



Mäntävuoren Terveys
Pihlajalinna

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sarahelmi

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot	2
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	12
2.5	Henkilöstö	14
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8	Toimitilat ja välineet.....	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	19
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3	Omaavalvonnassa riskienhallinta.....	20
4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
Liitteet: Siivoussuunnitelma, hygieniasuunnitelma, Pirkanmaan hyvinvointialueen ohje muistutuksen tekemiseen, toimintaohje: kuolemantapaus asumispalveluyksikössä		

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat perustiedot

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Mäntänvuoren Terveys Oy Vilpunkatu 6 A 35700 Vilppula Y-tunnus 2517663-5
Palveluyksikön nimi ja osoite Sarahelmi Pakkaajankatu 16 B 35800 Mänttä
Palveluryhmään kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, asiakasmäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset • Kanerva 15 asukasta • Niittyvilla 15 asukasta • Sofia 15 asukasta • Sara 15 asukasta
Palveluyksikön vastuuhenkilöt (nimi ja yhteystiedot) Palveluvastaava Reetta Auvinen, reetta.auvinen@pihlajalinna.fi , p. 0400600256 Vastaava sairaanhoitaja Mervi Kangas, mervi.kangas@pihlajalinna.fi
Asumispalvelupäällikkö ja yhteystiedot Susanna Laaksonen, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi

1.2 Palveluyksikön palvelut

Sarahelmessä järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asukaspaikkoja on yhteensä 60 yksikön neljässä eri ryhmäkodissa: Kanervassa, Niittyvillassa, Sofiassa ja Sarassa.

Sarahelmi tarjoaa ikäihmisille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja asiakkaan kotona, yhteisasumisen muodossa. Sarahelmen palvelut mahdollistavat onnellisen, toiminnallisen ja turvallisen arjen yksikössä, jossa on koulutettu hoitohenkilökunta läsnä 24/7. Tarjoamme toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän asuinympäristön ikäihmisille, joiden fyysinen tai psyykinen kunto tai muisti ovat huonontuneet vuosien saatossa. Suurimpana asiakasryhmänä Sarahelmessä muistisairaat tai muistioireiset. Sarahelmessä asiakkaat saavat elää elämänsä loppuun asti, mikäli se vain on hyvän hoivan puitteissa mahdollista.

Sarahelmessä toteutettavalla palliatiivisella hoidolla ja etenkin elämän loppuvaiheen **saattohoidolla** pyritään asiakkaan kivuttomuuteen ja turvalliseen, mahdollisimman hyvään oloon. Saattohoitotilanteissa huomioidaan ammatillisesti asiakkaan lisäksi myös omainen, jota tuetaan. Asiakas laatii yhdessä omahoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa hoitosuunnitelman, johon kirjataan muun muassa asiakkaan hoitotahto (toiveet saatavalle hoidolle), hoitolinjaus (tavoitteet hoidolle) ja hoidon rajaukset (toimenpiteet, joiden tekemisestä olisi asiakkaalle enemmän haittaa kuin hyötyä).

Sosiaalihuoltolain mukaisesti Sarahelmen asiakkailla on **oma työntekijä**, joka on sosiaalihuollon viranhaltija.

Yksikössä on käytössä **vastuulääkäripalvelu-käytäntö**. Lääkärin puhelinsoitto aika on viikoittain. Lääkäri käy yksikössä säännöllisesti. Asiakkaan tahtoessa myös omaisten on mahdollista osallistua lääkärinkäynneille. Sarahelmen henkilökunnan on mahdollista soittaa takapäivystäjälle 24/7 kaikissa asiakkaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

Asiakkaiden **hammashoito** toteutuu viereisessä talossa sijaitsevassa hammashoitolassa. Vuosittain asiakkailla on mahdollista saada suuhygienistin tekemä tarkastus, joka toteutetaan Sarahelmessä.

Puhdistus- ja ruokahuolto: Sarahelmessä työskentelee laitoshuoltajia ja hoitoapulaisia, jotka vastaavat yksikön puhtaudesta ja siisteydestä. Asiakkaiden ateriat toimitetaan ateriapalvelu Justiinalta.

1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sarahelmen toiminta perustuu vanhuspalvelulain ja sosiaalihuoltolain säädöksiin ja laatusuosituksiin. Sarahelmi on sopinut työlleen arvot, tavoitteet ja toimintaperiaatteet, jotka noudattavat Pihlajalinnan arvoja ja tavoitteita. Yksikön henkilökunta on ammattitaitoista, tietoinen yksikön arvoista ja tavoitteista sekä toimii niitä noudattaen.

Sarahelmessä hoitotyötä ohjaavat seuraavat arvot:

- kokonaishoidon periaate
- omatoimisuuden periaate
- yksilöllisyyden periaate

Kokonaishoidon näkemyksen kuuluu asiakkaan menneisyyden ja nykyisyyden näkeminen niin fyysisen, psyykkisen kuin sosiaalisen toimintakyvyn osalta. Sarahelmessä ei hoideta vain ikäihmistä hänen sen hetkisessä kunnossaan. Asiakkaan elämän tarina sekä asiakkaalle merkitykselliset asiat huomioidaan myös nykyhetkessä. Tavoitteena on asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen kuntouttavalla toimintaperiaatteella asiakkaan yksilöllisiä voimavaroja kunnioittaen, toiminnallista arkea tukien. Ystävät ja omaiset ovat aina tervetulleita viettämään aikaa Sarahelmeen.

Hoitotyö on asiakaslähtöistä perustuen asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja omaisyhteistyöhön. Asiakkaalle laaditaan ajantasaisesti hoitosuunnitelma ja asiakkaat osallistuvat hoitonsa suunnitteluun sekä päätöksentekoon kykyjensä mukaan, asiakkaan niin halutessa yhdessä omaisten kanssa. Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeus on pitkäaikaisesti alentunut, hänelle tehdään itsemääräämisoikeutta turvaava suunnitelma.

