

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Mäntymäki**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Yksikön palvelut.....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	11
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4	Muistutusten käsittely .....	17
3.5	Henkilöstö.....	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	21
3.8	Toimitilat ja välineet .....	23
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	26
3.11	Infektioiden torjunta .....	28
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	30
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	31
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	31
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	34
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	37
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	38
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	38
5.1	Toimeenpano .....	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	39
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	41

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Ryhmäkoti Mäntymäki, Pihlajapolku 2, 37800 Akaa</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ryhmäkoti Mäntymäki 20 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Seija Tromstedt, p. 040 335 3470, <a href="mailto:seija.tromstedt@pirha.fi">seija.tromstedt@pirha.fi</a></p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, eteläinen alue</p> <p>Katri Nieminen palvelupäällikkö, <a href="mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi">katri.t.nieminen@pirha.fi</a>, p. 040 335 7604</p>

## 1.2 Yksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Ryhmäkoti Mäntymäki järjestää ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 20.

**Ympärivuorokautisella palveluasumisella** tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

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

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

Mäntymäki tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille. Koulutettua henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Hoitajat paikalla 24/7.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja. Hoitotyötä toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä työotteella pyrkien huomioimaan kokonaisvaltaisesti asukkaan yksilölliset tarpeet.

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan kuuluu kouluttaa IKI/VAPA henkilöstö asiakaslähtöiseen toimintakulttuuriin, jossa tuetaan ja hyödynnetään asukkaan omia voimavaroja. Samoin voimavaralähtöinen asiakastyö tukee työhyvinvointia.

Mäntymäen tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvonta suunnitelma auttaa palveluntuottajaa kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut tavoitteet ja asiakkaiden odotukset.

Hoitotyötä toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä työotteella pyrkien huomioimaan kokonaisvaltaisesti asukkaan yksilölliset tarpeet. Virkistystoimintaa järjestetään mahdollisuuksien mukaan omana toimintana sekä yhteistyössä omaisten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Yhdistykset vierailevat ja seurakunta käy säännöllisesti. Hoitajien järjestämää viriketoimintaa, jolla lisätään arjen mielekkyyttä ovat mm. Bingo, toivemusiikkituokiot, levyraati, tanssit, lehden luku, kauneudenhoito, hieronta, yhteislauluhetket ja muisteluhetket. Vuodenaikaan liittyvät yhteiset tekemiset, leipominen, kukkien istuttaminen, syysatoa, koristeiden ja käsitöiden tekeminen.

Asukkaat katsovat mielellään tv:tä, suomalaiset elokuvat ovat mieleen. Toteutettavat toimintatuokiot ja päivät suunnitellaan n. kuukaudeksi kerrallaan.

Yksikössä käy erilaisia esiintyjä ja yhteistyötä tehdään eri järjestöjen /yhdistysten kanssa. Päiväkahvit juodaan aina sään salliessa ulkoterasilla ja asukkaita ulkoilutetaan mahdollisuuksien mukaan päivittäin. SPR:n vapaaehtoisryhmä käy ulkoiluttamassa joka lauantai asukkaita. Järjestettäviin tapahtumiin ovat myös omaiset tervetulleita. Lapsiryhmiä vierailee läheisestä päiväkodista. Kesäretkiä/retkiä pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan mm. torille, kirkkokäynnit ja asukkaan toiveista vaikkapa jääkiekkopeliin. Läheinen kenttä tarjoaa urheilutapahtumien seuraamisen myös suoraan omalta terasilta. Yksikössä on esteetön aidattu iso piha-alue ja terasi keinuineen ja puutarhalusteineen, jossa asukkaat voivat ulkoilla turvallisesti.

Asukkaalle laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Tavoitteiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan ja muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Omahoitajat antavat asukkaille aikaansa ja tekevät pieniä palveluksia hyvinvoinnin lisäämiseksi.

**Lääkäripalvelut:** omalääkärikäynnit sovittu kerran viikossa. Muu yhteyden otto, kiireetön sairaanhoito Hyvinvointikeskuksessa klo 8–16 joko omalääkäri tai hänen sijaisensa. Päivystys on järjestetty Valkeakosken terveyskeskuspäivystyksessä arkisin klo 16–22 ja viikonloppuna klo 8–22. Yöpäivystys klo 22–08 on Acutassa 1.6.2024 alkaen. Katuosoite Ensitie 8, Tampere.

