Pirkanmaan
hyvinvointialue

# Omavalvontasuunnitelma

Vihnuskoti

# Sisällysluettelo

Johdanto ..... 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot ..... 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot ..... 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet ..... 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen ..... 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen ..... 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen ..... 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus ..... 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ..... 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta ..... 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet ..... 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely ..... 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen ..... 24
3.6 Henkilöstö ..... 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..... 29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ..... 30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet ..... 31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö ..... 33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja ..... 36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma ..... 38
3.13 Infektioiden torjunta ..... 38
4 Omavalvonnan riskienhallinta ..... 40
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ..... 40
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... 41
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen ..... 43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta ..... 45
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta ..... 46
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta ..... 47
5.1 Toimeenpano ..... 47
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi ..... 47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ..... 49

# Johdanto

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

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy Laatu ja omavalvonta - pirha.fi -sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:
Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

**Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

**Y-tunnus**

3221308–6

**Palveluyksikön nimi**

Vihnuskoti

**Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot**

Vihnuskoti, Vihnuskatu 5A, 37150 Nokia

- Marian pirtti, 1. krs, p. 040 133 4150
- Oskarin tupa, 2. krs, p. 050 395 8921

Vihnuskoti, Vihnuskatu 5B, 37150 Nokia

- Elsan soppi, 2 krs, p. 040 133 4423
- Leenan kamari, 2. krs, p. 044 486 1302
- Tapion torppa, 3. krs, p. 050 395 89 15
- Annin aitta, 3. krs, p. 050 395 89 20
- Kaakkurin koti, 4. krs, p. 044 486 1317
  Järvikoto, 4. krs, p. 050 395 8914

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä**

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset

- Elsan soppi 16 asiakaspaikkaa
- Leenan kamari 15 asiakaspaikkaa

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Marian pirtti 32 asiakaspaikkaa
- Oskarin tupa 32 asiakaspaikkaa
- Tapion torppa 16 asiakaspaikkaa
- Annin aitta 15 asiakaspaikkaa
- Kaakkurin koti 16 asiakaspaikkaa
- Järvikoto 15 asiakaspaikkaa

**Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t**

Elsan soppi, Leenan kamari, Tapion torppa ja Annin aitta
Hoivatyön esimies Marjo Levo, marjo.levo@pirha.fi, p. 050 395 6290

Marian pirtti ja Kaakkurin koti
Hoivatyön esimies Päivi Kivistö, paivi.kivisto@pirha.fi, p. 050 395 6288
Sijaisena Johanna Helander, johanna.m.helander@pirha.fi, p. 040 6375676

Oskarin tupa ja Järvikoto
Hoivatyön esimies Susanna Kukkasela, susanna.kukkasela@pirha.fi, p. 050 395 6289

Palvelupäällikkö Satu Vina, satu.vina@pirha.fi, p. 050 373 0412

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

**Palvelut ja toiminta-ajatus**

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista sekä laitoshoitoa hyvinvointialueen ikääntyneille asukkaille. Asiakkaat ohjautuvat asumisen palveluihin asiakasohjaajan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn palvelupäätöksen perusteella. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumisen

palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Vihnuskoti tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (127 paikkaa) ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista (31 paikkaa). Vihnuskodin kiinteistössä on myös kotona asumista tukevien palveluiden toimintoina yhteisöllisen asumisen yksikkö Kaislakoto ja Nokian alueen päivätoimintaryhmät, joilla on oma omavalvontasuunnitelmansa.

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.

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

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

Vihnuskodin tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Vihnuskodin ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tarjotaan asiakkaille yksilöllisen tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa. Hoidolla ja huolenpidolla pyritään ylläpitämään asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä. Asiakkaille tarjotaan lääkäripalveluita yksilöllisen hoidon tarpeen mukaisesti.

Ympärivuorokautisen asumispalvelujen tekstiilien pesulapalveluista vastaa Sakupe.
Vihnuskodin puhtaus- ja ravitsemuspalveluista vastaa Voimia.
Kiinteistönhuollosta vastaa Pirhan tilapalvelut sekä kiinteistöhuolto RTK.

**Arvot ja toimintaperiaatteet**
Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuositukset sekä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Asumisen palveluiden toimintaa ohjaa myös Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Vihnuskodilla asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikääntyneitä ja monisairaita. Pyrimme tuntemaan asiakkaamme niin hyvin, että pystymme kohtaamaan heidät yksilöllisesti ja tukemaan heitä ja heidän läheisiään. Kohtaamme asiakkaamme ja hänen läheisensä inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakkaamme ovat oman elämänsä asiantuntijoita ja kunnioitamme heidän toiveitaan omaa hoitoaan koskien. Hoitajat kohtaavat päivittäin myös haastavia tilanteita ja heidän kanssaan voi ottaa esille vaikeitakin asioita. Tavoitteenamme on turvata asiakkaillemme yksilöllinen ja arvokas hoiva ja hoito elämän loppuun asti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoista ja palvelulupauksesta on keskusteltu Vihnuskodin henkilöstön kanssa ja asioita käsitellään tarpeen mukaan viikoittaisissa tapaamisissa. Henkilöstöä kannustetaan ja mahdollistetaan osallistumaan myös Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiin keskustelu- ja koulutustilaisuuksiin.

