



**Pihlajakoti**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	2
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta.....	7
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
3.3	Muistutusten käsittely .....	11
3.4	Henkilöstö.....	13
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	14
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	17
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	21
3.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	23
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen .....	25
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta .....	26
4.1	Riskienhallinta .....	26
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	28
4.3	Sopimushallinta .....	30
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	31
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	31
5	Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta .....	32
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

## **1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

### **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

#### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

#### **Y-tunnus**

3221308–6

#### **Palveluyksikön nimi**

Pihlajakoti

Harjukatu 3

35700 Vilppula

040 4578854

#### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Kehitysvammaisten ympärivuorokautisista asumispalvelua, 12 asukaspaikkaa

#### **Vastuu/esihenkilö**

Palveluvastaava Niina Rapatti

Puhelin 044 466 3352

Sähköposti niina.rapatti@pirha.fi

## 1.2 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?

Pihlajakoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoisen alueeseen. Palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Pihlajakodissa tuotetaan kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumispalvelua kahdelletoista asukkaalle.

### 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.

### **Pihlajakodin toiminta-ajatus**

Pihlajakoti on 12 paikkainen kehitysvammaisten autetun ja vaativan autetun asumisen ympärivuorokautinen yksikkö. Asukkailla järjestetään asumispalveluiden kautta hoitoa ja ohjausta sekä tukea arjessa selviytymiseen yksilöllisesti. Pihlajakodissa voidaan järjestää myös lyhytaikaishoitoa ja asumisen kokeilun jaksoja sitä tarvitseville kehitysvammaisille asukkailla.

Pihlajakodin toiminta on asukaslähtöistä ja asukkaiden tarpeet huomioonottava. Pihlajakodilla tehdään tiivistä yhteistyötä matalalla kynnyksellä asukkaiden läheisten ihmisten kanssa. Asukkailla on nimetyt omahoitajat. Omahoitaja huolehtii oman asukkaansa tarvittavien suunnitelmien tekemisestä (mm. IMO suunnitelma, RAI arvioinnit) osallistumalla niiden arvioimiseen ja päivittämiseen. Omahoitaja huolehtii asukkaan kuntoutussuunnitelman sekä viranomaispäätösten ajantasaisuudesta yhteistyössä yksikön palveluvastaavan kanssa. Yksikön palveluvastaava toimii yksikön vastuusairaanhoitajana. Asukkailla on edunvalvojat tai asioidenhoitajat. Omahoitaja avustaa asukasta tarpeellisten hankintojen tekemisessä.

Pihlajakodissa kunnioitetaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuetaan heidän osallisuuttaan. Pihlajakodissa on yksilökeskeisen elämisen suunnittelun malli ja sen tukena Minä-kansio, jota käytetään yhdessä asukkaan kanssa. Kirjausjärjestelmä ProConsonassa on jokaisella asukkaalla IMO-suunnitelma, IMO rajoittamisen suunnitelma sitä tarvitseville, erityishuolto-ohjelma sekä palvelusuunnitelma. Kirjausjärjestelmä tulee muuttumaan vuoden 2024 aikana Saga- järjestelmään (sos huollon kirjaukset) ja OMNI360 järjestelmään syksyllä 2025 (potilastieto, siihen saakka Mediatri)

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pihlajakodin toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot ja strategia, joihin voi tutustua liitteenä olevassa Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmassa. Näiden lisäksi Pihlajakodilla on yhteisesti henkilöstön ja asukkaiden kanssa mietitty ja kuvattu auki Pihlajakodin arvoja ja toimintaperiaatteita.

Pihlajakodissa toteutamme yksilökeskeistä elämisen suunnittelua itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Yksilökeskeinen ajattelu hoitotyössä lisää asukkaan oman elämän hallintaa, tukee päätöksen tekoa ja oikeutta oman näköiseen elämään. Asukkaan toiveita ja haaveita pyritään myös toteuttamaan, mm. tekemällä retkiä ja käymällä erilaisissa tapahtumissa. Osalla asukkaista on myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asukas tekee itselleen mielekkäitä asioita, kuten retkiä luontoon, ulkoilua, elokuvissa, konserteissa ja muissa tapahtumissa käymistä. Lähihoitajien hyvä ammattitaito, motivaatio ja pitkä kokemus kehitysvammaustyöstä on tärkeä osa toimintaperiaatetta.