Hyvinvointialueella on alkanut ikäihmisten asumisyksiköitä varten takapäivystystoiminta, asukkaasta soimitaan takapäivystävälle lääkärille ennen kuin lähdetään päivystykseen siirtämään. Takapäivystäjä antaa ohjeet, kuinka toimia. ISBAR-kortti käytössä. Puhelinnumerot on tallennettu osaston puhelimeen.

**Suun terveydenhoito** on järjestetty Akaan hyvinvointikeskuksessa. Päivittäinen suunhoito / hygieniatoteutetaan yksikössä. Tarkastukset, tutkimukset, suun sairauksien hoito sekä yksilöllinen ehkäisevä hoito ja neuvonta tehdään hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa. Palvelu toimii ajanvarauksella.

Suuhygienistin palvelua on mahdollista saada eteläisen alueen suuhygienistiltä.

**Palliatiivinen hoito ja saattohoito** -ohjeet löytyvät perehdytyskansiossa. Henkilökunnalla on pitkä työkokemus iäkkäiden hoidosta. He ymmärtävät palliatiivisen hoidon mm. hyvän kivun hoidon ja oireiden lievityksen merkityksen hyvään elämänlaatuun. Samoin ymmärretään tuen antaminen läheisille. Vuorovaikutus on tärkeää. Koulutuksella vahvistetaan saattohoidon osaamista.

Saattohoito on palliatiivisen hoidon viimeinen vaihe ja saattohoitopäätöksen tekee aina lääkäri, päätöksestä tehdään kirjaus potilastietoihin. Kuolevaa ihmistä tulee kohdella arvokkaasti, rauhallisesti ja kiireettömästi.

Palliatiivinen hoito ei pääty kuolemaan. Siihen kuuluu vainajan arvokas ja kunnioittava kohtelu sekä omaisten tukeminen myös kuoleman jälkeen. Omaisille täytyy antaa mahdollisuus nähdä vainaja ja jättää jäähyväiset.

Perehdytyskansiossa on ohjeet, kuinka toimitaan kuoleman toteamiseksi. Arkisin kuoleman toteaa pääsääntöisesti omalääkäri, viikonloppuisin vainaja on toimitettava päiväaikaan Valkeakosken terveyskeskuspäivystykseen todettavaksi. Toteavan lääkärin tulee tehdä hautauslupa heti. Kuolintodistuksen tekee omalääkäri.

Asukkaiden ateriapalvelun tuottaa Attendo. Ruoan valmistaa Attendo Ukko-Pekka Humppila, josta ateriat toimitetaan asumisyksikköön. Päivällinen kuumennetaan Attendo Peltolan keittiössä. Aamupuuro valmistetaan Peltolan keittiössä. Yksikön tiloissa on tarjoilukeittiö.

Pyykkipalvelu on ulkoistettu. Liinavaatteet ja pyyhkeet hankitaan laina tekstiileinä. Tuottajana toimii Sakupe.

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

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

Mäntymäessä johdetaan vuorovaikutteisen johtamisen kautta, jossa keskeistä on aito asiakaslähtöisyys sekä avoin ja kunnioittava palveluilmapiiri. Asukkaan turvallisen ja hyvän arjen onnistumiseen tarvitaan osaava ja koulutettu henkilöstö, joka on sitoutunut kehittämään ikäihmisten palveluita. Lämmin ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä hoitohenkilökunnan välillä ovat tärkeitä elementtejä hyvän arjen toteutumiselle.

Työyhteisön toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta, osallistavaa hyvää arkea ja turvallista arkea mahdollisimman kodinomaisessa ympäristössä niin, että asukas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Yksikön toimintaa ohjaavat arvot yksilöllisyys, osallisuus ja turvallisuus. Asukkaan näkökulma on meille tärkeää.

Asiakasta kuullaan ja ollaan aidosti läsnä päivittäisten toimintojen yhteydessä.

Tarkoituksemme on kuulla asiakkaan ja läheisten mielipiteitä ja toiveita sekä kehittää hoitokulttuuria.