Vihnuskodissa asiakkaan hoitoa toteutetaan ympäri vuorokauden, kaikkina kellon aikoina. Lyhytaikaiseen, ympärivuorokautiseen palveluasumiseen asiakkaat tulevat asiakasohjaajien päätöksellä. Lyhytaikaisjakson on tarkoitus olla ennalta määritellyn ajanjakson mittainen. Asiakkaan vastaanottava hoitaja haastattelee asiakkaan ja laatii yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa lyhytaikaisjakson hoitosuunnitelman. Hoitosuunnitelmaa päivitetään jakson aikana. Tarpeen mukaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa järjestetään hoitoneuvottelu yhteistyössä asiakasohjauksen ja/tai kotihoidon kanssa. Palveluntarvetta arvioitaessa asiakkaalle voidaan tehdä osittaisarviointi RAI- arviointijärjestelmää hyödyntäen.

Asiakkaan muuttaessa Vihnuskotiin, ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön, hänelle nimetään omahoitaja. Omahoitaja tekee hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti ensimmäisen RAI- arvioinnin ja sen pohjalta laatii yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman. Asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa pyritään sopimaan hoitoneuvotteluaika noin kuukauden kuluttua Vihnuskotiin muutosta. Hoitoneuvottelussa käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelma ja tehdään siihen yhdessä muutoksia. Jatkossa hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan tai vähintään 6 kuukauden välein.

# 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

## 2.1 Laatiminen ja päivittäminen

**Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**
Vihnuskodin omavalvontasuunnitelmaa on laadittu ja käsitelty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelyyn on osallistunut vastaavia sairaanhoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä esihenkilöitä. Omavalvontasuunnitelman viimeisin tarkistus ja päivitys on tehty Vihnuskodin esihenkilöiden toimesta.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**
Marjo Levo, hoivatyön esimies, marjo.levo@pirha.fi
Johanna Helander, hoivatyön esimiehen sijainen johanna.m.helander@pirha.fi
Susanna Kukkasela, hoivatyön esimies, susanna.kukkasela@pirha.fi

**Omavalvontasuunnitelman päivitys**
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.

Vihnuskodin esihenkilöt vastaavat yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Vihnuskodin jokaisen yksikön ilmoitustaululle on tulostettuna ajantasainen omavalvontasuunnitelma sekä siihen liitettynä viimeisin omavalvontasuunnitelman havaintojen pohjalta tehtyjä toimenpiteitä koskeva raportti. Yksikön esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

# 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

## 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti hyödyntäen käytössä olevia seurantavälineitä. Palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan tulosten ja saatujen asiakas- ja työntekijäpalautteiden perusteella.

**RAI**

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen laadun seurannassa keskeinen seurantaväline on RAI- järjestelmä. RAI- järjestelmää hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI- järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012, 16 §).

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisraportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Asumisen palveluissa seurataan säännöllisesti seuraavien RAI-laatutavoitteiden toteutumista:

- Asiakas on osallistunut arviointiin, tavoitteena yli 80% asiakkaista
- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, tavoitteena yli 70% asiakkaista
- Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiviteettia, tavoitteena yli 90% asiakkaista
- Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua, tavoitteena alle 2% asiakkaista
- Käynnit päivystyksessä vähenevät (90 vrk:n aikana), tavoitteena alle 3% asiakkaista

- Hyvä ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), tavoitteena alle 14% asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf

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

RAI- arviointien toteutumisaikataulua seurataan yksiköissä yksiköiden hoitajien, esihenkilön ja RAI- vastaavien toimesta. RAI- arvioinneista saatavaa tietoa käytetään hyödyksi arvioitaessa hoidonlaadun tavoitteiden saavuttamisessa. RAI:sta nousevia tuloksia verrataan laatutavoitteisiin ja niitä käsitellään yhteisesti noin neljännesvuosittain yksiköissä. Vihnuskodilla on tavoitteena kehittää RAI- arviointien tulosten hyödyntämistä entistä enemmän lähijohtamisen työvälineenä.

Lyhytaikaisyksiköissä asiakkaiden RAI- arvioinneista pääsääntöisesti vastaa asiakasohjaus ja kotihoito. RAI- arvioinnin tulokset ovat yksi palvelun myöntämisen kriteereistä, joiden perusteella asiakkaalle myönnetään lyhytaikaisjaksoja. Lyhytaikaisyksiköissä RAI- arviointeja tehdään hoitojakson pitkittyessä tai asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi.