Pihlajakodin arvot ohjaavat hoitotyötä ja työyhteisön toimintaa. Arvoista keskustellaan henkilöstön ja asukkaiden kesken palaverissa ja uusia työntekijöitä tai opiskelijoita perehdytettäessä. Keskeisiä arvojamme ovat:

**Ilo:** Ilo ja huumori tuovat lämpöä päivään ja tarttuvat helposti asukkaista ohjaajiin ja päinvastoin. Hyvä huumori on kannustavaa, lämminhenkistä ja kunnioittavaa. Rento yhdessäolo luo avoimuutta ja toimii Pihlajakotia yhdistävänä liimana.

**Kodikkuus:** Kodikkuus syntyy tunteesta, että olemme yhteisö, jossa jokaisella on tilaa olla oma itsensä. Kunnioitamme toistemme yksityisyyttä mutta viihdymme yhdessä. Luomme kodikkuutta myös sisustuksella ja huolehtimalla siisteydestä ja puhtaista vaatteista. Emme ole massaa vaan yksilöllisyys saa näkyä huoneen sisustuksessa ja pukeutumisessa, juhlaan puenne parempaa ylle ja sisustamme kotia kausien mukaan. Kodikas koti luo mielenrauhaa ja hyvän olon.

**Yksilöllisyys:** Yksilöllisyys tarkoittaa mahdollisuutta valita niiden vaihtoehtojen välillä, joita elämä tarjoaa. Pihlajakodissa tuemme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja teemme yhdessä suunnitelman, miten asukkaan omaa päätöksentekoa tuetaan ja miten toiveita huomioidaan. Yksilöllisyyttä on mahdollisuus kokea onnistumisen ja epäonnistumisen tunteita. Yksilöllistä päätöksentekoa harjoitellaan tukemalla kommunikaatiota ja päätöksentekoa ja avustamalla päätösten toimeenpanossa.

**Arvostus:** Arvostamme ja kunnioitamme toisiamme. Arvostus näkyy siinä, että puhumme ja kohtelemme toisiamme tasa-arvoisesti ja toistemme erityispiirteet huomioiden. Arvostamalla

toisiamme annamme mahdollisuuksia toimia omilla tavoilla ja kannustamme hyödyntämään omia vahvuuksia. Arvostamista on myös se, että osaamme pyytää apua tarvittaessa. Pihlajakodin kanssa samassa kiinteistössä toimii vaikeavammaistenpäivätoiminta Vipinä. Päivätoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja tukea omatoimisuutta, sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä yhteistyössä kodin ja eri verkostojen kanssa. Vipinä toimii arkisin päiväaikaan päiväaikaisen toiminnan yksikkönä Pihlajakodin asukkaille. Vipinän palvelun tuottaa Mäntänvuoren terveys.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta**

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

Pihlajakodin omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palveluvastaava. Henkilöstöä osallistetaan keskustelemalla omavalvontasuunnitelman asioista yhteisissä palaverissa. Päivittäminen on palveluvastaavan vastuulla Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

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

Yksikötasolla eli Pihlajakodilla palveluvastaava Niina Rapatti [niina.rapatti@pirha.fi](mailto:niina.rapatti@pirha.fi) ja Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka [tuula.soukka@pirha.fi](mailto:tuula.soukka@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.

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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Pihlajakodin omavalvontasuunnitelma on tulostettuna kansiossa, jota säilytetään Pihlajakodin toimistossa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan www-sivuilla syksyn 2024 aikana.

## Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Pihlajakodin vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

## 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 ja vastuu palvelujen laadusta

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?**

Pihlajakoti on mukana InterRAI-ID pilotoinnissa ja ensimmäiset RAI arvioinnit on tehty toukokuussa 2024.

Pihlajakodin palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2. Palveluvastaava työskentelee Pihlajakodissa osana kodin hoitohenkilöstöä, jolloin hänellä on selkeä kuva arjen toiminnoista ja palvelun laadusta. Palveluvastaavan tehtävänä on suunnitella ja johtaa palvelua laatu- ja näkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa.

### **3.2 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.

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

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.

Pihlajakodissa asukas saa itse määritellä oman elämänsä tärkeitä asioita. Niitä voivat olla esimerkiksi kahvilla käyminen, kukkien ostaminen, ostosretket, vierailut omaisten luona, nukkuminen pitkään vapaapäivinä. Sunnuntaisin Pihlajakodilla pidetään asukaspalaveri, jossa kukin saa kertoa toiveensa ja tarpeensa sekä antaa palautetta henkilökunnalle.

