

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kaarinankodit**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
3.4	Muistutusten käsittely .....	11
3.5	Henkilöstö.....	12
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	14
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
3.8	Toimitilat ja välineet .....	17
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	21
3.11	Infektioiden torjunta .....	22
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	25
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	25
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	29
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	29
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	30
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
5.1	Toimeenpano.....	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	32

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Kaarinankodit, Paljetie 16, 36200 Kangasala  Yksiköt: Hannuntytär ja Maununtytär</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Hannuntytär: Paljetie 16, 36200 Kangasala p. 040 354 3942  Maununtytär: Paljetie 16, 36200 Kangasala p. 040 501 5318</p> <p>Esihenkilö: Vastaava ohjaaja Teija Järvinen, p. 040 133 6295, <a href="mailto:teija.jarvinen2@pirha.fi">teija.jarvinen2@pirha.fi</a>  Lähiesihenkilön tehtäviä jaettu AMK-ohjaajan kanssa. Kaarinankotien AMK-ohjaaja on Leena Lahtinen p. 0400 134 681, <a href="mailto:leena.lahtinen@pirha.fi">leena.lahtinen@pirha.fi</a></p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kaarinankodit tarjoaa asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Kaarinankodit muodostuu kahdesta talosta. Hannuntytär on 11-paikkainen, ympärivuorokautisen asumisen yksikkö ja Maununtytär on 9-paikkainen yhteisöllisen asumisen yksikkö. Hannuntyttäressä on myös yksi paikka tilapäisen asumisen käytössä.</p>

### 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen ja pohjoinen). Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen, lännen alueen palvelupäällikkönä Marja-Leena Korpela ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankodit ovat Kangasalan vanhin (vuodesta 2004) aikuisten kehitysvammaisten asumisyksikkö. Se kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen, palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen.

Kaarinankodit käsittää kolme erillistä taloa. Hannuntytär on 11 asukkaan koti ja ympärivuorokautisen asumisen yksikkö. Hannuntyttäressä on myös yksi tilapäisen asumisen asunto. Se on tarkoitettu henkilöille, jotka tulevat esim. omaishoitajan vapaiden ajaksi asumaan Kaarinankodeille. Maununtytär taas on 9 asukkaan yhteisöllisen asumisen koti. Lisäksi pihapiirissä on Kaunis Kaarina -niminen rakennus, jossa on asukkaiden käytössä oleva sauna ja takkatupa. Lisäksi rakennuksessa on väestönsuoja ja toimistotila.

Kaarinankotien kaikki palvelut ovat lähipalveluita.

### **Ympärivuorokautinen palveluasuminen**

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

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta tuetaan sosiaalisten

vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

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.

### **Yhteisöllinen asuminen**

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

Yhteisöllistä asumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Yhteisöllinen asuminen sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa sekä elämäntaitojen opettelussa ja/tai ylläpitämisessä. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole yövalvontaa.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa mielekkääseen vapaa-ajantoimintaan. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

### **Kaarinankotien toiminta-ajatus**

Kaarinankodeilla tarjotaan sekä ympärivuorokautista- että yhteisöllistä asumispalvelua aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Toiminta-ajatuksena on tuottaa Pirkan arvojen mukaista, kodikasta ja turvallista, yksilön tarpeisiin perustuvaa asumisen palvelua.

Kaarinankodeilla asukkaan itsemääräämisoikeus eli omista asioista päättäminen on palvelun keskiössä. Jokaisen asukkaan arki voi olla erilaista, kunhan se on asukkaalle mielekäästä ja oman näköistä.

Jokaiselle asukkaalle on laadittu oma hoito- ja ohjaussuunnitelma (HOS), joka päivitetään vuosittain. Jokaiselle asukkaalle on myös laadittu itsemääräämisoikeussuunnitelma (IMO)

joka myös tarkistetaan vuosittain. Asukas on itse ollut mukana laatimassa niin HOS- kuin IMO-suunnitelmia.