Ikäihmisten palveluissa on aloitettu koulutus/valmennus Voimavaralähtöisyys arjessa. Voimavaralähtöinen ajattelumallin tavoitteena on asiakaslähtöisen toimintakulttuurin tukeminen, asiakkaan voimavarojen tukeminen ja työhyvinvoinnin tukeminen.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

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

palveluesimies Seija Tromstedt, laatimiseen / päivittämiseen on osallistunut myös henkilökuntaa

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

Seija Tromstedt, puh., 040 335 3470, [seija.tromstedt@pirha.fi](mailto:seija.tromstedt@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 vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

### 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

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

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja

voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI-arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI-arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on velvoitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI-arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI-laaturavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laaturavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI-vastuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI-vastuhenkilöt / avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI-laaturavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro-seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palaverissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro-toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute). Asiakaspalautetta voi antaa kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii yksikön määrittelemä omahoitaja / vastuuhoitaja. Suunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, lomake voidaan tulostaa asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein. Tavoitteiden / tarpeiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle / hoitohenkilöstölle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan, muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Saadut palvelut, avut ja päivittäinen toiminta, vireys ja mieliala kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään. Käytännön arjessa asukasta havainnoidaan 24/7 ja huomiot kirjataan ja / tai raportoidaan hoitajille / läheisille.

Hoitoyksikössä on koulutettu RAI-vastuuasiantuntijoita: 1 sairaanhoitaja, joka antaa opastusta ja tukea henkilökunnalle. Henkilöstö on suorittanut RAISOFT-peruskoulutuksen lisäksi THL:n RAI-koulutuksen RAI-asiantuntijoiden antamana. Hoitohenkilöstö osaa tehdä RAI-arviota ja ymmärtää, että se on pohja palvelu- ja hoitosuunnitelmalle. Sen pohjalta asukasta havainnoidaan ja arvioidaan 24/7 ja huomiot kirjataan.

Asukkaan tullessa yksikköön hänelle pidetään hoitoneuvottelu, jossa myös läheinen on mukana. Neuvottelussa/keskustelussa voidaan kysyä omaisten / läheisten mielipidettä ja kannanottoa hoidon kehittämiseen ja huomioita omavalvontasuunnitelmaan.

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi asukkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asukkaan vastuu-/

omahoitaja ja sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen / edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimella.

Potilastietojärjestelmä on käytössä hoitotyön kirjaamisessa. Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus. Sairaanhoitajat / tiiminvetäjät valvovat hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä. Koko henkilöstöllä on oltava ajantasainen tieto kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä sekä tiedonhankintavastuu. Ylläpidettävillä raporteilla tuodaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien muutoksista tietoa esiin. Myös lääkärintietomuutoksista tehdään dokumentti kaikkien luettavaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja muutoksista keskustellaan päivittäisraporteilla. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi muutokset asukkaan hyvinvointiin liittyen. Palavereista tehdään muistiot, jotka lukukuitataan.

Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa. Kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Kun on tiedostettu ympäristön eri vaara- / riskikohdat, niitä voidaan välttää turvallisuusohjeita noudattaen. Mahdollisia riski- ja vaaratilanteita osataan ennakoida ja välttää, kun ne tunnistetaan. Ympäristö pidetään siistinä ja selkeänä, huolehditaan apuvälineiden oikeasta käytöstä. Viikko- / osastopalavereissa käydään riski- ja vaaratilanteita, niiden välttämistä sekä kerrataan turvallisuusohjeita. Turvallisuuskävelyt tehdään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.

Yksikössä on käytössä vaaratekijöiden ja riskien tunnistamis- ja arviointimenetelmä Granite, joka päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa, päivitetty viimeksi 2/2025. Henkilöstö kirjaa työ- ja asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat haitta- ja vaaratapahtumien raportointijärjestelmään (HaiPro).

Vakavista laatu-poikkeamista tehdään omavalvonnallinen ilmoitus, joka käsitellään valvontayksikössä.

Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta ja toimintayksikön menettelytavoista. Käytössä on HaiPro-ohjelma, minkä koko työyhteisö tunnistaa ja osaa tehdä haittatapahtuma tai vaara - ilmoitukset. Epäkohdista tulee tieto esihenkilölle, ja asian korjaaminen aloitetaan.

Haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas- / potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii siitä, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä vastaavien tilanteiden syntymistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Korjaavat toimenpiteet aloitetaan.

Poikkeamatilanteiden analysoinnin avulla kehitetään yksikön laatua ja turvallisuuskulttuuria. Asiat, epäkohdat ja poikkeamat käsitellään työyhteisöpalavereissa, joista tehdään muistio. Tarvittaessa laaditaan kirjalliset toimintaohjeet muutoksista.

*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.*

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii

vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueella pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Asumisen palveluiden eteläistä aluetta johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, [katri.t.nieminen@pirha.fi](mailto:katri.t.nieminen@pirha.fi).

Mäntymäessä johdetaan vuorovaikutteisen johtamisen kautta, jossa keskeistä on aito asiakaslähtöisyys sekä avoin ja kunnioittava palveluilmapiiri. Asukkaan turvallisen ja hyvän arjen onnistumiseen tarvitaan osaava ja koulutettu henkilöstö, joka on sitoutunut kehittämään ikäihmisten palveluita. Lämmin ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä hoitohenkilökunnan välillä ovat tärkeitä elementtejä hyvän arjen toteutumiseksi.

Tavoitteiden / tarpeiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle / hoitohenkilöstölle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan, muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Saadut palvelut, avut ja päivittäinen toiminta, vireys ja mieliala kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään. Käytännön arjessa asukasta havainnoidaan 24/7 ja huomiot kirjataan ja / tai raportoidaan hoitajille / läheisille.

### 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)*

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen

turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

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

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen / edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelinta käyttäen.

Asukkaalle laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Tavoitteiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaalla ja muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Omahoitajat antavat asukkaille aikaansa ja tekevät pieniä palveluksia

hyvinvoinnin lisäämiseksi. Asukkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Kuntohoitaja tai fysioterapeutti on tarvittaessa konsultoitavissa. Suunnitelma auttaa omahoitajaa kuntoutussuunnitelmien laadinnassa.

Päivittäisestä terveyden ja sairaanhoidosta huolehtii yksikön henkilökunta. Havainnot ja muutokset kirjataan potilastietoihin. Hoito- ja palvelussuunnitelmaa tehdessä huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen sekä hänen perussairautensa. Laadittua hoitosuunnitelmaa noudatetaan asiakkaan hoidossa ja aktiviteeteissa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan yhteiseen tekemiseen

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä väärää valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” (Itsemääräämisoikeus | Valvira)

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

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ennaltaehkäisevällä työskentelytavalla ja moniammatillisella yhteistyöllä (lääkäri, asukas, läheinen, omahoitaja, sairaanhoitaja) Asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelmat tehdään yksilöllisesti huomioiden asiakkaan toiveet ja tarpeet. Asiakas saa itse päättää, paljonko hän viettää aikaa yhteisissä tiloissa ja osallistuuko tapahtumiin ja virkistystoimintaan. Asukkaiden toivomuksia ja mielipiteitä kunnioitetaan ja



huomioidaan jokapäiväisissä toiminnoissa. Asiakas osallistuu mahdollisimman paljon oman hoitonsa suunnitteluun ja asioiden hoitoon.

Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja asiakasta kannustetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Rajoitustoimenpiteitä pyritään välttämään niin pitkälle kuin se on mahdollista. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, tehdään siitä määräaikainen päätös. Yksikössä on kirjallinen ohje turvavälineiden käytöstä. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteen tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotoimia tehdessä ja asiakkaan vointia tarkkaillessa. Rajoitustoimenpiteen käytöstä kirjataan tarkka ajankohta/kellon aika asiakirjoihin sekä muut huomiot kirjataan perusteluineen potilastietojärjestelmään. Rajoittamispäätöksestä vastaa aina hoitava lääkäri.

Kaltoinkohtelua pyritään työyhteisössä ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä ja koulutuksella. Yksikössä on ohjeistus kaltoinkohtelun tunnistamiseksi, kaltoinkohtelutilanteiden ilmoittamisesta sekä opastus asiakkaan auttamisesta asiassa. vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisesti HaiPro-potilasturvallisuusilmoituksella.

