmoituksen käsitelijän ja toiminnasta vastaavan henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Mikäli **Vihnuskodin** hoitajat huomaavat tai saavat tietoonsa, että asiakas on mahdollisesti edunvalvonnan tarpeessa, on hoitajalla velvollisuus tehdä ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon, [www.dvv.fi](http://www.dvv.fi). Hoitaja keskustelee asiakkaan kanssa ja mahdollisesti myös läheisten kanssa. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta. Jos DVV pitää edunvalvontaa tarpeellisenä, he tekevät asiasta hakemuksen käräjäoikeudelle. Käräjäoikeus ratkaisee, määrätäänkö ilmoituksen kohteelle edunvalvoja vai ei. Ilmoittajalle ei kerrota, miten asian käsittely etenee.

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.

**Vihnuskodin** yksiköissä on ilmoitustaululla nähtävillä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot sekä tulostettu omavalvontasuunnitelma. Lisäksi asiakkaalle tai hänen läheiselleen neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekeminen.

### **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)

Kuluttajaneuvonnan tehtävät ja yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista tai apua kuluttajan ja yrityksen välisessä riita-tilanteessa.

p. +358 295053050

## 2.4 Muistutusten käsittely

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

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

Lisätietoa henkilökunnalle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit- intra.pirha.fi](#)

Vihnuskodin esihenkilöt ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Asumisen palveluiden läntisen alueen palvelupäällikkö Satu Vina, [satu.vina@pirha.fi](mailto:satu.vina@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutusten pohjalta asiaa käsitellään tarvittaessa yksikkötasolla ja muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon yksikön toiminnassa. Epäkohtien tai puutteiden pohjalta suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä.

## 2.5 Henkilöstö

**Vihuskodissa** työskentelee vastaavia sairaanhoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja kodinhuoltajia. Henkilöstö sijoittuu työvuoroihin toimintälähtöisen tarpeen mukaisesti.

Pääsääntöisesti **Vihuskodilla** hoivatyön esimies pyrkii järjestämään sijaisen ennalta tiedossa oleviin poissaoloihin. Mikäli poissaoloista saadaan tieto hoivatyön esimiehen poissa ollessa, pyrkii vuoron vastuuhoidtaja järjestämään työntekijän puuttuviin vuoroihin. Ensisijaisesti pyritään täyttämään puuttuvat vuorot Vihuskodin omasta varahenkilöstöstä tai sisäisillä järjestelyillä. Jos talon sisältä ei löydy tekijää puuttuviin vuoroihin, voidaan palkata ulkopuolinen sijainen. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava hyväksyttävä peruste ja pitkäaikaisista sijaistarpeista käydään aina keskustelu palvelupäällikön kanssa.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi edellä mainituin 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.

**Vihuskodilla** esihenkilöt haastattelevat uudet työntekijät, jolloin he saavat käsityksen työnhakijan suomen kielen osaamisen tasosta. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan lääkehoidon täydennyskoulutus LOVE, josta työntekijä suorittaa vaadittavat tentit ja antaa osaamisestaan näytön yksikössä. Yksikön henkilökunta perehdyttää uuden työntekijän. Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään perehdytyspäiviä. **Vihuskodilla** käytetään perehdytyksen työvälineenä erillistä perehdytyskaavaketta. Kaikilla työntekijöillä tulee olla voimassa tartuntatautilain 48§ mukainen rokotesuoja.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumispalveluilla on käytössään koulutussuunnitelma, jota myös **Vihnuskodilla** noudatetaan. Koulutussuunnitelmassa painotetaan vuosittain ikäihmisten palveluun soveltuvia koulutuskokonaisuuksia. Henkilöstöä on ohjattu tutustumaan koulutuskalenterin tarjomiin koulutuksiin.

**Vihnuskodilla** on toteutettu vuonna 2024 syventävän lääkehoidon koulutusta, saattohoitokoulutusta, kinestetiikkakoulutusta ja vuosittaista ensiapukoulutusta. Lisäksi painopistealueina on meneillään turvallisuusosaamisen, sosiaalihuollon kirjaamisen sekä tietoturvan osaamisen lisääminen. Tarpeen mukaan työntekijät voivat suorittaa LOVe lääkehoidon koulutuksen Vihnuskodilla.