Kaarinankotien yksi toiminta-ajatuksista on myös kiinteä yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa. Kodista lähetetään omaisille säännöllisesti tiedotteita kodin kuulumisista ja tapahtumista, yhteyttä pidetään myös puhelimitse ja sähköpostilla. Kynnys yhteydenottoon puolin ja toisin pyritään pitämään matalana ja tiedotus kodin asioista oikea-aikaisena ja avoimena.

Jokainen asukas voi vaikuttaa kodin asioihin osallistumalla viikoittain pidettäviin yhteisöpalavereihin. Niissä suunnitellaan yhdessä tulevia kodin tapahtumia ja keskustellaan yhteisistä asioista.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Kaarinankotien arvot pohjautuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin. Jokainen ammattihenkilö tekee työtään arvot tiedostaen. Kaarinankodeilla toimitaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti, kaikkien tarpeet huomioiden. Asukkaan itsemääräämisoikeus on huomioitu aina kun se vaan on mahdollista. Kaarinankodeilla on avoin ja rehellinen ilmapiiri, kannustamme myös asukkaita avoimuuteen ja rehellisyyteen. Arjessa se näkyy riittävänä tiedottamisena, annettujen lupausten pitämisenä, kuuntelemisena ja kuulluksi tulemisena.

Yhteistyökumppaneiden kanssa pyrimme aina joustavaan ja hyvään yhteistyöhön.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuualuetasoisesti sekä yksikkötasoisesti. Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen laatii vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman Pirhan omavalvontaohjelman pohjalta yhteistyössä palvelupäälliköiden kanssa.

Kaarinankotien omavalvontasuunnitelman laatii esihenkilö yhdessä AMK-ohjaajan kanssa. Suunnitelmasta keskustellaan koko henkilöstön kanssa viikkopalaverissa. Jokaisella työntekijällä on näin mahdollisuus vaikuttaa omavalvontasuunnitelman sisältöön. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastaava ohjaaja Teija Järvinen p. 040 734 2770, [teija.jarvinen2@pirha.fi](mailto:teija.jarvinen2@pirha.fi)

AMK-ohjaaja Leena Lahtinen p. 0400 134 681, [leena.lahtinen@pirha.fi](mailto:leena.lahtinen@pirha.fi)

### Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Palvelualueen/ yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. 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.

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä, laatua mitataan sen avulla. Lisäksi osassa yksiköitä käytetään Muistikka-seurantavälinettä muistioireiden objektiiviseen arviointiin.



### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankodeilla ei ole toistaiseksi ollut käytössä toimintakyvyn arvioinnin apuna varsinaista mittaustuloksiin perustuvaa järjestelmää.

Jokaiselle asukkaalle on laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma, jossa arvioidaan mm. asukkaan toimintakykyä ja suunnitellaan palvelut sen mukaan. Jokaisella asukkaalla on myös vähintään vuosittain hoito- ja ohjaussuunnitelma -kokous, jossa asukkaan toimintakykyä ja tarpeita arvioidaan.

Asukkaan muistia arvioitaessa voidaan käyttää Muistikka seuranta kehitysvammaisen henkilön muistioireiden tunnistamiseen. Yksikössä aloitetaan käyttämään InterRAI-ID arviointimenetelmää, kun pilotointi saadaan valmiiksi muissa hyvinvointialueen pilottiyksiköissä.

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Kaarinankotien palveluiden kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Kaarinankodit kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Eteläisen vastuualueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen. Kaarinankotien päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa asumisyksikön esihenkilö, Kaarinankodeilla nimikkeellä vastaava ohjaaja. Esihenkilö osallistuu asukkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitteluun ja toteutumisen arviointiin. Esihenkilö vastaa myös yksikön toiminnan ja kehittämisen suunnittelusta. Lisäksi hän huolehtii, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Kaarinankodeilla työskentelee pääsääntöisesti vain sotealan ammattihenkilöitä, joilla on voimassa olevat, Pirhan linjaamat lääkeluvat ja riittävä perehdytys ensiaputaitoihin.