Asukkaan toiveiden kuulemisessa ja itsemääräämisoikeuden toteutumisessa käytetään tarvittaessa asukkaan kommunikointia tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asukkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeakin. Jos asukkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä selvitetään yhdessä asukkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Pihlajakodin asiakassuhteet ovat pääsääntöisesti pitkäaikaisia ja henkilöstön vaihtuvuus on pientä; tutut hoitajat oppivat tulkitsemaan asukkaiden tarpeita ja mielipiteitä myös ilmeistä ja eleistä.

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 voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Pihlajakodilla päivitetään 6 kuukauden välein asukkaiden asumisen itsemääräämisoikeuden suunnitelmat, jossa määritellään sekä arvioidaan 1) Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi 2) kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi 3) Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät 4) Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä 5) Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Tämän suunnitelman liitteenä on koko Pihlajakotia koskeva itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma.

Liite: Pihlajakodin IMO suunnitelma

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. Kehitysvammalain 42 b §:n mukaan rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksenä on yleisten ja erityisten edellytyksen lisäksi, että palveluasumisyksiköllä on käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten. Rajoitustoimenpiteiden asiantuntijatyöryhmä kokoontuu 6 kuukauden välein ja arvioi sekä tekee päätökset käytettävistä rajoitustoimenpiteistä. Pihlajakodin vastuuhenkilö välittää päätökset sekä rajoitustoimenpiteiden kuukausikoosteet henkilöiden kotikuntiin ja edunvalvojalle/lähiomaiselle.

### **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)

### **3.3 Muistutusten käsittely**

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevilla 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.

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)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
- Vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen ([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi))
- Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö,
- Pihlajakodin osalta Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)
- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

**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.

### 3.4 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveystieteen 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 terveystieteen perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveystieteen 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 työohjauksen 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.

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pihlajakodin vakituisen henkilöstön määrä on:

- Palveluvastaava/sairaanhoitaja (työaika jakautuu 50/50%)
- 9 lähihoitajaa

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

### **Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:**

- sijaispoolit/sisäiset sijaiset
- Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
- yksikön omat työntekijät
- Tempore
- Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Pihlajakodilla äkillisiä poissaoloja sijaistetaan ottamalla sijainen, käytännössä yksikön oma lista sijaisista, tai osa-aikatyötä tekevän henkilöstön työpanoksella tai työvuorojen muutoksilla, joista neuvotellaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palveluvastaava voi sijaistaa äkillisiä poissaoloja (työpanos hoivaan 50 % ja hallintoon 50 %).

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. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

### **3.5 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 riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä Pihlajakotia toimivaksi ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikköön. Ohjataan opiskelijoita ja rekrytoidaan

heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi. Pidetään yllä Pihlajakodin mainetta hyvänä työyhteisönä.

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, Pihlajakoti on mukana tässä pilotoinnissa. Mitoituksen seuranta varten on työryhmässä arvioitu eri paikoista ja eri tehtävistä (lh, sh, 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. Pihlajakoti on mukana myös InterRAI-ID pilotoinnissa ja tulevaisuudessa RAI-arviointien tuloksia voidaan hyödyntää henkilöstömitoituksen arvioinnissa.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveystieteen 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?**

Jokainen tehtävään soveltuva työnhakija haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi toimintaa ohjaavat arvot sekä työtä ohjaava toimintamalli ja työkäytännöt. Pihlajakotiin pyritään rekrytoimaan kehittämisestä innostunutta ja vahvan kehitysvammaosaamisen omaavaa henkilökuntaa. **Olemme yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa määrittäneet, että työntekijän tärkeä ominaisuus on ymmärtää kodinomaisen yksikön toimintaperiaate ja osata kohdata kehitysvammainen henkilö ammattitaitoisesti.** Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat



nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

### 3.6 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)

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

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

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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini-mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä asiakkaan Minun tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

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

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pihlajakodilla tehdään läheistä yhteistyötä Mäntänvuoren terveyden kanssa, joka tuottaa samassa kiinteistössä vaikeavammaisten päivätoimintaa ja alueella perusterveydenhuollon palveluita. Yhteisesti käytössä on vielä vuoden 2024 aikana ProConsona kirjaamisjärjestelmä sosiaalihuollon kirjauksille (Pihlajakodin ja päivätoiminnan osalta) ja Mediatri potilastiedon kirjauksille. Palveluvastaava pääsee katsomaan Mediatrista mm. sairaskertomustekstejä ja laboratoriovastauksia, tämä on sujuvoittanut asukkaiden terveydentilan seuraamista ja lääkärin määräysten toteuttamista.