Sarahelmen kaikissa ryhmäkodeissa asukkaat saavat osallistua arkeen yhdessä tehden. Yksikössä panostetaan yhteisöllisyyteen sekä omatoimisen tekemisen kunnioittamiseen ja tukemiseen. Kaunis ja viihtyisä ympäristö luovat hyvää mieltä. Eri juhlapäivät huomioidaan asianmukaisella koristelulla: joulukoristeet, pääsiäinen, vappu, kesän juhlat. Kiireettömyys ja läheiset vuorovaikutussuhteet luovat hyvää oloa ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä eletty elämä saavat ansaitsemansa huomion. Omaisyhteistyössä henkilökunta huomioi myös läheisten tarpeet ja voimavarat.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Rai-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö. Se on tarkoitettu iäkkäiden palvelujen tai kehitysvammapalvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä asiakas-, hoito-, ja kuntoutussuunnitelman laatimiseen. Vanhuspalvelulain mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä 1.4.2023 alkaen.

Asiakas osallistuu itse arviointiin. Arviointia tehdessä asiakas kohdataan yksilönä ja hänen tarpeensa kartoitetaan kokonaisvaltaisesti. Asiakas on mukana hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Osallisuus luo asiakkaalle tyytyväisyyden, turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta. Sarahelmessä asiakkaille tehdään rai-arviointi vähintään puolen vuoden välein tai aina, kun asiakkaan toimintakyky olennaisesti muuttuu. Asiakkaan omahoitaja vastaa rai-arvioinnin toteuttamisesta yhdessä asiakkaan ja asiakkaan suostuessa mahdollisesti myös omaisen kanssa.

Sarahelmessä on käytössä **HaiPro**-järjestelmä, joka mahdollistaa vaaratapahtumien ilmoittamisen ja käsittelyn terveydenhuollon yksiköissä. HaiPro on vapaaehtoinen, luottamuksellinen ja syyttelemätön, ja se on kehitetty yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa. Sarahelmen henkilökunta kirjaa anonymisti HaiPro-järjestelmään asiakkaille tapahtuneet poikkeus-, vaaratilanne ja läheltä piti – tilanteet. Tehdyt ilmoitukset käsitellään kuukausittain yksikön palaverissa. Näkökulmana ilmoitusten käsittelyllä on epäkohdista ja poikkeamatilanteista yhdessä oppiminen.

HseLite Falcony on työturvallisuuden johtamisen ja kehittämisen sähköinen järjestelmä, jonne Sarahelmen henkilökunta kirjaa henkilöstölle tapahtuneet vaara-, poikkeama- ja läheltä piti – tilanteet. Samoin kuin HaiPro-ilmoitustenkin kohdalla, myös HseLite – ilmoitukset käsitellään kuukausittain Sarahelmen palaverissa. Näkökulmana on pyrkiä yhdessä löytämään keinoja, joilla vastaavilta poikkeamatilanteilta vältäisiin. HseLite – järjestelmä mahdollistaa myös työpaikan riskien arvioinnin, joka Sarahelmessä tehdään vuosittain tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Arvioinnin tekoon

osallistuu palveluvastaavan johdolla koko henkilöstö. Lopullisen arvioinnin tekee henkilöstön kokemuksen ja yhteisen arvioinnin pohjalta palveluvastaava yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. Sarahelmen turvallisuusvastaavana toimii Phanuwat (Pete) Saengwaree.

Sosiaalihuollon asiakaslaki velvoittaa, että toteutettaessa sosiaalihuollon mukaista palvelua on asiakkaalle laadittava hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Sarahelmen asiakkaille tehdään **hoito- ja palvelusuunnitelma** kahden viikon kuluessa asiakkuuden alkamisesta. Hoito- palvelusuunnitelman tekoon osallistuvat asiakkaan omahoitaja, asiakas itse ja asukkaan salliessa mahdollisesti myös omainen. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään puolen vuoden välein tai asiakkaan voinnin merkittävästi muuttuessa useammin.

Henkilöstön osaamisen ajantasaisuus: Vuonna 2024 tuli voimaan sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024). Asetuksen mukaan täydennyskoulutuksella tulee edistää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista sekä mahdollistaa jatkuva ammatillinen kehittyminen. Osaltaan tällä turvataan sosiaali- ja terveyspalveluiden vaikuttavuus ja väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävä toiminta, sekä lisätään asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Sarahelmessä laaditaan vuosittain **koulutussuunnitelma**, johon päätetään koulutuksen painopisteet. Vuonna 2025 koulutuksen painopisteet koskevat muistisairaana ja muistioireisen kohtaamista ja tukemista. Lisäksi jokainen Sarahelmen työntekijä suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa työntekijä ja esihenkilö arvioivat yhdessä työntekijän koulutustarpeen, ja tämä huomioidaan koulutussuunnitelmaa tehdessä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Sarahelmi kuuluu Mäntänvuoren Terveys Oy:n ikäihmisten ympärivuorokautisten asumispalveluiden kokonaisuuteen. Sarahelmessä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimettynä palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan jo rekrytointitilanteessa.

Mäntänvuoren Terveystieteiden asumispalveluiden palvelupäällikkö vastaa ikäihmisten asumispalveluiden kokonaisuudesta. Hän toimii asumispalveluyksiköiden esihenkilöiden esihenkilönä. Hän vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta. Palveluvastaava toimii yksikön esihenkilönä. Palveluvastaava seuraa ja johtaa Sarahelmen päivittäistä toimintaa ja käsittelee säännöllisesti toiminnan kehittämistä yhdessä henkilöstön kanssa. Sarahelmessä on lisäksi vastaava sairaanhoitaja, jolle kuuluu myös hallinnollisia työtehtäviä.

Asumispalveluiden palvelupäällikkönä toimii Susanna Laaksonen, susanna.laaksonen@pihlajalinna.fi.

Sarahelmen palveluvastaava on Reetta Auvinen, reetta.auvinen@pihlajalinna.fi. Sarahelmen vastaava sairaanhoitaja on Mervi Kangas, mervi.kangas@pihlajalinna.fi.