Yksikön esihenkilö työskentelee Kaarinankodeilla pääsääntöisesti läsnä olevana, jolloin on mahdollista seurata yksikön arjen toteutumista. Esihenkilö osallistuu myös tarvittaessa ohjaus- ja hoivatyöhön.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Kaarinankodeilla tehdään jokaiselle asukkaalla palvelusuunnitelman lisäksi hoito- ja ohjaussuunnitelma (HOS). Suunnitelma laaditaan mahdollisimman pian asukkaan asumispalveluun muuton jälkeen. Suunnitelmaa on laatimassa yhdessä asukkaan kanssa nimetty omaohjaaja, asukkaan omainen/läheinen, mahdollisesti myös päiväaikaisen toiminnan ohjaaja, mikäli asukas osallistuu päivätoimintaan. Ensimmäisellä laadintakerralla mukaan kutsutaan myös sosiaalityöntekijä. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan toimintakykyä eri tilanteissa, yksikölliset tavoitteet, voimavarat, haasteet ja keinoja suunnitelman toteuttamiseen. Omaohjaaja keskustelee asukkaan kanssa suunnitelmasta jo ennen varsinaista kokousta, jotta asukas voi rauhassa miettiä mielipiteitään ja toiveitaan oman elämänsä suhteen. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa, mutta jos asukkaan tilanne muuttuu merkittävästi, päivitystä voidaan tehdä koska tahansa.

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

kommunikaatio keinolla. Kaarinankodeilla käytetyimpiä vaihtoehtoisia kommunikaation keinoja ovat selkokieli, kuvat, esineilmaisu ja/tai tukiviittomat. Osalle asukkaista tehdään tarkennettu päivästrukturi kuvien avulla. Se auttaa asukasta hahmottamaan päivän kulkua.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Kaarinankodeilla itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma laaditaan samanaikaisesti hoito- ja ohjaussuunnitelman laatimisen kanssa. Suunnitelmaan kirjataan mm. seuraavia asioita:

- Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi ja keinot itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi.
- käytössä olevat mukautukset henkilön osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi.
- käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät.
- rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Kaiken toiminnan lähtökohtana on kaikkien asukkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu.

Asukkaan oman mielipiteen ilmaisussa käytetään apuna vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä kuten selkokieltä, kuvia, tukiviittomia ja esineilmaisua.

Kaarinankodeilla pidetään joka viikko ns. yhteisöpalaveri, johon kaikki asukkaat niin halutessaan osallistuvat. Yhteisöpalaverissa keskustellaan tulevan viikon tapahtumista ja asukkaiden toiveista esim. vapaa-ajan vieton suhteen.

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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### 3.4 Muistutusten käsittely

#### Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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 / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

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

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

hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten.

Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki ([paivi.tryyki@pirha.fi](mailto:paivi.tryyki@pirha.fi))
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka ([tuulikki.parikka@pirha.fi](mailto:tuulikki.parikka@pirha.fi))
- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen ([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi))
- yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö [liisa.hoikkanen@pirha.fi](mailto:liisa.hoikkanen@pirha.fi)
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela ([sonja.vuorela@pirha.fi](mailto:sonja.vuorela@pirha.fi))
- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