Mikäli henkilöstö havaitsee palvelussa laatupoikkeamia, on heillä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan poikkeamista. Henkilöstöä kannustetaan tekemään entistä enemmän ilmoituksia myös läheltä piti-tilanteista ja kirjaamaan ilmoitukselle oman kehittämisehdotuksensa, jotta mahdollisia poikkeamia voidaan ennaltaehkäistä paremmin. Yksikköön tulleet ilmoitukset käsittelee yksikön esihenkilö ja/tai hänen valtuuttamansa sairaanhoitaja. Ilmoituksista keskustellaan yksikön sisällä esimerkiksi

viikkopalavereissa. Ilmoitusten yhteinen käsittely palavereissa osallistaa koko työyhteisöä pohtimaan toimintatapojen kehittämistä.

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 säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.
Lisätietoa: Palveluverkko - pirha.fi

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin, ikäihmisten palvelujen palvelulupaukseen ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea ikäihmisten palvelujen toimintaa. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan IKI- verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Vihnuskodilla pyritään kannustamaan asiakkaita omatoimisuuteen huomioiden heidän toimintakykynsä ja voimavaransa. Asiakkaiden tarpeita kuunnellaan ja heidät kohdataan yksilöllisesti huomioiden heidän erityistarpeensa ja toiveensa. Kaikissa arjen toiminnoissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa ja syömisessä, pyritään siihen, että asiakkaat voisivat käyttää jäljellä olevaa toimintakykyään mahdollisimman paljon.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmilla, huolellisella

kirjaamisella, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä ja henkilöstön monipuolisella koulutuksella. Asumisen palvelujen yhteistyökumppaneiden tuottamien palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä toimintaa ja palveluja kehitetään järjestämällä säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

## 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten palveluiden toimialuetta. Palvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Elsan soppi, Leenan kamari, Tapion torppa ja Annin aitta esihenkilö on hoivatyön esimies Marjo Levo, marjo.levo@pirha.fi

Marian pirtti ja Kaakkurin koti esihenkilö on hoivatyön esimies Johanna Helander, johanna.m.helander@pirha.fi

Oskarin tupa ja Järvikoto esihenkilö on hoivatyön esimies Susanna Kukkasela, susanna.kukkasela@pirha.fi

Vihnuskodin palvelupäällikkö on Satu Vina, satu.vina@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan

ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

## 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

**Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen**
Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä,

että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

**Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen**
”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista 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. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Ikäihmisten palveluiden yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointijärjestelmää.

Lisätietoa: Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

Hoitoa ja palvelua suunnitellessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet hoitoaan koskevissa asioissa. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Esimerkiksi hoitoneuvottelussa keskustellaan yhdessä asiakkaan ja hänen luvallaan myös läheisen

kanssa palvelusta ja hoidosta. Asiakkaan muistin heikentyessä hänen toiveitaan ja näkemyksiään pyritään selvittämään yhteistyössä läheisten kanssa myös esimerkiksi tutustumalla aikaisempaan elämänhistoriaan.

Asiakkaalle pyritään antamaan hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen ja voi tehdä valintoja hoitoaan koskevissa asioissa tai esimerkiksi kieltäytyä hänelle tarjotusta vaihtoehdosta.

Vihnuskodin yksiköissä pidetään kuukausittaisia asukaskokouksia, joissa asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun esimerkiksi esittämällä toiveita tai antamalla palautetta. Myös läheisillä on mahdollisuus osallistua asukaskokouksiin yhdessä asiakkaan kanssa.

Tarvittaessa selvitetään erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeiden täyttämistä ja toimitaan sen mukaan, esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan tai tulkkipalvelun tarve.

**Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat**
”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Lisätietoa: Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

Pirkanmaan hyvinvointialueen vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Asumisen palveluissa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Vihnuskodilla keskustellaan asiakkaan saamasta palvelusta asiakkaiden ja läheisten kanssa. Jos esille nousee epäkohtia hoidossa tai palvelussa, niihin puututaan

mahdollisimman nopeasti. Mikäli toinen hoitaja näkee toisen hoitajan toiminnassa huomautettavaa, hän on velvollinen ottamaan tämän puheeksi toisen hoitajan kanssa. Toiminnasta on myös velvollisuus tehdä epäasiallisen kohtelun ilmoitus esihenkilölle, joka puolestaan on velvollinen käsittelemään tämän työnjohdollisesti ilmoituksen kohteena olevan hoitajan kanssa. Yksiköissä pidetään myös asukaskokouksia, joissa asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta mahdollisista epäkohdista.

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

**Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista**
”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

Asumisen palvelujen asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Vihnuskodin yksiköissä on ilmoitustaululla nähtävillä sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot sekä palveluyksikön omavalvontasuunnitelma. Lisäksi asiakkaalle tai hänen läheiselleen neuvotaan tarvittaessa oikeusturvakeinot, kuten muistutuksen tekeminen.

**Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen**

”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 vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto

Lisätietoa henkilöstölle: Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Vihnuskodilla toteutetaan ensisijaisesti hoitoa ja palveluita rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteillä pitää aina olla peruste. Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä päättää aina lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään keskusteltuaan asiasta asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen läheistensä kanssa.

Rajoitteiden tarvetta arvioidaan jokaisella kerrallaan erikseen, kun rajoite on käytössä. Rajoitteen käytön jatkamista arvioidaan säännöllisesti ja viimeistään 3-6 kuukauden kuluessa lääkäri arvioi rajoitteen käytön jatkamista. Hoitohenkilöstön vastuulla on siirtää tieto rajoitteesta hoitosuunnitelmaan, jossa näkyy rajoitteen aloitus ja lopettamisaika.

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

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

Asiakkaan omien varojen käsittelyssä ja säilyttämisessä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä 28.5.2024 hyväksyttyä ohjetta. Asiakkaat säilyttävät omaisuuttaan omassa huoneessaan omalla vastuullaan. Asiakasta ja hänen läheisiään ohjeistetaan olemaan tuomatta suuria määriä käteistä tai arvokkaita koruja Vihnuskodille. Läheiset voivat halutessaan tuoda lukittavan huonekalun omaisuuden säilyttämistä varten ja vastaavat tällöin itse avaimen säilyttämisestä.

**Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat**

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Ikäihmisten palvelujen asiakkaan palvelutarpeiden mukaisesta asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä palvelupäätöksestä vastaa asiakasohjaaja. Asumisen palvelujen yksikössä asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma

(palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma), joka perustuu asiakkaan laajaan palvelutarpeen arviointiin.

Vihnuskodilla omahoitajat huolehtivat oman asiakkaansa palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelman) päivittämisestä heti RAI-arvioinnin tekemisen jälkeen. Asiakkaan osallistuminen omaan RAI- arviointiinsa kirjataan näkyviin ja sitä seurataan. RAI-arviointia käytetään hyödyksi toimintakyvyn ja avun tarpeen arvioinnissa.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma (Hoito- ja palvelusuunnitelma) laaditaan ennen ensimmäistä hoitoneuvottelua ja käydään yhteisesti läpi asiakkaan ja asiakkaan luvalla myös läheisen läsnä ollessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa täydennetään tarvittaessa asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Palvelujen toteuttamissuunnitelma (hoito- ja palvelusuunnitelma) päivitetään omahoitajan toimesta vähintään 6kk välein uusimman valmistuneen RAI-arvioinnin tuloksia hyödyntämällä. Asiakkaan ja läheisten kanssa keskustellaan voinnin muuttuessa ja aina tarpeen mukaan.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien päivittäiskirjaamisen hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelman) kanssa yhteneväiseksi. Suunnitelma ohjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa ja hoivaa sekä asiakaskirjauksia ollen läsnä päivittäisessä arjessa.

**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, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

**Sosiaaliasiavastaava:**
Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

## 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa

kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto

Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Vihnuskotia koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" -kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
  Pirkanmaan hyvinvointialue
  Kirjaamo
  PL 272, 33101 Tampere

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä tulostettavalle muistutuslomakkeelle tai sen voi tehdä vaihtoehtoisesti vapaamuotoisena. Vapaamuotoinenkin muistutus on allekirjoitettava ja siinä pitää mainita vastaavat tiedot kuin muistutuslomakkeella (nimi- ja yhteystiedot, henkilötunnus). Muistutuksen tekemiseen liittyvissä kysymyksissä auttavat yksikön henkilökunta tai sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

Saapuneet muistutukset käsitellään Vihnuskodin yksiköissä yhdessä henkilöstön kanssa. Muistutuksessa tai kantelussa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon yksikön toiminnassa. Epäkohtien tai puutteiden pohjalta suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä.

## 3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Suoraa palautetta voi antaa kirjallisesti asumisen palvelujen yksiköissä saatavilla olevilla palautelomakkeilla

- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Lisäksi Vihnuskodin henkilöstön kanssa keskustellaan ja kerätään palautetta säännöllisissä yksikköpalavereissa. Palautetta voi tulla myös kahdenvälisissä keskusteluissa työntekijän ja esihenkilön välillä. Palautteet käsitellään Vihnuskodin yksiköiden palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

Palautteiden yhteenvetoraportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

## 3.6 Henkilöstö

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Vihnuskodissa jokaisessa yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja kodinhuoltajia. Lisäksi jokaisella esihenkilöllä on työparinaan vastaava sairaanhoitaja. Henkilöstö sijoittuu työvuoroihin toimintalähtöisen tarpeen mukaisesti.

**Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet**

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

Vuokratyövoimaa käytetään niissä tilanteissa, kun työvuoroon ei ole saatavilla muuta henkilöstöä. Opiskelijoiden oikeus työskennellä laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön sijaisena varmistetaan opintorekisteriotteelta tarkastettavilla riittävillä opintopistemäärillä, lääkehoidon lisäkoulutuksen ja siihen sisältyvien hyväksyttyjen näyttöjen antamisella sekä aikaisemmin osoitetulla osaamisella.