Kaikilla työntekijöillä on vastuu ja velvollisuus puuttua asiakkaiden epäasialliseen kohteluun ja kertoa välittömästi esihenkilölleen, jos huomataan tehtävissä epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Kaltoinkohtelun eri ilmenemismuotojen esiintymisen tunnistaminen ja poistaminen vaatii henkilökunnalta oman työyhteisön toiminnan rehellistä ja avointa arviointia sekä jatkuvaa kehittämistä. Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Hoitoneuvottelukäytäntö, jossa kuullaan kaikkia osapuolia, on yksi hyvä vaihtoehto käsitellä asiaa.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Huoli-ilmoituksen voi jokainen kansalainen tehdä Digi- ja väestövirastoon havaitessaan epäasiallista kohtelua tai puutteita yksilön itsensä hoitamisessa.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja/tai potilasasiavastaavaan.

Omavalvontasuunnitelmankohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalla on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Asumisen palveluissa ei ole tällä hetkellä omatyöntekijöitä. Asiakasohjaajat tekevät jonkin verran omatyöntekijän tehtäviä. Lähitorit tarjoavat tukea ja opastusta edunvalvonta-asioissa. Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmistunut ohje 29.5.2024, asiakkaan käteisvarojen ja valtakirja-asioiden käytöstä. Oma pankki antaa neuvoa tarvittaessa.

### **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 / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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 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 henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Ryhmäkoti Mäntymäen esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisen palveluiden eteläisen alueen palvelupäällikkö Katri Nieminen vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään työyhteisössä palveluesihenkilön toimesta niiden henkilöiden kanssa, jotka mahdollisesti ovat osallisia asiassa. Muistutuksen tehnyt saa kirjallisen vastauksen. Palveluesihenkilö raportoi muistutuksesta eteenpäin, ja tarvittaessa järjestetään keskustelutilaisuus.

Muistutus aiheuttaa aina työyhteisössä pohdinnan toiminnan, olosuhteiden, hoitotyön ja vuorovaikutuksen kehittämisestä/muuttamisesta. Henkilökunnan tai yksittäisen hoitajan koulutussuunnitelmassa tai perehdytyksessä huomioidaan muistutuksesta esille tulleet asiat.

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin neljän viikon kuluessa.

Muistutukset voi lähettää: kirjaamo@pirha.fi tai Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo PL 272, 33101 Tampere.

### **3.5 Henkilöstö**

Yksikössä työskentelee esihenkilön lisäksi sairaanhoitajia ja/tai terveydenhoitajia, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia / avustaviin tehtäviin palkattua henkilöstöä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä

(JulkiTerhikki / JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki / JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28 §:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

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

Vakituksissa toimita ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestoista.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kohdalla heille nimetään perehdyttäjää. Myös pitkän poissaolon jälkeen työntekijää perehdytetään. Henkilöstön täydennyskoulutustarpeita nousee esiin kehityskeskusteluissa. Lääkehoito-osaaminen on erityisen tärkeä täydennyskoulutus. Se on ohjeistettu suorittamaan hyväksytysti viiden vuoden välein.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Intro-perehdytysjärjestelmä otettiin käyttöön 14.4.2025. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

"Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin

ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. (Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira)

Opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa vuorotyön takia.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa.

Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (1–3 päivän) palkataan sijainen vain, jos työvuorolle asetettu minimimitoitus muuten alittuisi. Palveluesihenkilö hankkii sijaiset ja hänen estyneenä iltaisin ja viikonloppuisin sijaisen hankkii vuorossa oleva vastuuhoidtaja. Käytössä on varahenkilöjärjestelmä ja omat tuntityöntekijät, joita käytetään ensisijaisesti.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pitempiaikaisiin sijaisuuksiin tulee hakea rekrytointivaltuutus, Yksikköön rekrytoidaan ensisijaisesti laillistettuja ja ammattinimikesuojattuja hoitotyöntekijöitä. Rekrytoiva henkilö haastatellaan etukäteen, ja hänellä on koeaika. Myös ammattiluvat tarkistetaan.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin.

Painopistealueet koulutukseen on laadittu palvelualoittain. Moodlessa on koulutustarjontaa: pakolliset ja vapaaehtoiset koulutukset. Koulutustarjonta on runsasta. Verkko-oppimisympäristönä ovat Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen

kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveystieteidenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

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

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

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

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.) Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta. Yksikössä työskentelee myös laitospulainen 0,2 HTV työpanoksella.