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

### **3.5 Henkilöstö**

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

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

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää. Perehdytysjärjestelmän lisäksi Kaarinankodeilla esihenkilö ja AMK- ohjaaja käyvät useita keskusteluja työntekijän perehdytysvaiheen aikana. Näin varmistetaan perehdytyksen edistyminen ja voidaan puuttua mahdollisiin epäkohtiin oikea-aikaisesti. Myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu perehdytyskokonaisuuteen. Kaarinankodeilla työskentelee 10 ohjaajaa, jotka kaikki ovat koulutukseltaan lähihoitajia. Lisäksi Kaarinankodeilla työskentelee AMK-ohjaaja, joka on koulutukseltaan kuntoutuksenohjaaja. Kaarinankotien lähiesihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Sijaisiksi pyritään aina saamaan ammattihenkilöitä, joilla on myös voimassa olevat, riittävät lääkeluvat. Poikkeustilanteissa sijaiseksi voidaan ottaa myös hoiva-avustajan koulutuksen käyneitä tai toimipaikkaperehdytettyjä henkilöitä. He eivät työskentele koskaan yksin, ainoastaan työparina. He eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

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. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

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. Jos Kaarinankodeille palkataan opiskelija ohjaajan tehtävään, esihenkilö varmistaa suoritettujen opintokokonaisuuden opiskelijan opintokortista.

Kaarinankodeilla sijaistarpeet pyritään ennakoimaan riittävän ajoissa (vuosilomat, perhevapaat), jotta pystyttäisiin rekrytoimaan järkevästi. Sijaisten rekrytoinnissa on ollut ajoittain haasteita. Äkilliset sijaistarpeet pyritään hoitamaan oman henkilökunnan kesken mm. pidentämällä työvuoroa tai muuttamalla työntekijän suostumuksella työvuorosuunnittelua. Äkillisissä poikkeustilanteissa esihenkilö osallistuu hoiva- ja ohjaustyöhön, mikäli se on mahdollista. Asukkaiden tarpeet asettuvat aina etusijalle. Kaarinankodeilla on haastavimmissa rekrytointitilanteissa jouduttu käyttämään myös henkilöstövuokrausfirma Temporen palveluja.

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

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

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



Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilön työaika saadaan johtamiseen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. 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.

Henkilöstömitoituksen seuranta pilotoidaan vuonna 2024 muutamissa vammaisten asumispalveluyksikössä. Mitoituksen seuranta varten on työryhmässä arvioitu eri paikoista ja eri tehtävistä (lähihoitaja, sairaanhoitaja, hoiva-avustaja, ohjaaja jne.) välillisen ja välittömän työn jakautumista ja luotu taulukko, johon syötetään tietoja asukasmääristä huomioiden päivätoiminnassa käyjät ja kotona olevat sekä henkilöstön tunteja Titaniasta. Pilotoinnin jälkeen taulukosta on tulossa työkalu mitoituksen seurantaan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluihin.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankodeilla on asukkaissa ollut viimeisten vuosien aikana jonkin verran vaihtuvuutta, ja ympärivuorokautisessa asumisessa (Hannuntytär) väki on ikääntynyttä ja hoivan tarve on kasvanut ja tulee kasvamaan merkittävästi. Yhteisöllisessä asumisessa (Maununtytär) on myös ollut asukasvaihtuvuutta mutta asukkaiden keski-ikä on kuitenkin huomattavasti alhaisempi.

Kaarinankodeille on laskettu minimiresurssiksi Hannuntyttären puolelle kaksi ohjaajaa aamuvuoroon ja kaksi ohjaajaa iltavuoroon. Maununtyttäressä on yksi ohjaaja aamuvuorossa ja yksi ohjaaja iltavuorossa. Öisin ympärivuorokautisen asumisen puolella on yöohjaaja. Minimiresurssin alle ei voida työskennellä, koska silloin asukasturvallisuus vaarantuu ja riittävä hoiva ei välttämättä toteudu.