Opiskelijan ollessa sijaisena työvuorossa hänellä on aina mahdollisuus kysyä neuvoa kokeneemmilta työntekijöiltä. Henkilöstö seuraa ja arvioi, miten opiskelijan perehtyminen työtehtäviin on onnistunut sekä keskustelee tämän kanssa työtehtävien sisällöstä. Tarvittaessa esihenkilö reagoi henkilöstöltä tulleeseen palautteeseen liittyen opiskelijan toimintaan työyksikössä.

Lisätietoa henkilöstölle: Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi ja Vuokratyövoima - intra.pirha.fi

**Ammattioikeuden tarkistaminen**

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

Lisätietoa: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto

**Rikostaustaote**

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

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

**Perehdytys**

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

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

Vihnuskodilla yksikön henkilöstö perehdyttää uuden työntekijän. Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään perehdytyspäiviä. Vihnuskodilla käytetään perehdytyksen työvälineenä erillistä perehdytyskaavaketta. Tulevaisuudessa perehdytyksen pohjana tullaan käyttämään Intro- perehdytysohjemaa.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

**Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskolutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväarakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Työnantajan edustajana esihenkilön vastuulla on arvioida kunkin tehtävän edellyttämä kielitaito ja työntekijäkohtainen tarve kielitasotestaukselle. Vihnuskodilla esihenkilöt haastattelevat uudet työntekijät, jolloin he saavat käsityksen työnhakijan suomen kielen osaamisen tasosta. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan lääkehoidon täydennyskoulutus

LOVe, josta työntekijä suorittaa vaadittavat tentit suomen kielellä ja antaa osaamisestaan näytöt yksikössä. Lisäksi henkilöstö velvoitetaan suorittamaan Pirhan Intrasta löytyvät ikäihmisten asumispalveluiden henkilöstölle suunnatut koulutukset. Esihenkilöt tiedottavat henkilöstöä välttämättömistä ja erityisen hyödyllisistä koulutuksista. Henkilöstöä kannustetaan seuraamaan Pirhan koulutustarjontaa ja ilmoittautumaan sekä osallistumaan mielenkiintonsa ja arvioidun tarpeensa mukaan.

Lisätietoa henkilöstölle: Verkkokoulutus - intra.pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje - intra.pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

## 3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Vihnuskodilla yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työvuorossa on riittävästi osaavaa henkilöstöä ja että esimerkiksi lääkehoitoluvallisia työntekijöitä on jokaisessa työvuorossa. Henkilöstön lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti Vihnuskodin omaa varahenkilöstöä ja tarvittaessa ulkopuolisia sijaisia. Pidempiaikaisiin työntekijöiden poissaoloihin pyydetään rekrytointilupa palvelupäälliköltä sekä henkilöstöhallinnosta.

Työvuorojen toteutumista seurataan jokaiselta työvuorolistalta ja lasketaan toteutunut henkilöstömitoitus. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan osaamisen jakautuminen tasaisesti. Yksiköissä on laadittu työvuorokohtainen minimimitoitus, joka pitää vähintään täyttyä. Erityistilanteissa, kuten esimerkiksi saattohoidossa henkilöstöä lisätään työvuoroon hyvän hoidon ja hoivan turvaamiseksi. Tarvittaessa hoitajat voivat pyytää lisäapua Vihnuskodin muista yksiköistä.

## 3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.
Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi

Vihnuskodilla palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja tarpeita vastaava kokonaisuus. Erityisen tärkeää yhteistyön tekemisen kannalta on toimiva tiedonkulku läheisten ja yhteistyötahojen kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.  Tarvittaessa henkilöstö on yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin, kuten esimerkiksi seurakuntaan, vapaaehtoisiin toimijoihin.

Vihnuskodilla on kirjaamisalustana käytössä sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamiseen Lifecare, joka mahdollistaa tietojen haun myös Kanta -palveluiden kautta.

Jatkossa Pirkanmaan hyvinvointialueella tulee olemaan yhteinen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Saga. Pirkanmaan hyvinvointialueella perusterveydenhuollon osalta kirjataan yhteiseen potilastietojärjestelmään Omni360. Asiakkaan on myönnettävä lupa tietojen jakamiselle ja käsittelylle. Kaikkia tietoja ei ole saatavilla Kanta -palveluiden kautta, jolloin hoidon- ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi on toisinaan tarpeen myös tulostaa asiakkaan mukaan tarvittavat dokumentit esimerkiksi asiakkaan siirtyessä yksityiselle palveluntuottajalle.

## 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

**Toimitilat ja välineet**

Vihnuskoti sijaitsee Nokialla, Vihnusjärven vehreässä ympäristössä. Vihnuskodin tilat on vuokrattuna Vihnusrinnesäätiöltä. Vihnuskoti rakentuu kahdesta, toisiinsa kytköksissä olevasta rakennuksesta. Toinen rakennuksista on kaksikerroksinen ja toinen nelikerroksinen. Vihnuskodin toimitilat on rakennettu ympärivuorokautista palveluasumista varten.