Asumispalveluiden palvelupäällikkö pitää säännöllisesti asumispalveluiden palveluvastaaville esihenkilökokouksen, jossa käydään läpi omavalvontaan liittyviä vastuualueita. Palveluvastaava pitää kuukausittain palaverit sekä koko henkilöstölle yhteisesti että erikseen jokaisessa ryhmäkodissa. Tällöin käydään läpi omavalvonnassa seurattavien asioiden toteutumista.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Yksikön arvoissa ja toimintaperiaatteissa huomioidaan asiakkaiden **itseäänmäärittämis-oikeus**. Arjessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä asiakaslähtöisyys. Asiakkaat osallistuvat omien asioidensa ja hoitonsa suunnitteluun. Asiakkaita kannustetaan **omatoimisuuteen** ja **osallisuuteen**. Asiakkaat tekevät päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaita ohjataan yhdessä omaisten/lääkärin kanssa tekemään **hoitotahto** (lomake liitteenä) ja **edunvalvontavaltuutus** (ks. tarkemmin tämän omavalvontasuunnitelman s. 9-10).

Ryhmäkodeissa huomioidaan asiakkaiden **yksityisyys** muun muassa siten, että asiakkailla on omat huoneet. Asiakkaat sisustavat huoneensa haluamallaan tavalla. Henkilökunta on vaitiolovelvollinen sekä huomioi intymiteettisuojan asiakkaita hoitaessa tai puhuessaan heidän asioistaan. Henkilökunta arvostaa asiakkaita ja heidän yksilöllistä elämänhistoriaansa. **Elämänhistoria** kartoitetaan yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa. Omahoitajuus ja asiakkaan elämänhistorian tuntemus edesauttavat asiakkaiden omannäköisen elämän toteutumista Sarahelmessä.

Sarahelmessä pyritään välttämään **rajoittamistoimenpiteiden** käyttöä ja ratkaisemaan ongelmatilanteet puuttumatta asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta arvioitaessa lähtökohtana on aina asiakkaan etu ja hänen terveytensä ja turvallisuutensa. Rajoittamistoimista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja laaditaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain silloin kun:

- Henkilön itsemääräämiskyky on alentunut siten, ettei henkilö kyseisessä tilanteessa kykene tekemään hoitoaan ja huolenpitoaan koskevia ratkaisuja eikä ymmärtämään käyttäytymisensä seurauksia.
- rajoitustoimenpiteiden käyttämisen katsotaan olevan välttämätöntä henkilön itsensä taikka muiden henkilöiden terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi tai merkittävän omaisuusvahingon estämiseksi, eikä muut lievemmat keinot ole tilanteeseen soveltuvia.

Kirjallisen päätöksen rajoittamistoimen käytöstä tekee hoitava lääkäri. Rajoittamistoimien toteuttamisen periaatteena on aina valita lievin mahdollinen keino. Toimien vaikutuksia, sekä myönteisiä että haitallisia, arvioidaan aina kun rajoittamistoimenpidettä joudutaan käyttämään. Arvio rajoittamistoimenpiteestä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistoimien käytöstä luovutaan välittömästi niiden tarpeen loputtua.

Sarahelmessä käytössä olevia rajoitteita ovat ryhmäkotien ovien lukossa pitäminen (ovikoodilla) muistisairaiden turvallisuuden takia, ulko-ovien lukossa pitäminen (ulkopuolinen uhka), sängyn laidan ylhäällä pitäminen yöllä/päivällä, jos se on asiakkaan turvallisuuden tai kääntymisavun kannalta tarpeen. Pyörätuolissa lantiovyön käyttö, jos se

on turvallisuuden kannalta tarpeen. Rajoitteiden tarvetta arvioidaan jatkuvasti päivittäisessä hoitotyössä. Toteutuneet rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään niin, että kirjataan rajoitustoimen alkamis- ja loppumisaika sekä syy rajoitustoimenpiteen käytölle. Kirjauksesta tuulee näkyä myös rajoitustoimen aikainen seuranta. Lääkäri arvioi tarvetta vähintään 3 kuukauden välein tai tarvittaessa.

Asukkaita tai omaisia ohjeistetaan jo Sarahelmeen muuttaessa, ettei mukana olisi **rahavaroja** pieniä, päivittäisostoihin varattuja summia lukuun ottamatta. Rahat on suositeltavaa säilyttää asukkaan omassa huoneessa. Asukkaan itse toivoessa voidaan rahavaroja säilyttää myös henkilökunnan lukollisessa kaapissa, jolloin rahoja käsiteltäessä on oltava kahden työntekijän varmistaminen kuittauksella. Paras ratkaisu olisi kuitenkin, jos asukkaalla olisi omassa huoneessaan esimerkiksi lukittava kaappi tai tallelokero, jossa rahavaroja voisi säilyttää.

Mikäli henkilökunnalle herää huoli asiakkaan taloudellisesta pärjäämisestä ja oman talouden hallinnasta, on mahdollista hakea **edunvalvojaa**. Digi- ja väestötietovirasto ohjeistaa seuraavasti:

Voit tehdä ilmoituksen henkilöstä, joka mielestäsi tarvitsee edunvalvontaa. 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. Voit tehdä ilmoituksen salassapitosäännöksistä huolimatta.

Edunvalvoja voi määräyksen mukaan hoitaa

- toisen henkilön omaisuutta ja taloudellisia asioita toistaiseksi
- toisen henkilön omaisuutta ja taloudellisia asioita vain tietyn ajan, esimerkiksi kahden vuoden ajan
- vain yksittäisen tehtävän, kuten kiinteistön myynnin tai perinnönjaon.

Vaikka edunvalvoja määrätään hoitamaan omaisuutta ja taloudellisia asioita, hänen täytyy huolehtia myös päämiehensä asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä. Jos tavanomainen edunvalvonta ei riitä turvaamaan esimerkiksi asianmukaista hoitoa ja asumista, edunvalvoja voidaan määrätä edustamaan päämiestään myös tämän henkilöä koskevassa asiassa eli esimerkiksi päättämään hänen hoidostaan. Tämä on mahdollista vain, jos henkilö itse ei ymmärrä asiaa.

Voit ehdottaa edunvalvojaksi yksityishenkilöä, kuten ilmoituksen kohteen sukulaista tai muuta läheistä henkilöä, jos hän suostuu ja sopii tehtävään. Edunvalvoja voi olla myös yleinen edunvalvoja, joka hoitaa työkseen useiden henkilöiden taloudellisia asioita.

