



Omavalvontasuunnitelma

Kaarilan ryhmäkoti

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	14
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
3.6 Henkilöstö.....	18
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	20
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	23
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	29
3.13 Infektioiden torjunta	30
4 Omavalvonnan riskienhallinta	32
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	33
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	37
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	38
5.1 Toimeenpano.....	38
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	38
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	40

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

Pirkanmaan hyvinvointialue

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kaarilan ryhmäkoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Kaarilanaukio 8 A, 33270 Tampere, 0408004718

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

palvelupisteittäin, jos määritelty

11 yhteisöllisen asumisen asiakaspaikkaa aikuisille kehitysvammaisille

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista.

Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla lähijohdettavana yksi tai useampi yksikkö.

Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Kaarilan ryhmäkoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiselle alueelle. Yksikössä tuotetaan kehitysvammaisten yhteisöllistä asumista, asiakaspaikkoja on 11.

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

Kaarilan ryhmäkodin toiminta-ajatus

Asukkaat ovat vuokranneet Pirkanmaan hyvinvointialueelta asunnon, ja vuokra sisältää veden ja sähkön. Lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkaat ovat sisustaneet kotinsa omannäköiseksi yhdessä läheistensä kanssa.

Kaarilan ryhmäkodin asukkaat saavat tukea, ohjausta ja hoivaa yksilöllisten tarpeiden mukaan päiväaikaan, viikon jokaisena päivänä. Työntekijät ovat töissä kahdessa vuorossa, yövalvontaa ei ole. Ulkoilu ja mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan osallistuminen mahdollistuvat osin ohjaajien tukemana, osin asukkaiden itsenäisen suunnittelun ja toteutuksen mahdollistamana.

Toiminta on kodinomaista, asukaslähtöistä ja yksilölliset tarpeet huomioon ottavaa. Työtä tehdään kuntouttavalla työotteella. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden

mukaista ohjausta ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Arjessa pyritään aktiivisesti tunnistamaan tilanteita, joissa asiakkaan äänen kuulumista voidaan vahvistaa. Asiakkailta on nimetyt omaohjaajat, joilla on kokonaiskuva asiakkaasta sekä hänen arjestaan, ja jotka järjestävät mahdollisuuksien mukaan myös yksilöohjausta. Omahoitaja huolehtii oman asukkaansa tarvittavien suunnitelmien tekemisestä osallistamalla niiden arvioimiseen ja päivittämiseen. Omahoitaja huolehtii asukkaan kuntoutussuunnitelman sekä viranomaispäätösten ajantasaisuudesta yhteistyössä yksikön vastaava ohjaajan ja esihenkilön kanssa. Asukkaista valtaosalla on edunvalvojat tai asioidenhoitajat. Omahoitaja avustaa asukasta tarpeellisten hankintojen tekemisessä.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Mikäli asiakkaalla on läheisiä, yhteistyötä läheisten kanssa tehdään yksilöllisesti kunkin läheisen voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkaiden ohjaussuunnitelmia arvioidaan puolivuositain.

Asumispalveluissa seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito. Yksikössä toimiva sairaanhoitaja toimii tukena asukkaiden terveydentilaan liittyvissä kysymyksissä sekä henkilöstölle että heidän läheisille.

Työtämme ohjaa perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Arvot

Arvot ohjaavat hoitotyötä ja työyhteisön toimintaa. Kaarilan toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot ja strategia. Lisäksi Kaarilan ryhmäkodin omia arvoja ovat kunnioitus, turvallisuus ja yksilöllisyys.

Kaarilassa arvojen toteutuminen näkyy asukkaiden yksilöllisinä arjen ratkaisuin. Jokainen asukas pyritään kohtaamaan hänen kaipaamallaan tavalla. Asukkaita ei aseteta missään asiassa samaan muottiin vaan asioita lähestytään yksilöllisesti.

Yksilökeskeistä elämisen suunnittelua toteutetaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä.

Yksilökeskeinen ajattelu ohjaustyössä lisää asukkaan oman elämän hallintaa, tukee päätöksen tekoa ja oikeutta oman näköiseen elämään. Työntekijät arvioivat arjessa eteen tulleita tilanteita säännöllisesti yhdessä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan, mikäli hän ei itsenäisesti näihin ohjaudu. Asukkaiden toiveita ja haaveita kartoitellaan säännöllisesti arjessa sekä asukaspalavereissa ja niitä pyritään toteuttamaan parhaan mukaan. Kaarilan ryhmäkodissa asukkaiden kanssa yksikön ulkopuolelle liikkumisessa ollaan todella aktiivisia ja dokumentaatiota on tehty myös some-kanaviin. Asukkaiden aktiivinen osallistaminen arjessa aivan arkisista kodinhoidollisista tehtävistä lähtien, on tukenut asukkaita vahvemmin esittämään toiveita ja tekemään itsenäisiä valintoja. Osalla asukkaista on myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tekee itselleen mielekkäitä asioita, ostoksilla, harrastuksissa, elokuvissa yms.

Kaarilassa tehdään ruoka itse. Ruuan valmistaminen yksikössä tuo laatua monella tasolla. Tuoksut ovat tietysti yksi tärkeä osa. Asukkaita pystytään säännöllisesti osallistamaan ruuan valmistukseen sekä ruokailun laatimiseen esim. asukkaat huolehtivat vuorotellen aamupuuron keitosta, osallistuvat halutessaan ruuanlaittoon ja heiltä kysellään toiveita seuraavalla viikolla valmistettavista aterioista.