Vihnuskodissa on ikäihmisille suunniteltu kuntosali, jossa asiakkaat voivat kuntoilla ohjaajan, omaisen tai hoitajan kanssa. Vihnuskodilla turvallinen ulkoilu on mahdollista tilavilla yksikkökohtaisilla parvekkeilla sekä aidatulla, esteettömällä piha-alueella. Asiakashuoneet ovat pääsääntöisesti yhden hengen huoneita, mutta myös yksittäisiä kahden asuttavia huoneita löytyy. Kaikissa huoneissa on omat wc- ja suihkutilat. Lisäksi yhteiskäytössä on esteettömät pesu- ja saunatilat sekä ruokailu- ja oleskelutilat.

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

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

**Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**

Viimeisimmät tarkastukset: Määräaikainen palotarkastus 13.1.2025, Ympäristöterveyden terveystarkastus 12.5.2025, Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 2.5.2024

**Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto**

Huoltopyynnöt tehdään keskitetysti sähköisellä lomakkeella Pirhan toimitilapalvelujen kautta. Vihnuskodilla siisteydestä vastaa Pirkanmaan Voimia Oy.  Huoltoyhtiönä toimii RTK- kiinteistöpalvelut. Hissien huollosta vastaa SHU. Kiireellisistä huoltopyynnöistä on mahdollista olla yhteydessä suoraan palveluntuottajaan.

Apuvälineiden kuntoa arvioidaan aina käytettäessä. Apuvälineitä huolletaan säännöllisesti ja huoltaja antaa raportin apuvälineen kunnosta. Tarvittaessa apuvälineiden huolto tai korjaus tilataan sähköisellä lomakkeella. Vihnuskodilla on mahdollisuus konsultoida fysioterapeuttia asianmukaisen apuvälineen arviointia varten.

**Lääkinnälliset laitteet**

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Vihnuskodilla jokaisella asiakkaalla on sähkösäätöinen sänky. Lisäksi käytössä on henkilönostimia sekä liikuteltavia passiivi- ja aktiivinostimia. Näiden huolto tapahtuu säännöllisesti vuosittain sekä tarvittaessa pyydetään korjausta useammin. Yksiköissä on käytössään verenpaine- ja verensokerimittarit. Verenpainemittareiden huoltoa

pyydetään tarpeen mukaan sähköisellä lomakkeella Pirhan palvelusta ja verensokerimittarit uusitaan tarpeen mukaan.

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

Apuvälineiden hankinnassa Vihnuskodilla käytetään apuna avokuntoutuksen fysioterapeutin osaamista. Keskeisimpien käytössä olevien apuvälineiden hankinta on kilpailutettu. Laitetoimittajat vastaavat uuden laitteen perehdytyksestä henkilöstölle. Tarvittaessa perehdytystä voi antaa myös fysioterapeutti. Laitteiden huolto tapahtuu laitetoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Apuvälineiden huoltaminen, kuten pesut, ja pyörien täyttö ym. hoidetaan yksiköissä.

Lääkinnällisten laitteiden huollon yhteydessä laitehuoltaja voi antaa laitteen poistosuosituksen. Tällöin esihenkilö tai sopimuksen mukaan työntekijä tekee laitteesta poistoilmoituksen Pirhan sähköisellä kaavakkeella, jolloin tieto välittyy myös laiterekisteriin. Mahdollisista lääkinnällisen laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimeaan.

Yksikön laitevastaavina toimivat palveluyksikön esihenkilöt.

**Säteilyn käytön turvallisuus**
Ei koske yksikköä.

## 3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

**Tietojärjestelmät**
Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös

järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: Tietohallinto - intra.pirha.fi

Vihnuskodin henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Päivittäisessä kirjaamisessa on käytössä sähköinen kirjaaminen. Henkilöstölle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia, jotka ovat sidonnaisia henkilön tehtävänkuvaan. Tietojärjestelmän vaihtuessa toteutetaan laajempia koulutuksia. Vihnuskodin kirjaamisvastaavat ja tietojärjestelmiä enemmän käyttäneet työntekijät perehdyttävät uusia työntekijöitä tietojärjestelmien osalta.

Pirkanmaan hyvinvointialue on arvioinut käyttöön otettavan teknologian soveltuvuuden, asiamukaisuuden ja turvallisuuden. Yksikön esihenkilö vastaa, että asiakastietojen käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja että henkilöstö on tietoinen asiakastietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä määräyksistä. Asiakas- ja potilastietojen käsittely käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja salassapitosopimuksen kirjautuessaan ensimmäisen kerran Pirhan tietokoneelle. Lisäksi työntekijän on suoritettava: Tietoturva- ja

tietosuojakoulutus Pirkanmaan hyvinvointialueella – verkkokoulutus. Koulutus on suoritettava kahden vuoden välein.