Sijaisrekrytoinnissa toimitaan jo tässä omavalvontasuunnitelmassa aiemmin kerrotun käytänteen mukaisesti. Poikkeavissa tilanteissa työntekijät priorisoivat töiden kiireellisyyttä, asukkaiden turvallisuus ja riittävä hyvinvointi on aina etusijalla. Myös paikalliset asumisen yksiköt Kaarinankodit, Juhanankartano ja Kuussalonki tekevät tiivistä yhteistyötä siirtämällä henkilökuntaa yksiköstä toiseen, jos tilanne niin vaatii.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankodeilla kaikki asukaskirjaaminen tehdään Mediatri- järjestelmään. Järjestelmästä voidaan haluttaessa myös tarkistaa asukkaan perusterveydenhuollon kirjauksia. Mediatri on tässä muodossaan väistynyt kirjausjärjestelmä. Pirhan alueella siirrytään vielä vuoden 2024 aikana sosiaalihuollon osalta Saga asiakastietojärjestelmään. Mediatri ei ole kuitenkaan kaikkialla luettavissa, joten usein joudutaan käyttämään vielä paperitulosteita tiedon siirtämiseen eri ammattilaisten ja palveluntuottajien välillä.

Hannuntyttäressä ja Maununtyttäressä on automaattinen sprinklerijärjestelmä.

Saunarakennuksessa sitä ei ole mutta ko. rakennusta ei käytetä yöpymiseen.

Palotarkastukset on tehty säännöllisesti. Pirhan sisäinen palotarkastus tullaan tekemään ohjeiden mukaisesti säännöllisesti.

### **3.8 Toimitilat ja välineet**

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankodit on 2004 valmistunut kokonaisuus. talot muodostavat pihapiirin. Talo A, Hannuntytär on ympärivuorokautista asumista, talo B on Maununtytär, joka on yhteisöllisen asumisen yksikkö. Lisäksi pihapiirissä on rakennus C, eli Kaunis Kaarina, jossa sijaitsevat saunatilat, takkahuone, väestönsuoja ja yksi toimistohuone.

Tilat on rakennettu v. 2004 ja kiinteistön ikääntyminen näkyy mm. pinnoissa. Hannuntyttären ja Maununtyttären keittiöt on remontoitu v. 2021 ja 2023. remontti käsitti lähinnä pinnat ja kodinkoneiden uusimisen. Ennen remontteja esim. riittävän hygieniatason ylläpitäminen oli vaikeaa kuluneiden pintojen vuoksi.

Yksikön tilat eivät täytä nykyisiä vaatimuksia, koska mm. jokaisessa huoneessa ei ole omaa WC- ja suihkutilaa. Asukashuoneiden WC-tiloissa ei ole lattiakaivoja mikä hankaloittaa huomattavasti riittävän siivoustason ylläpitoa. Tilat ovat esteettömät. Kiinteistön iästä huolimatta, tilat ovat kodikkaat ja pihapiiri viihtyisä ja turvallinen. Kaarinankodit sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella ja lähellä Kangasalan keskustaa, joka lisää merkittävästi asukkaiden osallisuusmahdollisuuksia.

Kiinteistön omistaa Kangasalan kaupunki. Kaarinankotien ulkoalueiden kunnossapidosta vastaa Kangasalan kiinteistöhuolto ja muuten kiinteistön kunnossapidosta vastaa Herttuan kiinteistöpalvelu. Joitakin kunnossapidon ja valvonnan (mm. sammutinjärjestelmä) tehtäviä hoitaa ulkoinen palveluntuottaja.

Kiinteistöön ja piha-alueeseen liittyvät palvelupyynnöt tilataan Paketti- järjestelmän kautta. Äkilliset korjaus- yms. tarpeet voidaan soittaa palveluntuottajille suoraan päivystysnumeroihin.

Siivouksen tasosta vastaa palveluntuottaja Voimia Oy sopimusten mukaisesti. Ohjaajien vastuulla on mm. eritetahra desinfiointit yms. Jokaisella työntekijällä on vastuu asukas- ja henkilökunnan turvallisuudesta. Tämä toteutuu mm. pitämällä kaikki talon sisätilat järjestyksessä (irtotavarat omilla paikoillaan), huolehtimalla että missään ei ole esim. vettä lattialla (liukastumisvaara jne.). Talvella pihan riittävä valaistus ja piha-alueiden kunnossapito ovat tärkeitä turvallisuuden kannalta, kun siirrytään talosta toiseen.