Digi- ja väestötietoviraston sivustolta osoitteesta Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto on saatavissa sähköisesti täytettävä lomake, jolla ilmoitetaan edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä.

Vuonna 2024 voimaan tulleessa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevassa laissa neuvotaan **henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta**. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava salassapitosäädösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, mikäli hän työtehtävässään toimiessaan havaitsee tai saa tietoonsa lainvastaisuuden tai muun epäkohdan, joka estää asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista.

Ohje ilmoituksen tekemiseen: työntekijä kirjaa vapaamuotoisesti ylös asiakasturvallisuuden kannalta vahingollisen tai virheellisen toiminnan, laiminlyönnin tai muun asiakasta uhkaavan menettelyn. Ilmoitukseen tulee laittaa myös ajankohta, jolloin havainto on tehty. Ilmoituksen vastaanottanut palveluvastaava tai tämän sijaisena toimiva vastaava sairaanhoitaja ilmoittaa saamastaan tiedosta viipymättä palvelupäällikölle. Viipymättä ryhdytään toimiin epäkohdan poistamiseksi ja asiakkaiden turvallisuuden palauttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaava

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta voi pyytää neuvoja sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

1. Puhelimitse ma-to klo 9–11: 040 504 5249
2. Tietoturallisella viestin välityksellä suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostitse: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava:

Jos olet tyytymätön saamaasi hoitoon tai kohteluun terveydenhuollossa, voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan. Sosiaalihuollon palveluja koskevissa asioissa ota yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan. Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa

oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita.

Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoa, miten sinä potilaana voit toimia omassa asiassasi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Lähetä sähköpostia

Sähköposti: Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Soittamalla: [040 190 9346](tel:0401909346)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Epäasiallisen kohtelun varalle on laadittu epäasiallisen kohtelun vastainen toimintaohjelma. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti keskustelua eettisistä arvoista. Perehdytyskansion liitteenä on kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyyn tarkoitettu ohje. Henkilökunta on tietoinen sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta asetetun lain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudestaan, ja ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät perehdytyskansioista omavalvontasuunnitelmasta (ks. tämä omavalvontasuunnitelma s. 8). Asiaa käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa.

Jos epäasiallista kohtelua esiintyy, palveluvastaava kuulee asiakasta ja/tai omaista tilanteesta, jonka jälkeen hän kuulee muita tilanteessa olleita henkilöitä. Tilanteen mukaan suunnitellaan jatkotoimenpiteet asiakkaan ja henkilökunnan kohdalla siten, että toimintaa muutetaan ja asiakkaan hyvä toteutuu. Tilannetta koskevien henkilöiden kanssa sovitaan seurannasta, jonka jälkeen palataan asiaan ja varmistetaan muutetun toiminnan toteutuminen. Asiakasta ja omaista ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jonka yhteystiedot löytyvät toimiston ja ryhmäkotien ilmoitustauluilta sekä tästä suunnitelmasta. Tarvittaessa järjestetään yhteinen palaveri palvelupäällikön ja hyvinvointialueen viranhaltijan kanssa.

Asiakkaan osallisuus ja palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain (2014) 42§ mukaisesti Sarahelmen asiakkaille on nimetty oma työntekijä, joka on sosiaalihuollon viranhaltija.

Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisesti RAI-mittareiden avulla (ks. lisätietoa omavalvontasuunnitelman s. 4).

Palvelutarpeen selvityksessä ja suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan palvelutarpeen selvitykseen asiakkaan niin toivoessa. Mikäli kommunikaatiovaikeudet vaikeuttavat oman tahdon ilmaisua, pyritään käyttämään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Jos asiakas ei kykene kommunikoimaan ja tuottamaan omaa tahtoaan esille, arvioidaan palvelutarvetta asiakkaan läheisten ja tarvittavien ammattihenkilöiden toimesta.

Omahoitaja osallistuu **hoitopalaveriin** ja henkilökunta käsittelee yhteisissä palaverissa sekä työvuorojen vaihdon yhteydessä olevilla raporteilla muuttuvia sekä uusia asiakasasioita. Näissä tiedotetaan myös uuden asiakkaan hoidon tarpeeseen liittyvät asiat siten, että hoitohenkilökunta on tietoinen viimeisimmistä asiakkaan hoitoa ja palvelua koskevista asioista.

Yksikössä on käytössä arkipäivisin niin kutsuttu **virikevuoro**, joka on suunniteltu lisäämään ja mahdollistamaan asukkaiden toiminnallista arkea. Välivuorossa olevat työntekijät pitävät lounaan jälkeen lyhyen palaverin ja sopivat kunkin päivän ohjelmasta. Tämä on asukkaiden toiveiden ja kiinnostuksen kohteiden mukaista toimintaa, kuten ulkoilua. Lisäksi kaikessa yksikön toiminnassa pyritään asukkaiden toiminnalliseen ja asukkaiden itsensä näköiseen arkeen. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja osallisuutta omaan elämään halutaan vahvistaa.

2.4 Muistutusten käsittely

Valviran toimintaohje, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai hoitoon:

1. Käsittele asia palvelua tai hoitoa antaneessa toimintayksikössä

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa tai hoidossa ilmennyt ongelma on keskustelu toimintayksikössä. Keskustele kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Näin asiat voidaan selvittää nopeasti.

Voit myös ottaa yhteyttä sosiaalihuollon asioissa sosiaaliasiavastaavaan tai terveydenhuollon asioissa potilasasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asian käsittelyssä.

Jos keskustelu ei auta, voit tehdä kirjallisen muistutuksen toimintayksikköön.

2. Tee muistutus

Kirjoita mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta, josta haluat tehdä muistutuksen. Kerro mahdollisimman tarkasti tapahtumasta, milloin ja missä se sattui. Kerro selkeästi, mihin olet tyytymätön saamassasi palvelussa tai hoidossa. Voit tehdä muistutuksen vapaamuotoisesti tai käyttää lomaketta, joka yleensä löytyy toimintayksikön verkkosivuilta.