**Tietosuoja ja tietoturva**

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi

Vihnuskodissa huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

**Tietoturvasuunnitelma**

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan

hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden yksiköissä tietosuoja- ja tietoturvakierto tehdään vähintään kerran vuodessa joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Yksikön esihenkilö vastaa kierron perusteella tarvittavien kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

## 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen 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.

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

Vihnuskodin esihenkilöt vastaavat asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Esihenkilöt ja nimetyt sairaanhoitajat tilaavat tarvittavat käyttöoikeudet järjestelmiin ja varmistavat, että yksikössä on ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet.

**Asiakastietojen tarkastaminen**
Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitietopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitietopyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere
Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi

## 3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Vihnuskodilla on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 12.1.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Vihnuskodin esihenkilöt vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä lääkevastaavien kanssa. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Vihnuskodin lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuutta, toteutumista ja seurantaa tehdään henkilöstön ja esihenkilön toimesta osana päivittäistä toimintaa. Uusi päivitetty lääkehoitosuunnitelma valmistuu huhtikuun 2026 loppuun mennessä.

## 3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava

tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi

Vihnuskodissa hyvään hygieniaan kuuluu aseptinen työskentelytapa, yleinen siisteys, asianmukaiset suojaimet ja niiden käyttö sekä asianmukaiset hoitovälineet. Työnantaja tarjoaa suojavaatteet, joita henkilöstön tulee käyttää jokaisessa työvuorossa. Työvaatteet toimittaa Sakupe. Pirhan intrasta on saatavilla ajantasaiset ohjeet hygienianhoitoon sekä infektioiden torjuntaan liittyvissä asioissa (mm. MRSA-ohjeet, veritapaturmaohje, käsihygieniaohje, jätteiden käsittely).

Vihnuskodilla on nimetty hygieniayhdyshenkilöt seuraavasti:
Oskarin tupa: Maija Tuuli, p. 050 395 8921 20
Marian pirtti: Tiina Knuuttila, p. 040 145 5907
Järvikoto: Tarja Soini, p. 044 486 1813
Kaakkurin koti: Jemina Nikali  p. 044 486 1318
Annin aitta: Johanna Paasonen, p. 050 395 8920
Tapion torppa: Riina Mäkinen, p. 050 395 8915

Lyhytaikaisyksiköt:
Leenan kamari ja Elsan soppi: Minna Mattila ja Heli Tuomela p. 044 486 1302

Vihnuskodin hygieniayhdyshenkilöt huolehtivat osaltaan hygieniaohjeiden viimeisimpien käytänteiden jalkauttamisesta yksikköön ja ohjaavat henkilöstöä. Hygieniakäytäntöjen toteutumista seurataan päivittäisen toiminnan yhteydessä ja mahdollisista epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle.

# 4 Omavalvonnan riskienhallinta

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

## 4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

**Riskienhallinnan vastuut**
Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Vihnuskodin esihenkilöt vastaat oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

**Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**
Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmän raportin mukaan ajalla 1.1.2025 – 30.9.2025 liittyvät tapaturmaan tai onnettomuuteen, lääkehoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan.

Vihnuskodin esihenkilöt seuraavat ja arvioivat yksikössä tunnistettuja riskejä. Vihnuskodin yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmän mukaan ovat tapaturmaan ja onnettomuuteen, lääkehoitoon ja väkivaltaan liittyviä riskejä.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia käsitellään esihenkilön ja/tai sairaanhoitajan toimesta yksikössä henkilöstön kanssa kuukausittain tai tarpeen mukaan nopeammin. Yksikössä pyritään löytämään toimintatapoja, joilla ehkäistään vaaratapahtuman syntyä tai vähennetään siitä johtuvia haittoja.

Sovittujen toimintatapojen toimivuutta seurataan ja arvioidaan, minkälainen vaikutus niillä on vaara- ja haittatapahtumien ehkäisyssä ja tilanteiden hallinnassa. Asiakkaalle ja tarpeen mukaan hänen läheisilleen tiedotetaan vaaratapahtumasta mahdollisimman pian esimerkiksi soittamalla yksiköstä. Lisäksi henkilöstön esimerkiksi lääkehoidon osaamisesta huolehditaan säännöllisellä koulutuksella.

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta

## 4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön

turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta
Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

Vihnuskodin esihenkilöt tiedottavat henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Vihnuskodin esihenkilöt muistuttavat ja tiedottavat henkilöstöä säännöllisin väliajoin henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Vihnuskodin työntekijät perehdytetään käyttämään HaiPro -ohjelmaa ja ilmoittamaan sitä kautta havaitsemiaan poikkeamia tai läheltä piti-tilanteita. Havainnosta tulee tehdä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmässä. Ilmoituslomakkeelle kirjataan tiedot tapahtumasta ja oma sähköpostiosoite, jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten. Ilmoituksen käsittelijän ja toiminnasta vastaavan henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä ilmoituksia käsitellään esihenkilön ja/tai sairaanhoitajan toimesta yksikössä henkilöstön kanssa yksikköpalavereissa tai tarpeen mukaan nopeammin. Yksikössä pyritään löytämään toimintatapoja, joilla ehkäistään vaaratapahtuman syntyä sekä vähennetään siitä johtuvia haittoja.