Päivätoiminnan henkilöstön kanssa vaihdetaan asukkaiden kuulumisia sujuvasti tarpeen mukaan päivän aikana.

Pihlajakodilla käy fysioterapeutteja antamassa Kelan myöntämää kuntoutusta ja heidän kanssaan asukkaiden voinnista ja kuntoutuksesta viestitään keskustelemalla. Tärkeät huomiot ja kuntoutuspalaverien sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään hoitajien toimesta. Fysioterapeutit osallistuva kuntoutushakemuksen tekoon antamalla oman lausuntonsa asiasta.

Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa viestitään usein soittamalla tai yhteisesti sovitussa palaverissa. Mänttä-Vilppulalaisten osalta vammaissosiaalityön työntekijä pääsee katsomaan ProConsonasta kirjaukset ja muiden kuntien sosiaalityöntekijöille lähetetään tarvittavia tietoja salattuna postina.

### 3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

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)

Pihlajakoti on rakennettu vuonna 2001 kehitysvammaisten asiakkaiden kodiksi. Tilat on suunniteltu ja toteutettu sen aikaisiin rakennusmääräyksiin perustuen. Tilojen suunnittelussa on huomioitu asiakasryhmä, materiaalit on valittu kestämään kulutusta ja hoitoa.

Pihlajakodissa keskeistä on asukkaiden itsenäisen toimintakyvyn vahvistaminen ja osallisuus yhteiseen arkeen. Asukkaiden omia voimavaroja tuetaan ja toimintakykyä ylläpidetään monipuolisen päivittäisen toiminnan kautta. Pohjana on osallisuus arjen toimintoihin; asukkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä mukaan esim. pystyessään ottavat itse ruokansa, tekevät itse voileipänsä, tiskaavat, osallistuvat pyykkihuoltoon yms., tavanomaiseen kodissa tehtävään arkitoimintaan kykyjensä mukaan.

Pihlajakodissa huomioidaan vuodenajat ja kausijuhlat, kotia koristellaan yhdessä asukkaiden kanssa, kasvatetaan ja hoidetaan kukkia sekä ohjattuna harrastetaan askartelua, liikuntaa, musiikkihetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään. Henkilökuntaa on koulutettu kinestetikkaan, joka on voimavaralähtöinen vuorovaikutusmalli ihmisen monipuoliseen voimavarojen tukemiseen. Viikoittaisten ”takkailtojen” kautta asukkaat saavat sanoa mielipiteensä ja toiveensa toimintaan. Osallistumme oman paikkakunnan tapahtumiin, jotta asukkaat voivat olla luonteva osa ympäröivää yhteisöä.

Toteutumista seurataan havainnoimalla ja arvioimalla asukasta päivittäin. Myös fysioterapeutin ja päivätoiminnan sekä omaisten huomiota ja palautetta käytetään apuna tavoitteiden toteutumisen seurannassa. Pihlajakodissa on jokaisella asukkaalla omaohjaaja, joka seuraa jatkuvasti asukkaan elämänlaatua.

Asukkaat saavat pystyessään ottaa itse ruokansa tai se annostellaan heille valmiiksi ja heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Juomista seurataan ja asukkaita kannustetaan riittävään juomiseen tarjoamalla juotavaa useasti päivän aikana. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä. Ruuan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Pihlajakodilla on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Punatulkun keittiö (Justiina ateriapalvelut) tuottaa lämpimät ruuat Pihlajakotiin ja yhteistyö keittiön kanssa on sujuvaa. Ravitsemusasioista voi olla myös tarvittaessa yhteydessä kehitysvammapoliklinikalle. Asukkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Ihon kuntoa, asukkaiden vireystilaa ja mielialaa seurataan päivittäin ja huomiot näistä raportoidaan suullisesti ja asiakastietojärjestelmään, nämä ovat myös ravitsemustilan havainnointikeinoja.

Talossa on automaattinen paloilmoin ja sprinklerjärjestelmä. Siivous- ja puhtaanapitoon on suunnitelmat. Talossa on tarjoilukeittiö ja keittiötoimintaan on oma omavalvontasuunnitelma.