Itse tekemällä saamme myös joustoa ruokailuihin, joskus asukkaiden tekeekin mieli jotain muuta hän voi käydä syömässä jossain tai voimme vaihtaa päivien suunniteltuja annoksia päikseen. Ruokaa ei mene hävikkiin, kun ruokailuissa pystytään huomioimaan asukkaiden toiveita ja annoskokoa joustavasti.

Ohjaajien hyvä ammattitaito, motivaatio ja pitkä kokemus kehitysvammaustyöstä on tärkeä osa toimintaperiaatetta.

Keskeisiä arvojamme ovat:

Kunnioitus

Muistuttelemme säännöllisesti jokaisen oikeutta omannäköisiin valintoihin ja omannäköiseen elämään. Kaikkien ei tarvitse olla samanlaisia.

Turvallisuus

Yhteisö on tiivis ja asukkaiden luottamus toisiinsa ylläpitää turvallisuudentunnetta silloinkin kun työntekijät eivät ole paikalla. Sama pätee työntekijöihin, kaikki on sitoutuneita raportointikäytäntöihin ja yhteisen kokonaisvaltaisen turvallisuuden ylläpitoon.

Yksilöllisyys

Asiakas ja johtamistyössä huomioidaan kaikki yhdenvertaisina yhteisön jäsenenä ja kuitenkin yksiköllisesti kunkin elämäntilanne ja henkilökohtaiset ominaisuudet huomioiden.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön esihenkilö johtava hoitaja Terhi Reiskanen yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

johtava hoitaja Terhi Reiskanen, terhi.reiskanen@pirha.fi, 0401297444

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnassa toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Kaarilan ryhmäkodin vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Yksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä huomioidaan asukkaiden toiveet ja läheisiltä saatu palaute ja kehittämissuhteet. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Korjaukset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan, minkä sisältöjä arvioidaan yhdessä työyhteisön kesken vähintään neljännesvuosittain. Muutoksista ilmoitetaan vammaispalvelujohtajalle, joka huolehtii päivitetyn suunnitelman julkaisemisesta.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Omavalvontasuunnitelma on työyhteisön, asiakkaiden ja läheisten saatavilla verkkosivujen lisäksi yksikön eteisen ilmoitustaululla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Kaarilassa on tehty kaikille asukkaille kehitysvamma-alan InterRAI-ID. Muistikka-seurantavälinettä on käytetty muistioireiden objektiiviseen arviointiin.

Asiakkaan toimintakyvyn arviointi toteutuu arjessa kaikissa kohtaamisissa. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintaa arvioidaan. Asiakkaat yksilöllisine ominaisuuksineen tunnetaan hyvin, joten muutos jossakin tavanomaisessa toiminnassa saadaan melko nopeasti kiinni ja yhteiseen arviointiin. Tilanteita kartoittaessa otetaan huomioon myös mm. ympäristö ja tilannesidonnaisuudet tai muut tekijät, jotka voivat vaikuttaa asioiden taustalla. Toimintakyvyn muuttuessa kirjaamista tehostetaan ja yhteistä keskustelua asiakkaan tuen ja ohjauksen tarpeista lisätään. Keskustelua käydään työyksikössä arjessa, yhteisissä viikkopalavereissa tarpeen mukaan ja läheisten sekä päivätoiminnan työntekijöiden näkemyksiä kuullaan, kun kokonaiskuvaa kartoitellaan. Läheisyhteistyötä tukee myös kahdesti vuodessa järjestettävät asukkaiden

ja läheisten yhteiset illanvietot, kesän avaus ja joulukahvit, jolloin kohtaamme yhdessä mukavasti kahvikupin äärellä.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa oikea-aikaista ja turvallista tukea ja palveluja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan itse itselleen tai yhdessä asetettuja tavoitteita, jotka on kirjattu asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaussuunnitelmaan, jotka päivitetään säännöllisesti. Laatu tarkoittaa työlle asetettujen ammatillisten kriteerien täyttymistä: riittävän hyvää ja turvallista asiakastyötä, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksiin ja arvoihin sekä yksikön arvoihin sekä yhdessä sovittuihin sääntöihin ja toimintatapoihin. Laatu ilmenee asiakkaan tyytyväisyytenä saamaansa palveluun sekä viihtymisenä yksikössä. Laadukas palvelu tukee asiakkaan elämänhallintaa, osallisuutta, itsemääräämisoikeuden ja identiteetin vahvistumista.

Asiakkaan palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja. Asiakkaalle laaditaan Kaarilan ryhmäkodissa henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, josta vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaaja.

Ohjaussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen osallistuvat asiakkaan nimeämät lähiverkoston kuuluvat ihmiset. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet, yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi, keinot asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asiakkaan muut tärkeät asiat.

Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asukkaan oma näkökulma. Ohjaussuunnitelma sisältää jokaiselle asukkaalle tehtävän yksilöllisen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelman.

Suunnitelmaa päivittää yksikön henkilöstö ja ensisijassa vastuuhjaaja yhteistyössä kollegojen kanssa. Viimekädessä suunnitelmien laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö.

Henkilökunnan imo-osaamista on vahvistettu. Kaikki työntekijät ovat käyneet itsemääräämisoikeuden tukemisen kaksipäiväisen koulutuksen. Ohjaussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa, asukkaille tehtävä henkilökohtainen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein.