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira. Vihnuskodilla ei tällä hetkellä työskentele sosionomeja tai geronomeja.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

**Vihnuskodilla** yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työvuorossa on riittävästi osaavaa henkilökuntaa ja että esimerkiksi lääkehoitoluvallisia työntekijöitä on jokaisessa työvuorossa. Työvuorojen toteumaa seurataan jokaiselta työvuorolistalta ja lasketaan henkilöstömitoitus. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan osaamisen jakautuminen tasaisesti. Yksiköissä on laadittu työvuorokohtainen minimimitoitus, joka pitää vähintään täyttyä. Tarvittaessa voidaan pyytää apua viereisestä yksiköstä.

## 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.

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa 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. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 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.

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

**Vihnuskodilla** palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja tarpeita vastaava. Erityisen tärkeää yhteistyön tekemisen kannalta on toimiva tiedon kulku. Yhteistyötä ja tiedonkulkua toteutetaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaiden läheisiin.

**Vihnuskodilla** on kirjaamisalustana käytössä Lifecare, joka mahdollistaa tietojen haun myös Kanta-palveluiden kautta. Asiakkaan on annettava lupa tietojen jakamiselle ja käytölle. Kaikkia tietoja ei ole saatavilla Kannan kautta, jolloin hoidon- ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi on toisinaan tarpeen myös tulostaa asiakkaan mukaan tarvittavat dokumentit.



## 2.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

**Vihnuskoti** sijaitsee Nokialla, Vihnusjärven vehreässä ympäristössä. Vihnuskodin tilat on vuokrattuna Vihnurinnesäätiöltä. **Vihnuskoti** rakentuu kahdesta, toisiinsa kytköksissä olevasta rakennuksesta. Toinen rakennuksista on 2 kerroksinen ja toinen 4 kerroksinen. Vihnuskodin toimitilat on rakennettu ympärivuorokautista palveluasumista varten. Asiakashuoneet ovat pääsääntöisesti yhden hengen huoneita, mutta myös yksittäisiä kahden asuttavia huoneita löytyy. Kaikissa huoneissa on omat wc- ja suihkutilat. Lisäksi yhteiskäytössä on esteettömät pesu- ja saunatilat sekä ruokailu- ja oleskelutilat.

**Vihnuskodin** pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Huoneissa on valmiina sänky, yöpöytä ja kiinteät kaapit. Kodin sisustamisessa on huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista, esimerkiksi mattoa ei lattiaan voi tuoda. Huoneeseen on jätettävä tilaa myös hoitotyölle. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa.

**Vihnuskodin** lyhytaikaisen asumisen yksiköissä asiakkaalla on jakson ajan käytössään ennalta määriteltä, oma huone. Huoneessa on valmiina kalusteita, mm. sänky ja yöpöytä. Lyhytaikaisessa asumisessa huonetta ei ole tarkoitus sisustaa omin tavaroin.

**Vihnuskodin** yksiköissä terveydellisiä riskejä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa riskien arvioinnin yhteydessä yhteistyössä työsuojelun kanssa. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai epäilyistään esihenkilölle ja tarvittaessa yhdessä työterveyden kanssa selvitetään, onko kyseessä sellainen epäkohta tai puute, jonka korjaamiseksi pitää aloittaa toimia.

**Vihnuskodilla** käytössä olevien apuvälineiden soveltuvuutta arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen ja pyydetään tarvittaessa fysioterapeutilta konsultaatiota soveltuvan apuvälineen hankkimiseksi tai lainaamiseksi. Isojen apuvälineiden huolto on järjestetty säännöllisesti ja huoltaja antaa raportin apuvälineen kunnosta. Pienempien apuvälineiden suhteen konsultoidaan fysioterapeuttia ja tarvittaessa tilataan sähköisellä lomakkeella Pirhan palvelusta korjaus tai huolto.