### 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.

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö – intra.pirha.fi](http://monialainen.yhteistyö-intra.pirha.fi)

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Tarvittaessa otetaan suoraan yhteys joko puhelimitse tai sähköpostilla, ja/tai järjestetään keskustelutilaisuus asiakkaan, läheisen ja viranomaisen kanssa tapauskohtaisesti. Yhteistyö asiakasohjaajien kanssa koetaan hyväksi, ja se on toimivaa. Hyvinvointikeskus tarjoaa lääkäripalvelut. Yhteistyö kotihoidon, apuvälinelainaamon, sekä muiden kumppaneiden että kolmannen sektorin kanssa on toimivaa. Asiakkaan luvalla voidaan antaa ja pyytää häneen liittyviä hoitotietoja puhelimitse ja potilastietojärjestelmän kautta. Perusterveydenhuollon ja vanhuspalveluiden muiden toimijoiden asiakastietoihin tarvitaan asiakkaan suostumus.



Asukas antaa myös kirjallisen suostumuksen hoitohenkilökunnalle asioida hänen lääkeasioissaan apteekissa.

### 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)

Ryhmäkoti Mäntymäki sijaitsee Akaassa. Yksikkö toimii Attendon kiinteistössä. Attendo toimii asukkaiden vuokranantajana.

Asukkailla on käytössään oma huone, 21 neliötä, WC ja suihkutilat. Asukas voi kalustaa huoneen omilla tavaroilla, sisustaa omaksi kodikseen. Sisustuksessa tulee kuitenkin huomioida, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahdollista tehdä hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuajoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Huoneissa on valmiina paloturvalliset verhot, hoitovuode ja yöpöytä. Yhteinen ruokailutila, tarjoilukeittiö sekä oleskelutilat sijaitsevat B-siiven keskellä. Ovet ovat lukittavia. Sauna- ja suihkutila on yhteinen A-siiven kanssa.

Ulkoilumahdollisuudet ovat hyvät, rakennuksessa on iso terassi ja aidattu iso takapiha. Kulku ulos onnistuu niin pyörätuolilla kuin rollaattorin turvin, uloskäynnin portaat ja luiskat on uusittu.

Akaan kiinteistöhuolto vastaa huoltotoista ja pihatöistä. Epäkohtailmoitukset tehdään joko suoraan soittamalla huoltoyhtiöön tai lähettämällä sähköpostia. Ohjeistukset löytyvät henkilökunnalle, ja puhelinnumerot ovat puhelimesta tallennettuna.

Siivouspalvelu tuotetaan yhteisesti Attendon kanssa.

Yksikköön tehdyt toimitilatarkastukset.

16.05.2024 valvontakäynti Pirkanmaan hyvinvointialue

30.01.2024 Palo- ja pelastusviranomaisen sekä 27.08.2024 alkusammutuslaitteiden tarkastus

03.01.2023 ympäristöterveys ja 18.12.2023 tarjoilukeittiö

### 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.

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

Asiakaskutsujärjestelmä tuottajana toimii 9Solutions Oy. Osastolla on nimetty vastuuhenkilö ohjelmaan.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet, esimerkiksi verenpaine- ja verensokerimittarit, huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta.

Varmistetaan työntekijöiden perehdytys sekä tarvittavat ohjeistukset. Laitteiden vuosihuoltosopimusten ansiosta määräaikaishuollot tehdään asianmukaisesti kerran vuodessa kaikkiin laitteisiin: hoitosängyt, nostimet ja apuvälineet. Laitehuollon toimittaa valtuutettu toimija, joka kirjaa, koodaa ja pitää rekisteriä. Asukkaiden tarvittavat apuvälineet saadaan apuvälinekeskuksesta, joka antaa myös konsultaatiota apuvälineiden käyttöön.

Hoitohenkilökunta on valveutunut ja tietää ilmoitusvelvollisuuden. Fimea on taho, jolle tulee ilmoittaa lakisääteiset vaaratilanneilmoitukset.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohje: Lääkinnällisten laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään HaiPro-ohjelmaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä sähköisen vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

### 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.

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

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

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023).