### **3.9 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

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

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

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

### Apuvälineet

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

Kaarinankodeilla asukkaiden ikääntyessä on noussut tarpeita mm. sähkösäädettävälle hoitosängyille. Näitä ei saada apuvälinekeskuksen kautta, vaan ne kuuluvat yksikön

hankittaviksi. Kaarinankodeilla on kolme lahjoituksena saatua sähkösäätöistä sänkyä, joita on voitu antaa käyttöön tarvitseville. Ko. sänkyjen huollot hoituvat hyvinvointialueen toimesta.

### Tietosuoja ja tietoturva

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Tietosuojaan liittyvissä asioissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita. Henkilökunta suorittaa pakolliset/ suositellut koulutukset mm. tietosuojasta ja – turvasta. Esihenkilö seuraa, että kaikki osallistuvat koulutuksiin.

Salassapitoon liittyvät asiat käydään läpi jo perehdytysvaiheessa ja asiaan palataan henkilökunnan kokouksissa säännöllisesti. Mahdollisista tietoturvarikkomuksista viedään tieto HaiPro -järjestelmään.

Kaarinankotien toimisto- ja yleiset tilat pidetään niin, että nähtävillä ei ole mitään salassa pidettävää kenenkään nähtävillä. Raportit ja muut asukastietoja sisältävät kokoukset pidetään tietoturvallisesti suljettujen ovien takana.

Asukastiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään, johon pääsevät kirjautumaan vain ne, joilla on sinne oikeus kirjautua.

### 3.10 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. 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankotien lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2022 ja päivitetty vuosittain. Uusi suunnitelma hyvinvointialueelle laadittuun pohjaan tehdään vielä vuoden 2024 aikana. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö Teija Järvinen. Jatkossa suunnitelman laadinnasta ja päivityksestä vastaa yksikön sairaanhoitaja yhdessä esihenkilön kanssa.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Kangasalan terveyskeskuksen ylilääkäri Liisa Joutsiniemi.

### **3.11 Infektioiden torjunta**

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

(Pirhan asiakas- ja turvallisuuspolitiikka)

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita ja tavanomaisia varotoimia infektioiden torjunnassa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hygieniahoitajaan.



Yleisenä hygieniaohteenä korostetaan käsienpesun tärkeyttä. Asukkaita ohjataan (sanallinen ohjaus ja kuvalliset ohjeet) riittävästä ja asianmukaisesta käsihygieniasta päivittäisten toimien yhteydessä. Säännöllisiä pesupäiviä toteutetaan asukkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet huomioiden. Sairastunut asukas ruokailee omassa huoneessaan ja kontakteja muihin asukkaisiin vältetään niin paljon kuin se on yksikön luonteen mukaan mahdollista.

Puhtaanapidosta yksikössä vastaa Pirkanmaan Voimia oy palvelukuvauksen mukaisesti. palvelukuvaus on yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa asumisessa erilaiset. Ohjaajat täydentävät puhtaanapitoa tarpeen mukaan.

Pyykkihuolto hoidetaan kokonaisuudessaan yksikössä. Eritepyykille käytetään ko. pyykille suositeltua pesuainetta. Koneet puhdistetaan säännöllisesti hygieniahoidajan ohjeistuksen mukaisesti.

Kaarinankotien hygieniayhdyshenkilö on ohjaaja Hannakaisa Haavisto.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava hygieniahoitaja on Minna Vuorihuhta ([minna.vuorihuhta@pirha.fi](mailto:minna.vuorihuhta@pirha.fi), p. 044 472 8042)

Eteläisen lähijohtamisen alueen hygieniahoitaja on Milla Nikkilä ([milla.nikkila@pirha.fi](mailto:milla.nikkila@pirha.fi), p. 050 410 0210).