Lisäksi yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

Asukaskokouksia pidetään yksikössä tarpeen mukaan. Asukaskokouksen järjestävät ja toteuttavat vuorossa olevat työntekijät asukkaiden kanssa, jotka tähän tahtovat osallistua. Asukkaalla on mahdollista keskustella asioista myös kahden kesken ohjaajan tai tarvittaessa esihenkilön kanssa.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kaarilan ryhmäkodin palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Kaarilan ryhmäkoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiselle vastuualueelle.

Vastuualueen johtajana toimii vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen.

Marjaana.rasanen@pirha.fi, p.040 800 4712

Pohjoisen vastuualueen palvelupäällikkö Tuula Soukka

tuula.soukka@pirha.fi, p.040 660 7190

Toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta Kaarilassa vastaa yksikön esihenkilö, jolla on vastuu palvelun laadusta. Esihenkilö osallistuu toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen tilanteen ja tarpeen mukaan. Esihenkilö ylläpitää kuvaa yksikön arjen toiminnoista ja palvelun laadusta sekä yksikön turvallisuudesta omien sekä työntekijöiltä saatujen havaintojen ja palautteiden pohjalta. Yksikön toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu koko henkilökunta. Esihenkilön tehtävänä on valvoa, että yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjauksia ja ohjeita.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeiden mukaista, oikea-aikaista ja turvallista hoitoa, ohjausta ja tukea sekä palveluja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Esihenkilöllä on vastuu huolehtia, että asiakkaiden ohjaussuunnitelmat ovat ajan tasalla ja että asiakaskirjaaminen on säännöllistä.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Jokainen asiakas osallistuu oman ohjaussuunnitelmansa laatimiseen.

Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asiakkaan oma näkökulma. Osallisuuden kehittymisen kannalta on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi, kun päätetään asioista. Tärkeää on, että asiakas ottaa osaa yhteisöä kehittävään toimintaan. Osallistuminen syventää yhteenkuulumisen tunnetta.

Huomioimme työssämme myös vaitiolovelvollisuuden, emmekä puhu toisten asiakkaiden kuullen asiakkaan arkaluontoisia asioita. Asiakkaan ja läheisten näkemysten ollessa ristiriidassa yritämme luoda parhaan taitomme mukaan yhteistyötä huomioiden ja korostaen kuitenkin asiakkaan itsenäistä päätöksentekoa.

Asiakkaan epäasiallinen ja loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Henkilökunnalla on lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) määräämä ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua asukkaan palveluiden yhteydessä. Henkilökunta voi yhdessä asukkaan kanssa tehdä valituksen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustaululta eteisestä. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista kohtelua, on asiasta ilmoitettava välittömästi yksikön esihenkilölle, joka keskustelee asiasta työntekijän kanssa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen

asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke, to klo 9–11, ti klo 12.30-14.30 p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](http://www.pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä ja palautteen annossa paras tapa on käsitellä asiaa ensin kyseessä olevan työntekijän tai yksikön esihenkilön kanssa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä asiakkaan saamaan kohteluun tai palvelun laatuun, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Valmis lomake löytyy sähköisenä www.pirha.fi/Laatu ja Omavalvonta/Palaute palveluista/Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus. Vapaamuotoinen asiakirja otsikoidaan nimellä "Muistutus". Täytetty lomake tai vapaamuotoinen muistutus lähetetään osoitteella: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja

Pirkanmaan hyvinvointialue

tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira.

Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu:

Palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)

Toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu:

Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

Vastuualuetta koskeva muistutus:

Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus:

Palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

Vammaissosiaalityötä koskeva muistutus:

Vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)

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

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

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://osallistu-ja-vaikuta-pirha.fi)

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

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asukkaalle että heidän läheisilleen. Palautetta saadaan asiakkaalta ja läheisiltä koko ajan arjessa; keskusteluissa, yhteisöpalavereissa, asiakaspalavereissa läheisten kanssa, puheluissa, sähköpostilla. Yksikön eteisessä on myös QR-koodi, jonka kautta palautteenanto on myös mahdollista.

Asukkaiden ja heidän läheisten on lisäksi mahdollista antaa palautetta Pirhan palautelaatikon ja kyselyiden kautta. Palautetta voi myös antaa <https://asiakaspalaute.pirha.fi>.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia. Asukkailta tuleva palaute ja heidän mielipiteensä on tärkeä kanava työmme kehittämisessä ja laadun mittarina.

3.6 Henkilöstö

Kaarilassa toimii 2 ohjaajaa, vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja ja johtava hoitaja. Sairaanhoitajalla on lisäksi kaksi muuta yksikköä, joissa hän toimii sairaanhoidollisissa asioissa vastuuhenkilönä, nämä kaksi muuta ovat Piikahaka ja Korvenkoti.

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Kaarilan esihenkilöllä on vastuullaan useampi yksikkö, Kaarilan ryhmäkoti, Lasten tilapäishoidon yksikkö, Kurjenraitti ja pohjoisen alueen sisäiset sijaiset. Yksiköissä on yht. 40 vakituista työntekijää. Lähijohtamisen lisäksi esihenkilön aikaa on jakautunut erilaisiin hankkeisiin ja uuden yksikön perustamiseen liittyviin asioihin sekä muihin raportointiin liittyviin hallinnollisiin tehtäviin. Hallinnollisena varahenkilönä on esihenkilön pidempien poissaolojen aikaan nimettynä joku kollega, yleensä kollega tekee sijaistamista oman työnsä ohessa. Vastaava ohjaaja toimii henkilöstön tukena päivittäisissä asiakasasioissa ja saa tarpeen mukaan itselleen esihenkilön tuen.

Ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja voimassa oleva työehtosopimus, jossa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan velvollisuudet. Rekrytoinnissa painotetaan työntekijän aiempaa kokemusta kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja. Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

Esihenkilön tulee tiedottaa ja seurata henkilökunnan välttämättömien koulutusten suorittamista sekä kannustaa henkilöstöä lisäkoulutuksiin.

Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa viikon jokaisena päivänä. Aamuvuoro alkaa klo 7:00, viikonloppuisin klo 7-10. Iltavuoro alkaa klo 12-13.00. Päällekkäisellä työajalla työntekijät tekevät asioita asukkaiden kanssa tai hoitavat juoksevia asioita ja kirjauksia.

Arkisin kotipäivää viettävien asukkaiden kanssa siistitään heidän omia asuntojaan yhdessä asukkaiden kanssa. Ruuanlaittoon aikaa kuluu aamupalan, (asukkaat valmistavat itse aamupuuronsa), lounaan ja päivällisen valmistamiseen ja/tai lämmittämiseen. Osa asukkaista osallistuu ruuanlaittoon. Arkisin aamupäivästä asukkaita on paikalla yhdestä viiteen. Ruuanvalmistus iltavuoroihin aloitetaan yleensä iltavuoron tultua töihin ja asukkaiden ollessa vielä toimintakeskuksessa.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneen henkilön tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Palvelussuhdetodistukseen kirjataan työsopimuspyyntöä tehdessä milloin rokosrekisteriote on myönnetty ja milloin se on tarkastettu.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Yksikössä on käytössä sähköinen Intro-perehdytysohjelma, joka tukee johdonmukaista sekä tasalaatuista perehdytystä.

Yksikössä on myös laadittu perehdytyksen tueksi selkeitä kirjallisia ohjeita asiakkaiden yksilöllisistä arjen tarpeista ja lääkehoidosta, jotta uudet työntekijät ja sijaiset pääsevät helposti kiinni keskeisiin työvuorossa huomioitaviin asioihin.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Yksikön esimies arvioi ja huolehtii riittävästä henkilöstömäärästä.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- tai terveysalan koulutus. Yksikön perus ja minimiresurssi on 1+1. Yksikkö on siis hyvin

haavoittuvainen. Tämä on kuitenkin yleisessä tiedossa ja sijaistajajärjestelyt on saatu toistaiseksi hyvin hoidettua.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Tempore
3. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
4. Yksikön omat työntekijät
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Henkilöstön poissaolojen kohdalla keskitytään huolehtimaan asukkaiden tärkeimmistä perustarpeista, ravinnosta, lääkkeistä ja perushygieniasta parhaalla mahdollisella tavalla. Tarvittaessa menoja karsitaan tai siirretään toiseen ajankohtaan. Juoksevia ei-akuutteja asioita voidaan siirtää seuraavalle päivälle. Edellisessä vuorossa valmistellaan seuraavan vuoron tehtäviä ennakkoon. Ruoka voidaan esivalmistaa, kalenteriin merkattuja asioita hoitaa valmiiksi tai tilata vaikka iltavuoron kuljetuksia ennakkoon jne.. Työntekijät saattavat jatkaa vuoroaan tai tehdä tuplavuoron oman tilanteessa salliessa ja työaikalainsäädännön rajoissa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta.

Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoidtaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot. Vain valmiit sote-alan työntekijät voivat toimia lääkevastuussa.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Teemme tiivistä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvissä asioissa konsultoimme tarpeen mukaan eri tahoja, kuten päivätoimintaa, sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajia. Haastavissa asiakkaan elämää kuohuttavissa muutostilanteissa (mm. terveydentilan muutokset, asiakkaan muuton myötä ilmenevät tai ennakolta odotettavissa olevat haasteet) olemme yhteydessä havu- tiimiin (havainnointi- ja vuorovaikutus), lisäksi olemme yhteistyössä kehitysvammapoliklinikan kanssa. Yhteistyössä huomioimme salassapito- ja vaitiolovelvollisuutemme.

Aktiivinen, reaaliaikainen yhteydenpito ja tiedottaminen on ensiarvoisen tärkeää asiakkaan hyvinvoinnin varmistamiseksi. Asukkaista valtaosa käy arkisin toimintakeskuksessa ja joustava yhteistyö päiväaikaisen toiminnan yksiköiden kanssa onkin tärkeää asukkaiden laadukkaan arjen tukemiseksi. Palavereita pidetään säännöllisesti ja yhteyttä pidetään muutenkin tarpeiden mukaan pitkin vuotta.