Lähetä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Hänen täytyy selvittää asia ja vastata sinulle kirjallisesti. Vastaus annetaan noin kuukauden sisällä.

Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit tehdä kantelun hyvinvointialueelle (lomake ja ohje liitteenä)

Jos sosiaalihuollon asiakas tai potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen vastaanottaja ja yhteystiedot

Reetta Auvinen, palveluvastaava. p. 0400600256. reetta.auvinen@pihlajalinna.fi

Liitteenä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohje ja lomake muistutuksen tekemiseen.

Tarvittaessa asiakas tai hänen edustajansa voivat olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta asiakas saa kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa ohjeita ja neuvontaa sekä sovitteluapua kuluttajien ja yritysten välisiin riitatilanteisiin.

Kuluttajaneuvontatyön lähtökohtina ovat kuluttajansuojalaki ja kuluttajansuojaan liittyvä erityislainsäädäntö sekä eri aloja koskevat hyvän toimintatavan ohjeet. Työssään

kuluttajaneuvonnan asiantuntijat tukeutuvat kuluttaja-asiamiehen ratkaisuihin ja linjauksiin sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytäntöön.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU:

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. P. 09 5110 1200

2.4 Henkilöstö

Sarahelmen ryhmäkodit Kanerva, Niittyvilla, Sofia ja Sara muodostavat yhteisen henkilöstökokonaisuuden ja työntekijät siirtyvät tarpeen mukaan eri ryhmäkoteihin. Sarahelmessä on oman henkilöstön lisäksi käytettävissä Mäntänvuoren Terveiden yhteinen varahenkilöstö, jonka kautta poissaoloihin ja muihin henkilöstötarpeisiin saadaan koulutettuja, Sarahelmeen perehdytettyjä ammattilaisia.

Tavoitteena on ylläpitää asukkaille tuttua hoitohenkilökuntaa ja ehkäistä henkilöstön vaihtuvuutta, mikä on tärkeää etenkin muistisairaille asiakkaille. Tarvittaessa rekrytoivat työntekijät ovat koulutettuja, terveydenhuollon nimikesuojattuja tai laillistettuja henkilöitä. Sarahelmessä työskentelee vakituisesti palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja, 3 sairaanhoitajaa, 26 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa, 2 kodinhoitajaa.

Sarahelmessä virka-aikana palveluvastaava ja/tai vastaava sairaanhoitaja järjestävät sijaiset organisoimalla uudelleen olemassa olevaa henkilöstöä, käyttäen vakinaista varahenkilöstöä tai tiedossa olevia ulkopuolisia sijaisia. Viikonloppuisin sijaisen hankkii ryhmäkodissa niin sanotussa vastuuvuorossa oleva lääkeluvallinen työntekijä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden **ammattioikeuksia** koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Työntekijöiden

tulee olla rekisteröitynä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteriin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen **kielitaito**, jonka arvioimisesta työnantaja vastaa.

Sarahelmen rekrytoinnin tavoitteena on saada korkean, laaja-alaisen ammattitaidon omaavia työntekijöitä, jotka ovat halukkaita sitoutumaan Pihlajalinnan arvomaailmaan ja strategiaan. Työntekijällä tulee olla laissa tarkoitettu ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet. Palveluvastaava tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta asetetun lain 28§:n perusteella työntekijän **rikostaustaotteen**, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Rikosrekisteriote pyydetään työntekijältä nähtäväksi aina uutta työsopimusta tehtäessä.

Palvelupäällikkö ja yksikön palveluvastaava rekrytoivat työntekijät. Palveluvastaava rekrytoi tarvittavat sijaiset äkillisiin ja työntekijöiden ennalta suunniteltuihin poissaoloihin. Työyhteisöt eri ryhmäkodeista antavat palveluvastaavalle palautetta sijaisten soveltuvuudesta työhön. Tarvittaessa järjestetään lisäperehdytystä.

Sarahelmessa **lääkehoitoon perehdyttämisestä** vastaa yksikön palveluvastaava. Lääkehoidon perehdyttämisen toteuttavat sairaanhoitajat tai vastaava sairaanhoitaja.

Sarahelmen lääkehoitoon oikeuttava lupa (**lääkelupa**) on toimintayksikkökohtainen ja sen allekirjoittaa Sarahelmen lääkeshoidosta vastaava lääkäri. Lääkeluvan saannin edellytyksenä ovat osaamisen eri osa-alueita mittaavat kokeet sekä käytännön näytöt. Koe on LOVE, lääkehoidon osaaminen verkossa. Lääkelupa on voimassa viisi vuotta ja luvan voimassaolo lasketaan LOP teoria -osion suorituspäivämäärästä. Mikäli työntekijä on ollut yhtäjaksoisesti poissa työtehtävistä vuoden, on lääkelupa uusittava aiemmin. Samoin jos työntekijän työtehtävät olennaisesti muuttuvat. Työntekijä ei saa antaa lääkeluvan vanhentua.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sarahelmen **hoitajamitoitus** on asukkaan palvelutarpeen, lain määräämän mitoituksen ja aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen. Mitoituksen toteutumista seurataan jatkuvasti työvuorosuunnitteluohjelmasta ja talouden raportointijärjestelmästä. Yksikön hoitohenkilöstö koostuu vastaavasta sairaanhoitajasta, sairaanhoitajista, lähihoitajista,

kodinhoitajista ja hoiva-avustajista. Hoitotyön mitoitukseen ei lasketa palveluvastaavaa, laitoshuoltajia tai kouluttamattomia hoitoapulaisia, jotka tekevät avustavaa työtä. Mitoitukseen ei lasketa myöskään kiinteistönhuoltoon tai ruuanvalmistukseen tai kuljettamiseen osallistuvia henkilöitä.

Sarahelmi tekee tiivistä yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten kanssa ja yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksolla.