### **3.12 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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Perehdytyksen osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviestinnässä.

Asiakirjatiedot kirjataan sähköisiin järjestelmiin ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaan kansiossa, jonka säilytys on lukollisessa kaapissa, toimistossa. Yleisesti huolehditaan siitä, että salassa pidettävät asiakirjat yms. eivät ole sivullisten nähtävillä.

Jos kuitenkin tapahtuu tietoturvavirhe, siitä tehdään asiaankuuluva HaiPro-ilmoitus, joka myös käsitellään henkilökunnan kanssa.

Kangasalla on käytössä Mediatri. Vielä vuoden 2024 aikana järjestelmäksi vaihtuu Saga. Käyttäjäkoulutukset alkavat syyskuussa 2024.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Vammaispalveluissa käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- suora palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://pirha.fi/palaute) -sivuston kautta
- kirjallisesti, palautekortilla
- kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut asiakasraadit
- kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” -kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua

asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä**

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

Asukkaita, heidän omaisiaan ja läheisiään kannustetaan antamaan reaaliaikaista palautetta matalalla kynnyksellä haluamallaan tavalla. Kaarinankodeilla on avoin ilmapiiri ja se pyritään säilyttämään, että kaikki uskaltaisivat antaa palautetta ja mahdollisia kehittämissuhteita. Palautteet käsitellään viikoittaisissa palaverissa.

Asukkailla on ns. yhteisöpalaveri joka viikko. Siinä on mahdollisuus myös antaa palautetta ja keskustella yhteisistä asioista.

## **4 Omavalvonnan riskien hallinta**

### **4.1 Palveluyksikön 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 vastuhenkilöt 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 yhteisönyhteinen arvoin perustuva tapa toimia siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Riskien tiedostaminen ja ennaltaehkäisy on riskien hallinnassa oleellista. Hyvinvointialueella on käytössä työturvallisuus riskien arvioinnin Granite – järjestelmä, jonka avulla arvioidaan mahdollisia riskejä. Yksikön Granite arviot tulee päivittää n. puolen vuoden välein, tai kun jokin riskien hallintaan liittyvä asia muuttuu. Turvallisuusriskien vähentämisestä vastaavat yksikön esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtajat.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä. Sinne kirjataan paitsi tapahtuneet poikkeamat mutta myös ns. läheltä piti -tilanteet. tehdyt ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa. Käsittelyn yhteydessä pohditaan keinoja, miten tapahtuma voitaisiin jatkossa välttää.

Toiminnassa noudatetaan organisaatiota koskevia ohjeita riskeistä kokonaisvaltaisesti. Henkilökunnalla on kirjattu vastuu tuoda esiin havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ja poikkeamat.

Esihenkilöt valvovat palveluntuottajien työhön liittyviä riskejä silloin kun ne kohdistuvat yksikön henkilökuntaan tai asukkaisiin. Näistä riskeistä esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajien palveluvastaaviin.

Poikkeustilanteisiin Kaarinankodeilla on varauduttu mm. hankkimalla yksikköön pullovetä, joditabletteja (käyttö yleisen ohjeen mukaan), varavirtalähteitä mm. matkapuhelimiin, otsalamppuja, taskulamppuja, pattereita jne., että asukkaiden arki saadaan turvatuksi ainakin n. vuorokauden ajaksi. Kaarinankodeilla on myös pieni kuiva-ainevarasto muutaman päivän tarpeisiin. Myös pakastimessa on vähäinen ruokavarasto, joka voidaan hyödyntää.