Läheisyhteistyö Kaarilassa on vaihtelevaa. Osa asukkaista on jo iäkkäitä, eikä heillä välttämättä ole läheisiä mukana arjessaan. Jos läheisiä on, suunnittelemme heidän kanssaan heidän voimavaroihin parhaiten sopivan tavan tehdä yhteistyötä. Läheiset tuntevat asukkaat pisimmältä ajalta ja heillä on tärkeää tietoa asukkaan elämästä, arjesta, osaamisesta ja aikaisemmista haasteista. Terveydenhuollon käynnit toteutetaan pääasiassa yksikön ohjaajien tukemana. Läheisten on mahdollista päästä nauttimaan tärkeästä roolistaan vanhempana, sisarena tai sukulaisena ja asukkaan asioiden hoito

sujuu asukkailta Kaarilan ryhmäkodin henkilöstön tukemana tai ohjaajan kanssa toteutettuna ilman läheisten osallistumistakin.

Asukkaan käyttävät terveyspalveluinaan pääasiassa Tipotien terveysasemaa sekä yksityisiä lääkäriasemia, kukin yksilöllisen tilanteensa mukaan. Ensisijaisesti yhteydenpitoa terveydenhuoltoon ylläpitää yksikön sairaanhoitaja, mutta myös Kaarilan ryhmäkodin työntekijät aina kun sen tarve tunnistetaan. Kun yksikön oma sairaanhoitaja ei ole paikalla, ohjaajat voivat konsultoida myös muiden yksiköiden sairaanhoitajia. Asiakkaan ohjaussuunnitelman laatimiseen ja sen päivittämiseen osallistuvat asiakkaan ja omaohjaajan lisäksi asiakkaan kutsumat henkilöt. Seuraamme päivittäin asiakkaan toimintakykyä. Asiakaskirjaukset laaditaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, josta asiakkaan tiedot välittyvät yksikön koko henkilöstölle. Asukkaiden toimintakyvyn haasteissa ja tarpeiden muuttuessa suuntaan jos toiseen, olemme yhteydessä vammaissosiaalityöhön.

Asiakaskirjaukset tehdään tällä hetkellä OMNI 360-järjestelmään. Järjestelmä on yhteinen päivätöiminnan kanssa. Tulevaisuudessa kirjaamiset jakautuvat kahteen järjestelmään, kun sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön. Yhteinen asiakastietojärjestelmä tulee sujuvoittamaan yhteistyötä vammaissosiaalityön kanssa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kaarila toimii Asuntotukisäätiön omistamassa kiinteistössä ja sijaitsee Tampereella, vehreän Kaarilan alueella. Välittömässä läheisyydessä on useampi puisto. Rauhallinen sijainti luonnon äärellä mahdollistaa monenlaiset harrasteet fresbee-golfista kesäpäivän paistatteluun läheisellä uimarannalla. Sadepäivinä tai talvipakkasilla kaikki Tampereen alueen mahdollisuudet ovat helposti tavoitettavissa hyvien liikenneyhteyksien johdosta. Kaarilan ryhmäkodissa asunnot ovat kahdessa kerroksessa. Molemmista kerroksista löytyy yhteinen oleskelutila. Sauna ja pesutila löytyvät alakerrasta, mikä on saavutettavissa vain portaita kulkemalla. Yksikkö on siis esteellinen. Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone, joissa vain osassa oma wc, suihkua ei ole

kenelläkään. Asuntonsa oven asukkaat voivat lukita halutessaan. Kaikilla asukkailla on mahdollisuus pitää oman asuntonsa avainta hallussaan. Osalla se onkin asukkaalla itsellään, osan asukkaista avain on lukollisessa kaapissa toimistossa. Jotkut asukkaat pitävät asuntonsa ovea pääasiassa auki paikalla ollessaan ja ovi avataan asukkaalle hänen palatessa esim. toimintakeskuksesta tai lomilta.

Yksiköön on sovitusti varattavissa talon auto, mikä on lisännyt merkittävästi joustoa ja vahvistanut asukkaiden osallisuutta erilaisiin arjen rientoihin sekä mahdollistaa tarttumaan hetkeen lyhyelläkin varoitusaajalla. Joskus ihmispaljous tai kulkuneuvoihin nouseminen ruuhkassa voivat olla haaste, jonka johdosta asukas ei tahdo lähteä kotoa lainkaan. Tämä on päästy ohittamaan, kun pääsemme kulkemaan "omilla aikatauluilla". Monella asukkaalla on toki myönnetty taksimatkoja harrasteisiin, joten talon auton ollessa varattu, säilyvät kohteet vain taksimatkan päässä.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Siivous- ja puhtaanapitoon on suunnitelmat. Yhteisiä tiloja sekä asukashuoneita ohjaajat siivoavat yhdessä asukkaiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. Alkusammuttamisessa. Asukkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä tarpeista huoltopyyntö kirjataan Paketti-palvelutilausjärjestelmään. Isännöinnistä vastaa Isännöinti Ilkka Saarinen. Jokaisella Kaarilan ryhmäkodissa työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista.

Kaikki korjausta, huoltoa tai uusimista koskevat pyynnöt tiloista tai laitteista kirjataan Paketti-palvelutilaus järjestelmään, mitä kautta tilaus ohjautuu oikeaan paikkaan ja tulee rekisteröidyksi tilapalveluihin. Kaikki laitteet rekisteröidään.

Kiinteistö on Asuntotukisäätiön omistama ja tilat Pirkanmaan hyvinvointialueen vuokraamia.

Työterveyden työpaikkaselvitys on tehty edellisen kerran 30.8.2023

Palo- ja pelastustarkastus 22.2.2023

Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä on käytössä vain kotitalouksille tyypillisiä lääkinällisiä laitteita kuten kuume- ja verenpainemittari. Kahdella asukkaalla on verensokerimittari ja cpap -laitteet, mutta ne ovat heidän henkilökohtaisia laitteita ja heidän itsenäisessä käytössä.