Sarahelmessä hoitotyötä tekevien sijaisten tulee olla laillistettuja tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, kuten sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Koulutettu hoiva-avustaja voi toimia myös sijaisena. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita käytetään sijaisuuksissa, kun Valviran määrittelemät vähimmäisopintopisteet on suoritettu ja opiskelija on edelleen kirjoilla oppilaitoksessa. Yksikön sijaiset perehdytetään **Pihlajalinnan perehdytysohjelman** mukaisesti. Toteutetut **perehdytykset dokumentoidaan** hr-järjestelmä Mepcoon. Sarahelmessä pyritään käyttämään niin asiakkaille kuin työnantajallekin ennestään tuttuja sijaisia, ja tämä onkin hyvin toteutunut. Opiskelijan toimiessa sijaisena, on hänelle nimetty aina ohjaaja. Ohjaaja on vuorossa toimiva vastuuvuorolainen, joka on merkitty seinällä olevaan työvuorolistaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työhyvinvoinnin tukemisella. Työvuoroihin suunnitellaan henkilökunta tarkoituksenmukaisesti siten, että hoitohenkilökunnan koulutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Hoitajien määrä on mitoitetu vastaamaan asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Siivous – ja avustavaan työhön on mitoitetu riittävä määrä henkilökuntaa. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (2014) 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi Sarahelmen palveluvastaava vastaa, että työntekijöillä on riittävä määrä osaamista ja asiantuntemusta, jotta asukkaiden hyvä hoito voi toteutua. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa myös muiden alojen palvelut mahdollistavat aina asiakkaan edun toteutumisen. Sarahelmen työntekijöiden työnkuvaan yhtenä osana kuuluu olla

tarvittaessa yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi omaiset ja eri asukkaiden palveluja tuottavat tahot, kuten vastuulääkäripalvelu, apteekki, apuvälinepalvelut.

Asiakastietolain 7 luvussa on säädetty asiakastietojen kirjaamisesta moniammatillisessa yhteistyössä ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa. Vanhuspalvelulaissa (980/2012) säädetään iäkkäiden henkilöiden palvelutarpeen kokonaisvaltaisesta arvioinnista. **Tiedonkulku** on keskeinen osa yhteistyötä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista hoidon ja palvelun toteutumista.

2.8 Toimitilat ja välineet

Sarahelmen tilat on suunniteltu asiakasryhmä ja sen toiminta huomioiden. Tilat ovat valmistuneet kesäkuussa 2016. Yksikön tilat ovat kahdessa kerroksessa. Asiakkailla on käytettävissään 60 yhden hengen huonetta, kooltaan 25 m², sisältäen oman wc- ja suihkutilan. Lisäksi asiakkailla on käytössään yhteiset tilat ja sauna. Ryhmäkodeissa on keittiöt. Henkilökunnalle on toimisto- ja sosiaalitilat. Lääkärille on varattu työskentelytila.

Ryhmäkotien ovet pidetään lukittuina asiakasturvallisuuden vuoksi, hätäpoistumistiet on merkitty merkkivaloin. Asiakkaat sijoittuvat huoneisiin pääsääntöisesti huoneiden vapautumisjärjestyksessä. Asiakashuoneet ovat mahdollista sisustaa haluamallaan tavalla ja huoneet ovat ainoastaan asiakaskäytössä. Asiakkaiden omaiset saavat vierailla yksikössä ilman erillistä vierailuaikaa. Tilanteen mukaan omaisten on mahdollista yöpyä asiakashuoneissa väliaikaisesti.

Sarahelmessa on käytössä sähköinen hoitajakutsu- ja hyvinvointijärjestelmä **Vivago** asiakasturvallisuuden lisäämiseksi. Vivagon avulla asiakkaat voivat nappia painamalla hälyttää hoitajan luokseen. Hoitajat pystyvät Vivagon avulla seuraamaan asiakkaiden aktiivisuutta, mikä parantaa turvallisuutta etenkin yöaikaan. Ulko-ovella on ovipuhelin, johon soittamalla osaston hoitaja vastaa. Varmistuttuaan tulijan henkilöllisyydestä tämä päästetään sisälle.

Sarahelmen avaimet ovat sähköisiä, joista on mahdollisuus saada kulkutietoja. Avaimet ohjelmoidaan työntekijän tarpeen mukaisesti. Avaimilla on pääsy yleisiin tiloihin ja ulko-oviin. Sairaanhoidajan ja palveluvastaavan avaimilla pääsee myös lääkehuoneeseen.

Asiakkaiden käytössä olevien hoitajakutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan säännöllisillä testauksilla ja seuraamalla päivittäin hälytystoimintojen toimivuutta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle on asetettu seuraavat vaatimukset (719/2021):

1. Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
2. Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
3. Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
4. Laitte säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
4. Lääkinnällisen laitteen ominaisuuksien tai suorituskvyn häiriöistä tai heikkenemisestä, ergonomisista ominaisuuksista johtuvista käyttövirheistä tehdään vaaratapahtumailmoitus FIMEA:an. Ilmoituksen tekee vaaratapahtuman havainnut hoitaja Fimealle täyttämällä ja toimittamalla ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi

Sarahelmessä hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten CRP-, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat laitteita käyttävän henkilökunnan vastuulla.

Laitteiden käyttöön perehdytetään ja laitteet laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Sarahelmen omistamat potilassängyt, nosturit ja muut apuvälineet huolletaan säännöllisesti sekä aina tarpeen mukaan. Palveluvastaava kirjaa tehdyt huollot intermed-järjestelmään. Palveluvastaava tilaa tarvittavat huollot laitteille.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Sarahelmen lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaavat palveluvastaava ja yksikön sairaanhoitajat. Vastuulääkäri hyväksyy päivitetyn lääkehoitosuunnitelman. Sarahelmen lääkehoitosuunnitelma löytyy sähköisenä yksikön teams-kansiosta ja paperisena lääkehoituhuoneen lääkehoitokansiosta sekä toimiston perehdytyskansiosta. (ks. myös tämän omavalvontasuunnitelman s.23-24, Hoitotyö.)

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yksikön henkilökunta on perehdytetty tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen sekä asiakastietojärjestelmään kirjaamiseen. Henkilökunta on tietoinen henkilörekisteriselosteen sisällöstä ja tarkoituksesta. Lisäksi henkilökunta sitoutuu työ sopimuksessaan, ettei käytä hyväkseen tai ilmaise sivullisilleen työtään, työsuhdettaan tai työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia koskevia tietoja.