Pihlajakodilla on oma hygieniasuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. alkusammuttamisessa. Asukkaat ovat vuokranneet Pihlajakodilta asunnon, jonka lisäksi yhteiset tilat on jyvitetty asukkaiden käyttöön. Asukkailla on käytössään oma huone. Oma asunto tarjoaa yksityisyyden sekä itsemääräämisoikeuden turvallisessa ja esteettömässä ympäristössä. Osassa huoneista on henkilökohtaiset wc-tilat. Muiden huoneiden asukkaille on osoitettu nimetyt wc:t. Lisäksi miehille ja naisille on omat suihkutilat. Yhteisessä saunassa käy yksi asukas kerrallaan.

Asukkaat kalustavat itse oman huoneensa ja huoneen seinät voi maalata tai tapetoida haluamallaan kuosilla. Jokaisella asukkaalla on eteisessä oma nimetty kaappi ulkovaatteille ja oma häkkivarasto tavaroiden säilyttämistä varten.

Omaiset ja läheiset ovat tervetulleita Pihlajakotiin. Epidemia-aikoina huomioimme sairaanhoitopiirin ohjeistuksen näiden asioiden suhteen.

Henkilökunnalla on käytössään KMV-turvapalveluiden hätäpainike. Toimivuus tarkastetaan kerran kuukaudessa. Hälytyskeskus 029 00316.

Asukkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Pihlajakodin kiinteistönhuollosta vastaa KMV kiinteistöpalvelut ja isännöinnistä Iiro Saarinen Oy. Jokaisella Pihlajakodissa työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Kiinteistönhuollon tarpeet voidaan ilmoittaa joko suoraan kiinteistöhoitajalle Kari Pynnöselle, tai Paketti-järjestelmän kautta tehtävänä työpyyntönä. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään. Kiinteistö on Tampereen kehitysvammaisten asumistukisäätiön rakennuttama ja omistama.

Pihlajakodille tehdään säännöllisesti elintarvikehuoltolain ja terveydenhuoltolain mukaisia tarkastuksia sekä palo- ja pelastuslain mukaisia tarkastuksia. Nämä on tehty viimeksi vuonna 2023.

Palo- ja pelastuslain mukainen tarkastus 10.2.2023 / palopäällikkö Heli Koskinen

Elintarvikehuoltolain mukainen tarkastus 21.11.2023 / Pirjo Kauma,

ympäristöterveystarkastaja, elintarvikevalvonta

Terveydenhuoltolain mukainen tarkastus 21.11.2023 / Pirjo Karjalainen,

ympäristöterveystarkastaja

## Infektioiden torjunta

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pihlajakodilla on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt Elina Sistonen ja Minna Jääskeläinen.

Hygieniayhdyshenkilöiden tehtävänä on:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita mm. seuraamalla asukkaiden yleistä terveydentilaa, ihon kuntoa, infektioiden esiintyvyyttä (mm. pneumoniat, virtsatieinfektiot, kirjaukset näistä asiakastietojärjestelmästä ja vuoden aikana käytössä olleet infektiolääkekuurit), ja reagoidaan muutoksiin tekemällä tarvittavia muutoksia hoidossa, konsultoimalla lääkäriä tai muita yhteistyötahoja ja tehdään tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

### Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioyksikön hygieniahoitajien nimet ja yhteystiedot

Vastaava hygieniahoitaja Minna Vuorihuhta, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8042

Pohjoinen lähijohtamisalue, johon Pihlajakoti kuuluu:

Josefiina Rajala, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8752

### 3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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

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

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 lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut (EQU).

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

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

Pihlajakodin henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot. Myös fysioterapeutti tai asukkaan läheinen voi opastaa henkilöstöä apuvälineiden käytössä.

Pihlajakodissa on myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet kirjataan sekä huollot suoritetaan vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen sopimuskumppanin toimesta.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus HaiPro järjestelmään. Vaaraa aiheuttanut apuväline poistetaan käytöstä ja lähetetään välittömästi korjaukseen huoltoon.

Mäntänvuoren terveyden apuvälinelainaamon kautta tulleista apuvälineistä vastaa: Janne Raitanen, Pakkaajankatu 18 B, 35800 Mänttä, p. 050 5254297  
Pihlajakodissa laitteista vastaa palveluvastaava.