**Vihnuskodilla** siisteydestä vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Huoltopyynnöt tehdään keskitetysti sähköisellä lomakkeella Pirhan toimitilapalvelujen kautta. Huoltoyhtiönä toimii RTK- kiinteistöpalvelut. Hissien huollosta vastaa SHU. Kiireellisistä huoltopyynnöistä voidaan myös suoraan soittaa huoltoyhtiöön.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

### Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

**Vihnuskodilla** jokaiselle asiakkaalle on sähkösäätöinen sänky. Lisäksi käytössä on henkilönostimia, sekä katonostimia, liikuteltavia passiivnostimia sekä liikuteltavia aktiivnostimia. Näiden huolto tapahtuu säännöllisesti vuosittain sekä tarvittaessa pyydetään korjausta useammin. Yksiköissä on käytössään verenpainemittarit ja verensokerimittari. Verenpainemittareiden huoltoa pyydetään tarpeen mukaan sähköisellä lomakkeella Pirhan palvelusta ja verensokerimittarit uusitaan tarpeen mukaan.

Yhteisessä käytössä **Vihnuskodilla** on CRP- mittari ja INR- mittari, joiden huollosta ja toimintakunnosta vastaa Fimlab. Yhteiskäytössä on myös 2 imulaitetta, happisaturaatiomittari sekä spira- laite. Näihin tehdään tarpeen mukaan huoltopyyntöjä sähköisellä lomakkeella Pirhan palvelun kautta.

Apuvälineiden hankinnassa **Vihnuskodilla** käytetään apuna avokuntoutuksen fysioterapeutin osaamista. Keskeisimpien käytössä olevien apuvälineiden hankinta on kilpailutettu ja laitetoimittajat vastaavat laitteiden perehdytyksestä henkilöstölle. Tarvittaessa perehdytystä voi antaa myös fysioterapeutti. Laitteiden huolto tapahtuu laitetoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Osassa laitteista huolto kuuluu sopimukseen. Arkipäivän huoltaminen (pesut, pyörien täyttö ym.) hoidetaan yksiköissä. Pesusta vastaa yksikön henkilöstö.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuojasta 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 perehdytyksenä, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

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

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

**Vihnuskodin** palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuutta, asianmukaisuutta ja turvallisuutta arvioidaan ennen käyttöönottoa ja henkilöstöä opastetaan käytöstä. Yksikön esihenkilö vastaa, että asiakastietojen käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja että henkilöstö on tietoinen asiakastietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä määräyksistä. Asiakas- ja potilastietojen käsittely käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat. Asiakas- ja potilastietoja käsittelevän työntekijän on lisäksi suoritettava erillinen tietosuojakoulutus.

**Vihnuskodin** päivittäisessä kirjaamisessa on käytössä sähköinen kirjaaminen. Nokian alueella on käytössä Life Care- potilastietojärjestelmä, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia. Mahdollisten käyttökatkosten varalta yksiköissä on paperisia kirjaamislomakkeita, joihin kirjataan tarvittaessa käsin. Lisäksi yksiköissä on tulostettuna asiakkaiden perustiedot ja esimerkiksi hoidossa huomioitavat tiedot, samoin kuin lääkelistat. Näiden ajantasaisuutta seurataan ja muutosten yhteydessä entinen lomake hävitetään tietoturvajätteenä ja tulostetaan ajantasainen tieto yksikön henkilökunnan saataville. Asiakirjat arkistoidaan arkistointiohjeistuksen mukaisesti. Henkilökuntaa perehdytetään ja ohjeistetaan tekemään ilmoitus tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä Haipro-ilmoituksella.

**Vihnuskodissa** on käytössä hoivakutsujärjestelmä, joka perinteisen hoitajakutsun lisäksi sisältää ovi- ja liiketunnistimet. Hoivakutsujärjestelmän hälytykset tulevat käytäville näyttötauluille ja hoitajille puhelimeen. Asiakkaalle annetaan erillinen turvaranneke, josta hän saa tarvittaessa kiinteän huonehälyttimien ohella hälytettyä apua. Asiakkaille ja heidän läheisilleen kerrotaan hälyttimistä ja ohjataan niiden käyttöä.

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

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilökunnalle: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Vihnuskodin** lääkehoitosuunnitelma on laadittu 12.11.2024. Vihnuskodin esihenkilöt vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä lääkevastaavien kanssa. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. **Vihnuskodin** lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuutta, toteutumista ja seuranta tehdään lääkärin, sairaanhoitajien ja esihenkilön toimesta osana päivittäistä toimintaa.