Työntekijä on velvollinen olemaan ilmoittamatta kolmannelle osapuolelle mitään tehtäviinsä tai työ sopimukseensa liittyviä luottamuksellisia tietoja työ sopimuksen voimassaollessa sekä sen loputtua. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain tietoturva-koulutuksen Pihlajalinnan koulutusympäristö Akatemiassa. Esihenkilö valvoo koulutusten suorittamista.

Sarahelmessa noudatetaan **Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimaa ohjetta asiakasasiakirjojen arkistoinnista ja luovuttamisesta**. Sähköisiä asiakirjoja säilytetään ja käsitellään tietosuoja- ja tietoturva vaatimuksia noudattaen. Sarahelmi toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen puolesta tuottamiinsa asumispalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä.

Pihlajalinnan **tietosuojavastaavana** toimii Irene Ojala, Pihlajalinna

p. 044-7865302, irene.ojala@pihlajalinna.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakas- ja omaispalautetta hyödynnetään aktiivisesti toiminnan kehittämisessä. Ryhmäkoteihin tulleet palautteet käsitellään koko Sarahelmen yhteisissä palaverissa ja niistä tehdään yhteenveto palvelupäällikölle. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa ja tehdään tarvittavia muutoksia. Palautteet ovat kaikkien hoitajien luettavissa palaverimuistiossa.

Ryhmäkodeissa kerätään asiakas- ja omaistyytyväisyys palautetta kerran vuodessa. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan suullisen sekä kirjallisen palautteen antamiseen. Myös omahoitaja pitää aktiivisesti yhteyttä omaisiin ja käy vähintään puolivuositain oman asiakkaansa omaisten kanssa keskustelun hoidosta ja omaisten toiveista. Omaisille järjestetään vähintään kerran vuodessa omaisten ilta. **Asiakasraadit** ovat kuukausittain jokaisessa ryhmäkodissa ja niihin ovat tervetulleita myös asiakkaiden omaiset ja läheiset. Saat henkilökunnalta tiedon seuraavan asiakasraadin ajankohdasta.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Henkilökunta kirjaa toiminnassa tapahtuneet riskit ja huomautet poikkeamat **HSE lite -järjestelmään**. Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit ja poikkeamat, esimerkiksi lääkepoikkeamat, ilmoitetaan **HaiPro-järjestelmään**. HSE lite sivustolle henkilöstö ilmoittaa työympäristössä havaitut riskit ja poikkeamat. (Ks. tämä omavalvontasuunnitelma s. 4-5-) Palveluvastaava saa automaattisesti HSE lite ja HaiPro –järjestelmästä poikkeamailmoitukset käsittelyyn ja käsittelee ilmoitukset ja niihin liittyvät toimenpiteet henkilökunnan kanssa säännöllisesti kuukausittaisissa yksikköpalaverissa. Myös asukailta ja omaisilta säännöllisesti kerättävä palaute on riskienhallinnassa tärkeää.

Riskienhallinnassa on nostettu esille ne riskit, joiden esiintyvyys Sarahelmessä on todennäköinen ja riskin toteutumisesta seuraisi mittava terveydellinen, inhimillinen, taloudellinen tai imagollinen vahinko. Riskienhallinnan ohella on silti huomioitava jäännösriskien mahdollisuus. Esimerkiksi ympäristön turvallisuutta huomioidessa kaatumisriski on aina olemassa sekä laitteiden toimintaan liittyvät häiriöt, kuten asukkaalla olevan hoitajakutsun toimimattomuus kiireellistä apua tarvittaessa. Lisäksi esimerkiksi lääkkeen antamisen tai jakamisen yhteydessä tuleva keskeytys saattaa johtaa inhimilliseen lääkevirheeseen.

Henkilöstöjärjestelyt osaltaan tukevat yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunta tuntee organisaation henkilöstöpoliittiset periaatteet ja sitoutuu ammattitaitonsa kehittämiseen. Henkilökunnan osaamista ja toimintaa tukee Ikipihlajaan tehty perehdytysohjelma ja perehdyttämiskortti. Työyhteisön avointa ja turvallista ilmapiiriä tukee yhdessä laaditut **työyhteisön pelisäännöt**. Yhteiset pelisäännöt käydään läpi joka kuukausi joko yksikön tai ryhmäkotien omissa palaverissa. Henkilökunta on itse laatinut pelisäännöt miettimällä esihenkilön pitämässä työpajassa, millaiset tekijät kuuluvat onnistuneeseen työpäivään ja millaiset taas raskaaseen ja kuormittavaan. Näiden pohjalta on koostettu yhteiset pelisäännöt, joita noudattamalla pyritään onnistuneeseen työpäivään, kuormittavaa työpäivää välttämällä.

Yksikön **henkilöstömitoitus** on tilaajan ja luvan tarkoittamalla tasolla ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen. Toteutuneista työtunneista seurataan jatkuvasti mitoituksen täyttymistä. Sarahelmellä on käytössään toiminnan edellyttämät tilat, laitteet ja tarvikkeet, joilla tuetaan yksikön laatutavoitteiden saavuttamista. Henkilökunnalla on valmiudet tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvalliseen sekä tehokkaaseen käyttöön.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit huomioidaan pitämällä yksikön ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua kaatumisvaarojen vähentämiseksi. Käytössä on **Vivagon** hyvinvoinninseuranta ja hoitajakutsu -järjestelmä, mikä lisää asukkaiden turvallisuutta. Ryhmäkotien ovet ovat lukittuina ovikoodilla ja muistisairaat asiakkaat ulkoilevat hoitajien, omaisten tai ystävien kanssa. Yksikössä on hoitohenkilökunta läsnä 24h vuorokaudessa. Asiakkaiden **yksityisyyttä ja intymiteettisuoja** kunnioitetaan heistä puhuttaessa sekä hoitaessa. Asiakkaiden kohtaaminen on rauhallista ja ammattitaitoista, mikä vähentää käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Muistioireisen ja muistisairaana ikääntyneen asiakkaan

kohtaaminen ja tukeminen on pääpaino Sarahelmen henkilöstölle vuonna 2025 järjestettävissä koulutuksissa.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään muun muassa aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Sarahelmessä asiakkaiden ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin **ravitsemussuosituksiin ikääntyneille**. Riittävän ravitsemuksen toteutumista seurataan muun muassa Rai-arvioinneissa.