Kaarinankodeilla suurimpia riskitekijöitä ovat vuorossa olevat niukat resurssit ja yllättävät tilanteet (kehitysvammaisten henkilöiden yllättävä ja ennakoimaton käytös) ja niihin vastaaminen. Myös ulkoaluilla liikkuminen talviaikaan (kolmen eri kiinteistön välillä) on oma riskitekijänsä. Lääketurvallisuuden toteuttamiseen liittyy myös omat riskinsä. Kaarinankodeilla ei ole lääkkeiden jakoon sopivaa, rauhallista tilaa, vaan lääkkeet jaetaan toimistossa, jossa voi samanaikaisesti olla muitakin toimintoja. Tämä lisää lääkejaossa tapahtuvien virheiden mahdollisuutta. Tähän on reagoitu niin, että lääkkeissä on kolminkertainen tarkastus.

#### **4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien 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.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipointi, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaarinankodeilla noudatetaan em. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja käytänteitä asiakasturvallisuuteen liittyen. Perehdytyksessä käydään läpi HaiPro-ilmoitusten tekeminen, se on jokaisen työntekijän velvollisuus. Ilmoitukset käsitellään yhteisissä palavereissa, tavoitteena on löytää keinoja vastaavien tilanteiden toistumisen ehkäisemiseen ja sopia yhteisitä, turvallisuutta lisäävistä käytänteistä.

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### Miten toteutetaan palveluyksiköissä?

Riskien hallinta on koko työyhteisön asia. Viikoittaisissa työyhteisöpalavereissa nousee usein esiin asioita, joihin liittyy riskejä, jotka on jo kirjattu Graniteen. Asioita pohditaan yhdessä ja kirjataan muistioon tiedonkulun varmistamiseksi.

Perehdytyksen yksi osa-alue on riskienhallinnan tiedostaminen ja niistä ilmoittaminen. Henkilökuntaa kannustetaan jatkuvaan työn toteutumisen arviointiin myös työn riskitekijöiden kannalta. Esihenkilöllä on vastuu seurata tilannetta ja myös puuttua epäkohtiin. Esihenkilö päivittää Granitea puolen vuoden välein yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa.

Kaarinankotien turvallisuusvastaavaksi on nimetty AMK-ohjaaja Leena Lahtinen

### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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 laatupoikkeaman korjaamiseksi.

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kaarinankotien ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen in house -yhtiö Pirkanmaan Voimia Oy. Ateriat toimitetaan kaksi kertaa päivässä (lounas ja päivällinen) lämpiminä aterioina ennalta julkaistujen ruokalistojen mukaisesti. Myös erityisruokavaliot on tilattavissa palveluntuottajalta. Muut ateriat (aamiainen, välipala/ päiväkahvi, iltapala) tehdään Kaarinankodeilla ohjaajien toimesta.

Siivouspalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Siivous toteutetaan palvelukuvausten mukaisesti.

Molempien palveluiden toteutumista ja laatua seurataan ja palautetta annetaan tarvittaessa.

Voimialle palautetta voi antaa suullisesti palveluista vastaaville esihenkilöille tai Pirhan intran sivuilla olevalla asiakaspalautelomakkeella.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Esihenkilö on vastuussa palvelukokonaisuuksien toteutumisen seurannasta. Vakavissa poikkeamissa esihenkilö tiedottaa myös palvelulinjan esihenkilöitä asiasta.

### **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

#### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma on yksikön yhteinen asia. Se laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja jokaisen tulee myös perehtyä sen sisältöön. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön omalla Teams-kanavalla (suljettu kanava).

Omavalvontasuunnitelma on esillä Hannuntyttären ja Maununtyttären eteisten seinillä.

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

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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 ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

##### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Palvelualueen esihenkilöt, yksikön esihenkilö ja koko henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista. Jos puutteita havaitaan, esihenkilö suunnittelee korjaavat toimenpiteet yhdessä henkilökunnan kanssa.



Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

### **Omaevalvontasuunnitelman päivitys**

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontasuunnitelman pohja päivitetään omaevalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Palvelualueen/ yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö, joka Kaarinankodeilla on esihenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
19.8.2024

<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b>
Teija Järvinen

<b>Toimialuejohtaja</b>
Tuulikki Parikka