## 2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

**Vihnuskodissa** hyvään käsihygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työskentelytapa, yleinen siisteys, asianmukaiset suojaimet ja niiden käyttö ja asianmukaiset hoitovälineet. Työnantaja tarjoaa suojavaatteet. Pirhan intrasta on saatavilla ajantasaiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa (mm. MRSA-ohjeet, veritapaturmaohje, käsihygieniaohe). Näitä ohjeita noudatetaan myös asuminen palveluiden yksiköissä.

**Vihnuskodilla** on nimetty hygieniayhdyshenkilöt seuraavasti:

Oskarin tupa: Maija Tuuli, p. 050 395 8921

Marian pirtti: Tiina Knuuttila, p. 040 145 5907

Järvikoto: Tarja Soini, p. 044 486 1813

Kaakkurin koti: Jemina Nikali ja Johanna Linnus, p. 044 486 1318

Annin aitta: Johanna Paasonen, p. 050 395 8920

Tapion torppa: Riina Mäkinen, p. 050 395 8915

Leenan kamari: Johanna Aro, p. 044 486 1302

Elsan soppi: Hanna Noponen, p. 040 133 4424

**Vihnuskodin** hygieniayhdyshenkilöt huolehtivat osaltaan hygieniaohjeiden viimeisimpien käytänteiden jalkauttamisesta ja ohjaavat yksikössä henkilökuntaa ja tarpeen mukaan asukkaita ja heidän läheisiään. Hygieniaikäytäntöjen toteutumista seurataan päivittäisen toiminnan yhteydessä ja epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle.

## 2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

**Vihnuskodin** esihenkilöt Marjo Levo, Päivi Kivistö ja Johanna Helander vastaavat yksiköidensä asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

**Vihnuskodilla** työntekijät ohjeistetaan käymään sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisen verkkokurssi sekä asiakastietojen tietohallinnon toimintatavat osana perehdytystä asiakastiedon kirjaamiseen. Henkilökunnalle on korostettu jokaisen työntekijän omaa vastuuta tietosuojaan liittyvissä riskien hallinnassa.

## 2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

**Vihnuskodin** asukkaiden ja läheisten kanssa keskustellen saadaan arvokasta palautetta päivittäisten toimintojen lomassa. Yksiköissä on esillä palautteen keräämistä varten palautelomakkeet sekä lukittavat laatikot, joihin on helppo jättää palautetta joko omalla nimellä ja yhteystiedoillaan tai nimettömästi. Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan myös vastaamaan kulloinkin käynnissä olevaan asiakaskokemuskyselyyn. Pirhan avointen sivujen kautta jätetty palaute tulee Vihnuskodille tiedoksi palvelupäällikön kautta. THL:n ”kerro palvelustasi” kyselyn tulokset käydään ensin läpi esihenkilöiden kesken ja tämän jälkeen yksiköittäin pohditaan toiminnan sen hetkistä laatua ja kehittämiskohteita vastausten perusteella.

**Vihnuskodilla** rakennetaan avointa palautteen vastaanottamiskulttuuria ja palautteita käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. Saapuneita palautteita käsitellään yksikköpalavereissa ja tarpeen mukaan viedään eteenpäin esimerkiksi palvelupäällikölle.

### 3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

**Vihnuskodin** yksiköissä on käytössä Granite- riskienhallintajärjestelmä. Granite päivitetään tarpeen mukaan riskien ilmaantuessa tai poistuessa ja vähintään puolen vuoden välein yhteistyössä esihenkilön, turvallisuusyhdyshenkilöiden ja yksikön koko henkilökunnan kanssa.

Turvallisuusyhdyshenkilöt ovat tärkeässä roolissa uusien riskien ilmaantuessa tuomaan niitä esille ja kirjattavaksi riskienhallintaohjelmaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:



- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä 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.

**Vihnuskodin** tunnistetut asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit liittyvät tiedonsiirtoon asiakkaan saapumisen yhteydessä, uuden yhteisen tietojärjestelmän käyttöönoton onnistuminen sekä koulutetun, asiakkaat tuntevan henkilöstön riittävyys.