Yksikköön laitteita tilatessa Korin kautta, laitteisiin toimitetaan tunniste, joka mainitaan huoltopyyntöjen yhteydessä.

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 tehdään palvelupyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Viimekädessä laitteiden asianmukaisesta käytöstä ja perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö.

Lisätietoja: [Laki lääkinällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniiikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei kosketa toimintayksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Asiakaskirjaukset tehdään tällä hetkellä OMNI 360-järjestelmään. Järjestelmä on yhteinen päivätoiminnan kanssa. Tulevaisuudessa kirjaamiset jakautuvat kahteen järjestelmään, kun sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi tulee Saga. Yhteinen asiakastietojärjestelmä tulee sujuvoittamaan yhteistyötä vammaissosiaaliryhmän kanssa.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä.

Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietojen käsittely on aina perustuttava lakiin.

Jokainen aloittava työntekijä suorittaa pakollisen tietoturvakoulutuksen ja koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Järjestelmien tietoturvallinen käyttö on myös osana Intro-perehdytystä.

Asiakastietojärjestelmään kirjattaessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus. Oikeudet järjestelmään pyytää yksikön esihenkilö, ja työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Pirkanmaan

hyvinvointialueella otetaan käyttöön Saga-asiakastietojärjestelmä vuoden 2024/2025 aikana. Henkilökunta koulutetaan uuden asiakastietojärjestelmän käyttöön. Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöön tullessa, työntekijöillä on oltava henkilökohtainen sote-ammattikortti, jolla kirjaudutaan Saga-asiakastietojärjestelmään.

ICT-tukena toimii Istekki, johon jokainen työntekijä saa yhteyden joko sähköpostitse jättämällä tiketin epäkohdasta käsiteltäväksi, tai soittamalla asiakaspalvelunumeroon.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Tietosuojajätteelle on oma lukollinen astia, jonka asianmukaisesta tyhjentämisestä vastaa astian toimittaja Encore-palvelut. Arkaluontoisia asioita sisältävät lomakkeet ja paperit arkistoidaan joko lukollisiin kaappeihin asiakaskansioihin tai tieto siirretään asiakastietojärjestelmiin ja lomakkeet hävitetään tietosuojajätteeseen.

Tietokoneet sijaitsevat lukollisissa huoneissa ja toimiston ovi lukitaan sekä tietokoneiden näytöt suljetaan tilasta poistuttaessa.

Tietokoneella työskennellessä huomioidaan, että ovi toimistoon on selän takana. Yksikössä asukkaat eivät juurikaan toimistoon tule ja muu liikehdintä on todella vähäistä. Lämpäreissä on näytönsuojat.

Puhelimessa keskusteltaessa asiakasasioista huolehditaan, että poistutaan tiloista, joissa on paikalla asiakkaita, läheisiä tai muita sivullisia, jotta asiakkaan tietosuoja ei vaarannu.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuoja)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Jokainen yksikön työntekijä on vastuussa omalta osaltaan tietosuojasta ja tietoturvasta ja näiden toteutumisesta. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat kussakin tapauksessa olennaisia ja riittäviä. Kirjaukset on tehtävä viipymättä. Kirjaamisen käytännöt yhtenäistetään koko Pirkanmaan hyvinvointialueella ja yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Saga otetaan käyttöön vuoden 2024/2025 aikana.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on suoritettava Moodlen kautta Tietosuoja ja tietoturva -koulutus sekä Oppiportin kautta suoritettava Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yksikön esihenkilö suorittaa lisäksi Oppiportin kautta Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen. Suorittamistaan koulutuksista työntekijä saa merkinnän hr-työpöydällä olevaan henkilökohtaiseen koulutustieto-osioon. Esihenkilö on vastuussa siitä, että jokaisella työntekijällä on voimassa olevat, ajantasaiset

koulutukset. Yksikön työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttöjärjestelmiin. Yksikön esihenkilö hakee uudelle työntekijälle käyttöoikeudet tietojärjestelmiin Pirhan Intrassa olevan Paketin kautta. Määräaikaisille työntekijöille käyttöoikeudet haetaan työsopimuksen keston ajaksi.

Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja niissä saa käyttää vain yleisiä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjausten tulee perustua näyttöön, jos kyseessä on työntekijän tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Työsuhteen aikana saatu asiakastieto tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivullinen henkilö. Asiakkaiden paperisia asiakirjoja, jotka eivät ole sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Yksikön henkilökunta huolehtii, ettei tietoturvalle luokiteltuja asiakirjoja ole sivullisten näkyvillä. Tietosuojajätteet hävitetään. Tietoturvapoikkeamasta on tehtävä Hai Pro-ilmoitus.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Yksikössä laaditaan vuosittain lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan pohjalta ja sen on hyväksynyt avoterveydenhuollon ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa yksikön esimies yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, jos lääkehoitosuunnitelmaan tulee muutoksia. Yksikön henkilökunnan tulee perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla suoritettuna Love-koulutus ja annettuna vaadittavat näytöt. Love-koulutus näyttöineen suoritetaan viiden vuoden välein.

Lääkejätteille on hankittu turvallinen, tähän käyttötarkoitukseen tarkoitettu keräysastia.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautilain 48 § säädetään

työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia yksikön henkilökunnan jäseniä.