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveyspalvelujen johtajien päätöksellä.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan. Suunnitelmaa on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

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

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

### **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. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Ryhmäkoti Mäntymäen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 30.04.2025.

Mäntymäen esihenkilö/-t ja sairaanhoitaja/t vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikön omaan lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Turvallisen lääkehoidon opasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Mäntymäen asukkaiden lääkkeet tilataan Urjalan apteekista asukkaan itsensä kustantamana. Lääkkeet toimitetaan lääkeannosjakeluna. Asukkaiden lääkeannosrullat säilytetään lukollisessa kaapissa lukittavassa lääkehuoneessa. Yksikössä on käytössä lääkehuoneen avaimien työvuorokohtainen kuittauslomake. Lääkehuoneen avaimia ei luovuteta lääkeluvottomalle työntekijälle. Lääkehuoneessa on luettelo hoitajista, joilla on lääkeluvat.

### **Rajattu lääkevarasto**

Valvira on hyväksynyt rajatun lääkevaraston suunnitelman ja myöntänyt luvan 15.11.2022

Lääkevaraston lääkkeiden käyttöä valvotaan omaseurantalomakkeilla, joihin merkitään hankitut lääkkeet ja niiden kulutus. Lääkäri aina määrää varastosta annettavan lääkkeen, hoitaja kirjaa luvan ja täyttää seurantakortin ja kirjaa asukkaan potilastietoihin. Hoitaja seuraa ja havainnoi lääkkeen vaikutusta ja kirjaa havainnot potilaskertomukseen.

### **3.11 Infektioiden torjunta**

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Asukkaan henkilökohtaisesta hygienian toteutumisesta vastaa koulutettu henkilökunta. Hygieniaoheistus työyksikköön on luotu yhteistyössä aluehygieniahoitajan kanssa. Hoito- ja

palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaan päivittäin tarvitsevat avut, jotka toteutetaan. Tehdyt palvelut kirjataan potilastietojärjestelmään.

Ohjeet on laadittu yhdessä palveluntarjoajan kanssa. Ohjeet löytyvät perehdytyskansiossa. Henkilöstöltä edellytetään suorittaa Infektioiden torjunta asumispalveluyksikössä -koulutus Moodlessa.

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota, ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä, ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Yksiköllä on nimetty hygieniayhdyshenkilö: lähihoitaja Terhi Ylilammi, [terhi.yli-lammi@pirha.fi](mailto:terhi.yli-lammi@pirha.fi)

Tarvittavat hygieniaohjeistukset ovat luettavissa hygieniakansiossa. Tiimi- / viikko- / osastopalavereissa kerrataan hygieniaohjeita ja muistutetaan niiden toteuttamista käytännössä. Koulutus, perehdytys ja ohjeiden noudattaminen ja säännöllinen kertaus ovat ensiarvoisen tärkeää infektioiden ennaltaehkäisyssä.

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

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Mäntymäki ja esihenkilö vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojaan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita.

Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa. Yksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua, eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin. Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu. Tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays-sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt



- 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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: [pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta](http://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta).

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.

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten spontaaniin palautteeseen reagoidaan esimerkiksi kasvokkain saatu palaute ja se informoidaan työyhteisössä ja esimiehelle. Viikkopalaverissa palautetta käydään läpi henkilöstön kanssa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Omavalvonnan riskienhallinta.

## 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 vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Ikäihmisten palveluissa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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

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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. Jokaisen työntekijän vastuulla on, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien

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

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Oman yksikön riskit:

Asukkaisiin kohdistuvia riskejä ovat: kaatumiset, sängystä tippuminen, omaisuuteen kohdistuvat riskit, esteettömyyden huomiointi, perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat, asiakkaan tahaton poistuminen asumisyksiköstä, asiakkaan ja / tai läheisen tyytymättömyys hoitoon, käytöshäiriöt ja väkivalta, puutteellinen ravitsemustila, yksityisyyden- ja intimiteettisuoja.

Ympäristöön kohdistuvia riskejä ovat: riittämätön valaistus, liukastuminen, kulkuesteet, ulkopuolinen uhka, puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit, tulipalo, palolakanan käyttö,

sähkökatkot, ruokamyrkytys, epidemiat. Hoitoon liittyviä riskejä: huono käsihygienia, infektioiden leviäminen, lääkepoikkeamat huono tiedonkulku.