### 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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pihlajakodissa noudatetaan yllä kuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja palveluvastaava tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaatikko. Asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Asiakkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät lukollisesta kaapista toimistosta. Viikko-ohjelma tai kalenterimerkinnät pidetään niin, että sivulliset eivät pääse niitä näkemään. Osalle asukkaista on tärkeää merkitä ja nähdä omat menonsa viikkokalenterissa.

Pihlajakodin asiakastiedot kirjataan ProConsonaan niin kauan kunnes Saga- järjestelmä otetaan käyttöön. Henkilöstö suorittaa tähän liittyvät koulutukset.

Palveluvastaavalla/sairaanhoitajalla on mahdollisuus käyttää Mänttä-Vilppulan Mediatria. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja jatkossa Sagan kanssa toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin- ja sähköpostiviesteissä.

### **3.9 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.

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?**

Pihlajakodin lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 15.4.2023, lääkäri Teppo Tanttari, Mäntänvuoren terveys. Suunnitelmaa on päivitetty viimeksi 2.2.2024 huumaavien lääkeaineiden käytön ohjeistuksen tarkennuksilla (hyväksyntä vastualuejohtaja Marjaana Räsänen ja tiedoksi lääkäri Teppo Tanttari) ja tullaan päivittämään kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden ohjeistuksen mukaisesti syksyyn 2024 mennessä.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan palaverissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään työyhteisön kokouksissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Poikkeamista lähetetään kooste palvelupäällikölle ja vastualuejohtajalle.

### **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Lääkeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli Pihlajakodin sairaan- ja lähihoitajat yhteistyössä lääkärin kanssa. Palveluvastaava Niina Rapatti seuraa lääkehoidon turvallista toteutumista.

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Seurataan THL ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohjeistuksia lääkehoitosuunnitelman sisällöstä. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

**Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Pihlajakodin nimetty lääkäri

**Rajattu lääkevarasto**

Pihlajakodilla ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa, vaan lääkkeet ovat asukkaiden henkilökohtaisia eikä ns. yleisiä tai akuuttilääkkeitä ole.

**3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen**

Yksiköissä toteutetaan kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). 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.

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?**

Pihlajakoti on pieni yksikkö, asukassuhteet ovat pitkäaikaisia ja omaisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Asukkaat ja omaiset kertovat toiveistaan ja tarpeistaan suoraan omahoitajille, hoitajille tai esihenkilölle. Sunnuntaisin pidetään asukkaiden kanssa viikkopalaveri, jossa asukkaat voivat antaa palautetta. Asukkaat voivat antaa palautetta myös päivittäisten toimien ja keskustelujen yhteydessä. Kirjallisen asiakaspalautteen keräämisen toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella sovitun tavan mukaisesti.

## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 4.1 Riskienhallinta

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)

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. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. 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?**

Pihlajakodissa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Käytössä on intrasta löytyvät ohjeet ja Granite- ja HaiPro - ohjelmat. Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksiköiden esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista.

Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä. Niitä käytetään, mikäli mahdollista.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi.

Lääkepoikkeamista ilmoitetaan Pihlajakodin palveluvastaavalle ja tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen/päivystyksen lääkäriä. Poikkeamasta kerrotaan myös asukkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asukkaan läheiselle. Tarkempi kuvaus lääkepoikkeamaprosessista on lääkehoitosuunnitelmassa (liite).

Riskienhallintaa on varautuminen sähkö- ja vesikatkoihin, lämmityksen katkeamiseen ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Pihlajakodilla on varavaloja ja Mänttä-Vilppulan kaupunki tiedottaa, mistä vettä voi hakea pitkän vesikatkon tai veden käyttökiellon aikana. Lämmityksen häiriöiden varalta Pihlajakodista löytyy asukkailta lämmintä vaatetta ja peittoja/vilttejä. Tietojärjestelmien kaaduttua asiakastietoa kirjataan käsin ja esimerkiksi asukkaan hoitotiedote ja lääkekortti löytyvät paperisina, jos asukas tarvitsee lähettää muualle hoitoon. Pihlajakodilla on kaksi puhelinta. Pihlajakodilla on myös väestönsuoja ja siellä tarvittava varustus.