Kaarilassa noudatetaan yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa.

Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään sekä ohjattava asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojarahusteiden käyttö sekä käsihygieniasta huolehtiminen on tärkeää. Käsihygienian lisäksi noudatamme aseptista työjärjestystä ja kiinnitämme huomiota yksikön siisteystasoon. Käsisidesien annostelijoita on seinätelineissä eteisissä, wc:issä. Lisäksi käytetään pienempiä helposti myös mukaan napattavia annospulloja asukashuoneissa sekä hoitotoimenpiteissä.

Kipeä asukas ohjataan pysymään huoneessaan, jotta infektio ei leviäisi yksikössä.

Tähän ei voida asiakasta kuitenkaan velvoittaa. Osa asukkaista kuitenkin pysyttelee sairastaessaan melko hyvin omassa kotiryhmässä. Sairastunutta asukasta hoidetaan taudinkuvan mukaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita noudattaen.

Hengitystieinfektioista asukasta lähietäisyydellä hoidettaessa käytetään suojakäsineitä, sekä hengityssuojainta. Yskäisen tai aivastelevan asukkaan kanssa huomioidaan myös pisaravarotoimet ja käytetään ffp2-maskia ja silmäsuojaa. Vatsatauti-infektion saanutta asukasta hoidetaan pisaravarotoimin. Oksentelevan asukkaan hoidossa käytetään kertakäyttöistä suojatakkaa tai essua sekä hihasuojia, silmäsuojaa, ffp2-maskia ja suojakäsineitä.

Mikäli yksikköön iskee epidemia eli useampi kuin yksi asukas sairastuu samaan tautiin niin yleisten tilojen kaikki kosketuspinnat desinfioidaan päivittäin. Sairastuneet asukkaat hoidetaan suojarahustein. Suojarahusteet puetaan ja riisutaan asukkaan huoneen eteisessä. Epidemioiden yhteydessä konsultoimme hygieniahoitajaa ja toimimme saamiemme ohjeiden mukaisesti.

Epidemiatilanteissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden on Tartuntatautilain (§36) mukaan ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä epidemiasta tai sen epäilystä. Ilmoitus tehdään yksikön nimetylle hygieniahoitajalle tai

tämän sijaiselle. Mikäli yksikössä epäillään epidemiaa (esim. noro, korona, influenssa, syyhy), tulee tartuntojen leviämisen ehkäisy aloittaa välittömästi. Epidemiaksi katsotaan, jos yksikössä on vähintään kaksi toisiinsa liitettävää tartuntaa tai sairastumista eli käytännössä tartunta tapahtunut yksikön sisällä.

Epidemia päätyttyä täytetään tiedot [Analystica \(pirha.fi\)](https://analystica.pirha.fi) lomaketta käyttäen ja lähetetään infektioyksikön hygieniahoitajille. Lomake löytyy myös ”Epidemia hoitoyksikössä” -sivuston lopusta. Lomakkeen lähetyksellä ei ole kiire, vaan sitten kun katsotaan että epidemia on saatu hoidettua, täytetään kaikki tiedot ja lomake lähetetään. On erittäin tärkeää, että tiedot lähetetään ja saamme tärkeää tietoa alueemme tilanteesta. Ilmoitukseen ei liitetä mitään henkilötietoja.

Hygieniayhdyshenkilönä toimivat yksikön esihenkilö sekä hygieniaavastaava Kaija Kernen.

Hygieniahoitajat

Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.hoglund@pirha.fi, puhelin 040 0159 663

Tarja Niemi, tarja.k.niemi@pirha.fi, puhelin 040 806 3013

Jos omaa hygieniahoitajaa ei saa kiinni, voi soittaa muiden alueiden hygieniahoitajille.

Yhteystiedot löytyvät intrasta [Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi](#)

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Jokaisella työntekijällä on omalta osaltaan vastuu turvallisesta asiakastyöstä ja työympäristöstä. Turvallisuuskulttuurin vahvistaminen työyksikössä on työntekijöiden yhteinen asia. Toiminnan tietoinen kehittäminen ja oman osaamisen vahvistaminen ovat tässä työssä keskeisessä roolissa. Esihenkilön vastaa viimekädessä riskienhallinnasta.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kaarilan ryhmäkodissa riskejä tunnistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjausten mukaisesti sekä arjen työssä havainnoimalla, kuulemalla asiakkaita sekä läheisiä.

Tietoturva- ja turvallisuuskävelyt ovat yksi osa ennakointia.

Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, joka osallistuu turvallisuusyhdyshenkilöiden tapaamisiin ja tuo yksikköön ajantasaista tietoa mm. varautumisesta..

Vaarojen arviointia toteutetaan Graniteen ja poikkeamista tehdään ilmoituksia HaiPro-järjestelmään.

Työyhteisön kesken keskustellaan arjesta aktiivisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Huolloista, korjauksista tai tavaroiden/esineiden poistosta tehdään ilmoitukset Paketti-palvelun kautta. Uusimista tarvitsevien laitteiden tilalle hankitaan uudet hankintaprosessin mukaisesti.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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.

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.**

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.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Jokaisella ryhmäkodin työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus viipymättä raportoida havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Toiminnassa noudatetaan organisaatiota koskevia turvallisuusohjeita.

Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään yksikössämme vuosittain tai tarvittaessa yksikön esimiehen johdolla. Riskejä ennakoidaan toimintaa suunniteltaessa, huolellisella työllä, arvioinneilla ja tarpeelliseksi havaituilla korjaustöillä. Yksikön henkilökunta osallistuu riskien kartoitukseen ja arviointiin sekä riskien ennaltaehkäisyyn. Riskejä havainnoidaan aktiivisesti arjessa ja tehdyistä havainnoista keskustellaan

palaverissa ja huoltoa vaativista asioista kukin työntekijä pystyy itse tekemään korjauspyynnön Paketti-järjestelmässä. Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, psykososiaalinen kuormittuminen, fyysiset vaarat ja kemialliset vaarat.

Työturvallisuusriskienarviointi ja riskitekijät kirjataan Pirhan toimintayksiköiden käytössä olevaan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään Graniteen. Yksikössä on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin kuten sähkökatkoihin, vedenjakelukatkoksiin ja tietojärjestelmien häiriöihin. Yksikössä on mm. taskulamppuja ja vesikanistereita. Tietojärjestelmähäiriöiden aikana muistiinpanot ja kirjaukset tehdään paperille, papereiden turvallisesta arkistoinnista huolehditaan ja tiedot siirretään sähköiseen asiakastietojärjestelmään pikimmiten tietoliikennehäiriön päättymisen jälkeen. Muistiinpanot hävitetään tietosuojajätteeseen. Asiakasturvallisuuden riskienhallinnassa on käytössä sähköinen HaiPro-järjestelmä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa. Tällöin määritellään yhdessä korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään ehkäisemään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen välittömästi turvallisemmaksi. Yksikössämme on käytössä vakiintuneet palaverikäytännöt. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa ja muutokset ovat koko henkilökunnan tiedossa. Yksikön työntekijät on veloitettu lukemaan kirjalliset dokumentit sekä toimimaan niiden mukaan. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan yhteistyötahoille. Tärkeää on, että koko henkilöstö sitoutuu noudattamaan uusia toimintatapoja.

Riskienhallinnan raportointi

Asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan viipymättä Pirhan Intrassa olevaan sähköiseen HaiPro-järjestelmään.

Haitta- tai vaaratapahtuman havainnut työntekijä kirjaa ilmoitukseen tilanteen kuvauksen, tilanteeseen johtaneet seikat ja ilmoituksen päivämäärä. Tämän jälkeen ilmoitus lähetetään omalle esimiehelle, joka tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi sekä kirjaa ilmoitukseen suoritettavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Hai Pro-ilmoitukset käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa kuukausittain. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä tilanteessa tapahtui, miten on tapahtunut, millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella johtotiimi käsittelee HaiPro-raportit kuukausittain. Tilastoidut ilmoitukset käsitellään asumisen ja päiväaikaisen toiminnan verkostoissa sekä turvallisuusyhdysheiköiden tapaamisissa.

Kaikki vakavaksi vaaratapahtumaksi luokitellut HaiPro-ilmoitukset nostetaan ylemmän tason käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Palvelupäällikkö ja vammaispalvelujohtaja tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Osaamisen varmistaminen

Osaamisen varmistamiseksi ylläpidämme keskustelua aiheesta, lisäksi meillä on useita velvoitekoulutuksia teemoihin liittyen.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Työntekijät kirjaavat havaitsemiaan asioita kalenteriin, josta aiheet nousevat palaverissa yhteisesti käsiteltäviksi.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. puhtauspalvelut, kuljetuspalvelut, kauppakassipalvelu.

Kaarilan ryhmäkodissa ei ole käytössä ulkopuolisia puhtauspalveluja. Ruoka tilataan Prismän kauppakassipalvelun kautta.

Tarvittaessa käytämme siivousapua esim. asukkaan muuton jälkeen ja se tilataan Paketti palvelutilausjärjestelmän kautta Voimialta.

Sopimuksen kautta hankittavien palveluiden laatua ja sisältöä seurataan koko ajan ja havaituista epäkohdista ilmoitamme palvelun tuottajalle välittömästi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Kaarilan valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen linjausten, sääntöjen ja ohjeistuksen mukaan.

Yksikössä on lisäksi nimetty turvallisuus-vastaava, joka tuo yksikköön tietoa turvallisuus-yhdyshenkilöiden tapaamisista ja päivittää mm. yksikön varautumissuunnitelmaa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvontasuunnitelma on talletettu Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yleiselle Teams-kanavalle. Lisäksi suunnitelma on yksikön eteisen ilmoitustaululla ja Pirhan julkisilla nettisivuilla.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Yksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen henkilöstön jäsenen tulee tuntea omavalvonnan sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla yksikön omassa suljetussa Teams kanavassa sekä toimistossa ja yksikön ulko-ovella ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä informoidaan henkilöstöä tiedottamalla muutoksista sopivalla tavalla, esimerkiksi yksikköpalavereissa. kanssa sujuvaa.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualueitasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

Mikäli toiminnassa tulee muutoksia, ne huomioidaan omavalvonnassa.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä korjauksista tiedotetaan vastuualueen johtajaa, joka päivittää omavalvontasuunnitelman verkkosivuille.

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset ja suunnitellut kehittämistoimet raportoidaan vastuualueitasoisesti. Vakavan haitan ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten lukumäärä sekä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 22.10.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Terhi Reiskanen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen



Seuraa meitä somessa.