Vakavan vaaratapahtuman käsittelystä on annettu erillinen ohje esihenkilöille tapahtuman käsittelyä varten. Vakavaan vaaratapahtumaan osallisille järjestetään tarvittaessa jälkipuintikeskustelu ja tarvittaessa heidät voidaan ohjata työterveyteen.

Vihnuskodin yksiköissä on käytössä Granite- riskienhallintajärjestelmä. Granite päivitetään tarpeen mukaan riskien ilmaantuessa tai poistuessa ja vähintään puolen vuoden välein yhteistyössä esihenkilön, turvallisuusyhdyshenkilöiden ja yksikön koko henkilöstön kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilöiden tärkeä tehtävä on tuoda esille yksikössä havaittuja riskejä ja kirjata ne riskienhallintaohjelmaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa, jotta voidaan varmistaa mahdollisimman turvalliset työolosuhteet kaikille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle havaitsemistaan turvallisuuspuutteista.

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

## 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

### Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Vihnuskodin esihenkilöt seuraavat ja arvioivat jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilöt huolehtivat, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö tukee ja avustaa esihenkilöä riskienhallintaan liittyvissä käytännön tehtävissä.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Edellä mainitut turvallisuustyöryhmät ja vastuuyksikkötasoiset turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuustyöryhmien tehtävänä on kehittää ja suunnitella riskienhallinnan ja turvallisuuden käytäntöjä.

**Riskienhallinnan raportointi**

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

**Osaamisen varmistaminen**

Vihnuskodin työntekijät on koulutettu käyttämään HaiPro -ohjelmaa ja ilmoittamaan sitä kautta havaitsemiaan poikkeamia tai läheltä piti -tilanteita. Uudelle työntekijälle HaiPro-ohjelman käyttö ja ilmoitusvelvollisuus kuuluvat perehdytyksen osa-alueisiin.

Pirha kouluttaa yksiköiden turvallisuusyhdyshenkilöitä, jotka ohjaavat yksiköiden henkilöstöä sekä huolehtivat yksiköiden päivittäisten turvallisuuskäytäntöjen toteutumisesta yhdessä yksikön esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa.

Vihnuskodilla henkilöstö on velvoitettu perehtymään yksikön lääkehoito-, omavalvonta-, palo- ja pelastussuunnitelmaan sekä muihin turvallisuutta koskeviin ohjeistuksiin.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus - intra.pirha.fi

## 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Mikäli ostopalveluissa tai alihankintana tuotetuissa palveluissa havaitaan puutteita, otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Vihnuskodilla on säännölliset seurantapalaverit Pirkanmaan Voimian kanssa liittyen ruokahuoltoon ja puhtauspalveluihin.

Havaittaessa epäkohtia, niistä ilmoitetaan Voimian yhteyshenkilölle asian edellyttämällä nopeudella, esimerkiksi palautekanavan kautta, sähköpostilla tai kriittisessä tilanteessa voidaan soittaa suoraan esihenkilölle. Muiden ostopalveluiden tai alihankintana toteutettujen palveluiden tarjoajien kanssa puutteista viestitään paitsi HaiPro-menettelyllä myös suoralla yhteydenotolla palvelun järjestäjään.

## 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Vihnuskodin esihenkilöt vastaavat yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa yhteistyössä esihenkilön kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Pelastussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina suunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Asumisen palveluiden yksikössä on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys, joka päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja aina toiminnan oleellisesti muuttuessa. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään ajankohtaisesti henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla yksikön palaverissa.

Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus. Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä koulutuksilla ja alkusammutusharjoituksilla.

Vihnuskodilla toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle

ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

# 5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

## 5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Vihnuskodin henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja toimia sen mukaisesti sekä seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Henkilöstöltä edellytetään lukukuittausta omavalvontasuunnitelmaan perehtymisestä.

## 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

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

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötasoisen omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Omavalvontasuunnitelmasta ja sen toteutumisesta keskustellaan yhteisesti henkilöstön kanssa.  Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa. Esihenkilöt varmistavat, että omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset jalkautuvat osaksi yksiköiden päivittäistä toimintaa.

**Omavalvonnan raportointi**

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi)

Vihnuskodin esihenkilöt tiedottava henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

# 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)
Nokia 24.11.2025

**Palveluyksikön vastuuhenkilöt**
Marjo Levo, hoivatyön esimies
Johanna Helander, hoivatyön esimies
Susanna Kukkasela, hoivatyön esimies

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**
Minna Nummi, Palvelujohtaja

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.