Asiakkaat tulevat **Vihnuskodille** Pirkanmaan alueelta, eikä vielä ole käytössä yhteistä potilastieto- tai asiakastietojärjestelmää. Asiakkaan saapuessa pyydetään vielä varmistamaan tietojen oikeellisuus esimerkiksi tulostettujen ja tarkistettujen lääkelistojen muodossa. Myös puhelimitse voidaan olla yhteydessä lähettävään tahoon ja tarkistaa tietoja. Uuden potilastieto- ja asiakastietojärjestelmän koulutukset pyritään suunnittelemaan ja toteuttamaan niin, että kaikilla työntekijöillä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua koulutuksiin ja perehtyä tietojärjestelmien käyttöön. Jokaiseen työvuoroon pyritään saamaan yksiköissä sellaiset työntekijät, jotka tuntevat asiakkaat ja heidän hoivan tarpeensa mahdollisimman hyvin.

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

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

*Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi,*

*ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

**Vihnuskodin** työntekijät on koulutettu käyttämään HaiPro -ohjelmaa ja ilmoittamaan sitä kautta havaitsemiaan poikkeamia tai läheltä piti -tilanteita. Uudelle työntekijälle HaiPro- ohjelman käyttö ja ilmoitusvelvollisuus kuuluvat perehdytyksen osa-alueisiin ja näistä keskustellaan säännöllisesti yksikkötunneilla. Asiakasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia käsitellään esihenkilön ja/tai sairaanhoitajan toimesta yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain tai tarpeen mukaan nopeammin. Yksikössä pyritään löytämään toimintatapoja, joilla ehkäistään vaaratapahtuman syntyä tai vähennetään siitä johtuvia haittoja.

Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai toimintakyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vakavan tapahtuman käsittelystä on annettu erillinen ohje esihenkilöille tapahtuman käsittelyä varten. Vakavaan tapahtumaan osallisille järjestetään tarvittaessa jälkipuintikeskustelu ja tarvittaessa ohjataan lisäksi työterveyteen.

Asiakkaalle ja tarpeen mukaan hänen läheisilleen tiedotetaan vaaratapahtumasta mahdollisimman pian esimerkiksi soittamalla yksiköstä.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Vaara- ja haittatapahtumia käydään **Vihnuskodilla** läpi yksikkötunnilla. Sovittujen toimintatapojen toimivuutta seurataan ja arvioidaan, minkälainen vaikutus niillä on vaara- ja haittatapahtumien ehkäisyssä ja tilanteiden hallinnassa.

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 toimintayksikköpalaverissa.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

**Vihnuskodilla** on säännölliset seurantapalaverit Pirkanmaan Voimian kanssa liittyen ruokahuoltoon ja puhtauspalveluihin. Havaittaessa epäkohtia niistä ilmoitetaan Voimian yhteyshenkilölle asian tarvitsemalla nopeudella, esimerkiksi kriittisessä tilanteessa voidaan soittaa suoraan esihenkilölle. Muiden ostopalveluiden tai alihankintana toteutettujen palveluiden tarjoajien kanssa puutteista viestitään paitsi HaiPro-menettelyllä myös suoralla yhteydenotolla palvelun järjestäjiin.

### 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. **Vihnuskodin**

yksiköiden valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaavat esihenkilöt Marjo Levo, Päivi Kivistö ja Johanna Helander.

**Vihnuskodilla** 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.

**Vihnuskodin** 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.

**Vihnuskodin** henkilöturvallisuustesteistä testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

**Vihnuskodin** omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaavat esihenkilöt Marjo Levo, Päivi Kivistö ja Johanna Helander.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: **Vihnuskodin** omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien, sairaanhoitajien, lähihoitajien ja esihenkilöiden kesken. Omavalvontasuunnitelma käydään yksiköissä läpi ja siihen tehdään päivityksiä tarvittaessa.

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

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

suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan **Vihnuskodin** asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

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

**Vihnuskodin** omavalvontasuunnitelma on saatavilla yksiköissä tulostettuna ilmoitustaululta. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

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

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

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

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Nokiolla 2.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Marjo Levo, Päivi Kivistö ja Johanna Helander
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.