#### **Pihlajakodissa on tunnistettu erityisesti seuraavia riskejä:**

- **lääkehoidon toteuttaminen:** pieni vaihtuvuus asukkaissa tai lääkityksissä voi saada rutinoitumaan -> toimintaohjeena huolellinen lääkkeiden tarkistus jako ja

antotilanteissa, kaksoistarkistus, joka vuorossa nimetty lääkevastaava, jolla on kokonaisvastuu lääkkeistä, konsultaatio esim. terveysasemalta

- **asukas- ja henkilöturvallisuus:** yksintyöskentely öisin -> vältetään tarpeettomia riskejä, arvioidaan yksin työskennellessä riskit esim. asukkaan siirtämisessä yksin, pidetään puhelin lähettyvillä, tiedetään. kuinka hälyttää apua turvapalveluista ulkopuolisen uhan kohdalla.
- **Tiedonkulku:** kolmivuorotyössä työntekijät eivät kohtaa toisiaan päivittäin, joten hyvä suullinen raportointi vuorojen vaihteessa jokaisesta asukkaasta on tärkeää. Kirjataan päivittäin asukkaiden voinnista ProConsonaan. Seurataan kalenteria ja ennakoitaan tulevia tapahtumia ja menoja. Jokaisen hoitajan velvollisuus on lukea asukkaan lääkärintekstit lääkärikäyntien tai osastojaksojen jälkeen ja kiinnittää erityisesti huomiota lääkemuutoksiin. Tutut asukkaat ja pieni hoitajien vaihtuvuus synnyttävät paljon ns. hiljaista tietoa, joten kirjaamisen ja raportoinnin merkitys korostuu muutoksissa. Kannustava ilmapiiri tukee jokaisen mahdollisuutta sanoa ääneen havaitsemiaan riskikohtia ja ohjaa pohtimaan yhdessä asioita.
- **osaavan henkilöstön saaminen:** Mänttä-Vilppula on pieni paikkakunta ja suurin osa koulutetuista hoitajista työskentelee Mäntänvuoren terveyden ikäihmisten palveluissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen omana tuotantona ei ole muita asumispalveluyksiköitä kuin Pihlajakoti eli sisäisiä sijaisia ei ole. Muilta paikkakunnilta on pitkä matka. Kehitysvammaisuuden asumispalveluita on alueella vain 2 yksikköä ja opiskelijoiden hakeutuminen keva-puolelle on pientä -> henkilöstön työtyytyväisyys on tunnistettu pitovoimatekijä, tehdään töitä sen eteen, että väki pysyy töissä ja välitetään ulkopuolelle positiivista kuvaa Pihlajakodista.

#### 4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali-terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Vakavaan tapahtumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen huoli-ilmoitus aikuisesta tai ikäihmisestä voidaan tehdä sähköisen järjestelmän kautta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan johtajan, päälliköiden 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 antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Lisäksi tietoa kerätään erilaisista henkilöstöpalavereista. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita. (Lähde Pirha Asiakas- ja potilasturvallisuus: <https://intra.pirha.fi/group/guest/asiakas-ja-potilasturvallisuus>).

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma linjaa käytettävät, nykyiset ja uudet osallisuuden sekä vaikuttamisen tavat. Asiakaspalautteen avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun laadun kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat ja tilanteet voidaan tunnistaa, ennaltaehkäistä ja korjata nopeasti. (Lähde Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023-2025).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/group/guest/asiakas-ja-potilasturvallisuus)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilökunta noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä toimiston ilmoitustaululla (liite) ja on osa henkilöstön perehdyttämistä. Pihlajakodilla on tutustuttu vakavien vaaratapahtumien tutkintamenettelyyn vuonna 2023.

### **4.3 Sopimushallinta**

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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksia sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan teemaryhmän toimesta 5-6 kertaa vuodessa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

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

Pihlajakodilla toimitaan yllä kuvatuksi mukaisesti. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta tehdään aistinvaraista ja mittauksiin perustuvaa seuranta- ja poikkeamista tai epäkohdista sekä kehitysehdotuksista ollaan yhteydessä palvelujen tuottajaan (ateriat: Justiina ateriapalvelu, puhtauspalvelut Mäntänvuoren terveys).

#### **4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja**

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väriin käsiin.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuojaja 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, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

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

#### **4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset**

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi



yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja- ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

## **5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta**

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Pihlajakodin tulostettu omavalvontasuunnitelma liitteineen on nähtävillä toimistossa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

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

Mänttä-Vilppula 12.6 2024
---------------------------

<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b>
------------------------------------

Niina Rapatti
---------------

<b>Toimialuejohtaja</b>
-------------------------

Tuulikki Parikka
------------------