Varautuminen häiriötilanteisiin: Teknisissä häiriötilanteissa oleelliseen rooliin nousee oman henkilökunnan osaaminen sekä toimiva huoltoliike, myös päivystysajan palvelut.

Varustuksena on taskulamput hankittuna, kuivaruokavarasto, kosteita pesulappuja jne.

Palovaaraa aiheuttavat tekijät on minimoitu suunnittelussa, toiminnassa ja materiaaleissa.

Sisustuskankaat ovat paloturvalliset, tupakointi on kielletty sisätiloissa ja asukkaalla ei ole omassa käytössä tulentekovälineitä. Rakennuksessa on sprinklerijärjestelmä. Henkilökunta on koulutettu reagoimaan äkillisiin tilanteisiin. Asukkaiden ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä lääkelistat ovat paperiversioina kansiossa.

### **Miten henkilökunta tunnistaa riskit sekä riskien ennaltaehkäisy**

Kun on tiedostettu ympäristön eri vaara- ja riskikohdat, niin niitä voidaan välttää turvallisuusohjeita noudattaen. Ja kun ymmärretään mahdolliset riski- ja vaaratilanteet, niitä osataan ennakoida ja sitä kautta välttää. Ympäristö pidetään siistinä ja selkeänä.

Huolehditaan apuvälineiden oikeasta käytöstä. Viikko- ja osastopalavereissa käydään läpi riski- ja vaaratilanteita sekä kuinka niitä voidaan välttää. Kerrataan turvallisuusohjeita.

Turvallisuuskävelyt tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan.

## **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, tietosuojan 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.

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

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

Yksikössä on käytössä vaaratekijöiden ja riskien tunnistamis- ja arviointimenetelmä (Granite), joka päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Granite-ohjelman riskienarviointi on päivitetty 2/2025. Käytössä on haitta- ja vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro, johon koko henkilökunta kirjaa työ- ja asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat. Vakavista laatupoikkeamista tehdään omavalvonnallinen ilmoitus, joka käsitellään valvontayksikössä.

## Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta ja toimintayksikön menettelytavoista.

Käytössä HaiPro-ohjelma, minkä koko työyhteisö tunnistaa ja osaa tehdä haittatapahtuma- tai vaarailmoitukset. Epäkohdista tulee tieto esihenkilölle ja asian korjaaminen aloitetaan.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitukseen tulee kirjata ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Ensisijaisesti palautetta toivotaan annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvällä sähköisellä palautelomakkeella. Palautelomakkeen kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. Palautelomake löytyy osoitteessa:

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

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas- / potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään

yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Poikkeamatilanteiden analysoinnin avulla kehitetään yksikön laatua ja turvallisuuskulttuuria. Asiat, epäkohdat ja poikkeamat käsitellään työyhteisöpalavereissa, joista tehdään muistio. Tarvittaessa laaditaan kirjalliset toimintaohjeet muutoksista.

Asiat käsitellään työyhteisöpalavereissa. Laajempaa käsittelyä vaativat tapahtumat siirretään käsiteltäviksi organisaation johdolle

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa lähiesihenkilö käsittelee HaiPro-raportit henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein. Palvelupäällikkö käsittelee raportit alueen johtotiimissä neljä kertaa vuodessa. Kootusti HaiPro-raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä neljä kertaa vuodessa. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite-järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Otetaan suora yhteys sähköpostilla tai puhelimella palveluntuottajaan.

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

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

Yksikössä on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palavereissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Mäntymäki toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

Mäntymäen henkilöturvallitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

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

#### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen / päivittämiseen ovat osallistuneet esihenkilö ja henkilökuntaa. Kaikki työntekijät veloitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa säilytetään perehdytyskansiossa sekä ilmoitustaululla kaikkien nähtävillä ja saatavilla. Muutoksista tiedotetaan osastopalavereissa ja viikkopalavereissa.



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

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

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla sekä henkilöstön perehdytyskansiossa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

### **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.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Akaa 15.6.2025
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Seija Tromstedt
<b>Toimialuejohtaja</b> Minna Nummi, toimialuejohtajan 2. varahenkilö



Seuraa meitä somessa.