Asi akkaaseen kohdistuvia riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

- kaatumiset
 - Kaatumisia pyritään ehkäisemään pitämällä ympäristö esteettömänä. Henkilökunta on tarvittaessa asukkaan apuna siirtymisissä.
- sängystä putoaminen
 - Henkilökunta arvioi tarvittaessa yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa asukkaan tarpeen laitojen ylhäällä pitämiseen. Lääkäri kirjoittaa asukkaalle laitaluvan. Henkilökunta arvioi tarvetta laidan ylhäällä pitämiseen dokumentoiden asian myös asiakastietojärjestelmään.
- esteettömyyden huomiointi
- muutokset käyttäytymisessä ja väkivaltatilanteet
 - Muistisairauteen kuuluu olennaisesti muutokset henkilön käyttäytymisessä. Välillä tilanteet voivat ilmetä joko sanallisesti tai fyysisesti väkivaltaisina. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen, jotta väkivaltaisten tilanteiden syntyminen saataisiin mahdollisimman pitkälle ennaltaehkäistyä. Läheltä piti- ja toteutuneet väkivaltatilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö käy HaiPro-raportit läpi kuukausittain yksikön palaverissa ja yhdessä mietitään keinoja tilanteiden välttämiseen ja ennaltaehkäisemiseen jatkossa.
- perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat
- asiakkaiden omaisuus
 - Muistisairauteen liittyen osa asukkaista saattaa kuljetella toisten asukkaiden omaisuutta. Tämä on hyvä huomioida, jottei asukashuoneissa säilytettäisi arvoesineitä tai korkean tunnearvon omaavia esineitä.

- yksityisyyden suoja ja intymiteettisuoja
 - Uudet työntekijät allekirjoittavat työhön tullessaan vaitiolo- ja salassapitositoumuksen. Henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuojakoulutuksen.
- ravitsemustila
 - Riittävän ravitsemustilan toteutumista seurataan säännöllisesti.
- asiakkaan poistuminen
 - Vivago-laite aikaansaa ilmoituksen, kun asukas poistuu yksiköstä, jolloin henkilökunta voi reagoida tähän. Kaikki yksikön ovet ovat lukittuna niin, että niistä kulkeminen onnistuu numerokoodilla. Tämä luo turvallisuutta muistisairaiden asukkaiden asumiselle.
- asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys tai palaute
 - Tärkeänä toimintaperiaatteena on hyvä yhteistyö asukkaiden omaisten ja läheisten kesken niin, että asukkaan mahdollisimman hyvä elämä toteutuu Sarahelmessä. Asukkaiden ja omaisten palaute käsitellään yhdessä asianosaisten kanssa.
- Vivago-laitteessa ilmenevät häiriöt
 - Vivagon päivystysnumero on: 0102190615. Mikäli Vivago-laitteistosta ilmeni toimintahäiriöitä, asukkaiden yöaikainen turvallisuus varmistettaisiin ylimääräisellä työntekijällä. Päiväaikaan henkilöstöresurssi riittää siihen, että henkilökunta voi varmistaa asukkaiden turvallisuuden kiertämällä asukashuoneet säännöllisesti.

Sarahelmessä henkilökunnan **työturvallisuus- ja työsuojeluasiat** huomioidaan jatkuvasti. Työntekijän jaksamista ja hyvinvointia tuetaan yksikön savuttomuudella, laajalla työterveyshuollon palvelululla, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla, työnantajan tarjoamilla työsuhde-eduilla, kouluttautumismahdollisuuksilla sekä mahdollistamalla työnkierto. Henkilökuntaan kohdistuvat tapaturmat huomioidaan pitämällä työympäristö ja työvälineet turvallisina sekä asianmukaisina. Henkilökunnan **työtyytyväisyyttä** arvioidaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla sekä Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Esihenkilöillä on lisäksi käytössään työkyvyn tuen sovellus, jolla seurataan henkilöstön poissaolojen määrä ja työkyvyn tukemiseksi tehtyjä toimenpiteitä, jotta työkykyä saataisiin tuettua mahdollisimman hyvin.

Henkilökunnan työvuorot suunnitellaan autonomisesti ja **työaikaergonomiaan** pyrkien kolmen viikon jaksoissa sekä työntekijöiden toiveet huomioiden. Yksiköiden **tiedonkulku** on varmistettu säännöllisillä raportointi- ja palaverikäytännöillä. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle ja niitä kerrataan säännöllisesti.

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

- yksintyöskentely yövuorossa työparin ollessa toisessa pienryhmäkodissa
 - Työkaverille voi soittaa tilanteen vaatiessa. Jokaisella osastolla on myös käytössä hälytyspainikkeet, joista menee hälytys suoraan vartiointiliikkeeseen.
- vuorotyö
 - Sarahelmessä on käytössä mahdollisuus autonomiseen työvuorosuunnitteluun.
- työn fyysinen ja henkinen kuormitus, työtyytyväisyys
 - Työn kuormituksen tasoa seurataan säännöllisesti Pulssi-kyselyillä. Tähän asti Sarahelmessä koettu kuormitus on kyselyn mukaan koettu maltilliseksi. Kehityskeskustelut esihenkilön ja työntekijän välillä pidetään säännöllisesti ja esihenkilölle voi ns. matalalla kynnyksellä kertoa työkyvyssään ja työssä viihtymisessään tapahtuvista muutoksista. Työkykyä seurataan myös Pihlajalinnalla käytössä olevalla Työkyvyn tuen sovelluksella, joka on työväline esihenkilöille sairauspoissaolojen seuraamiseen. Käytännön toimina työkyvyn tuen polkuun liittyvät erilaiset keskustelut työntekijän kanssa ja myös tarvittaessa tiivis yhteistyö työterveyshuollon kanssa.
- tiedonkulku
 - Toimiva tiedonkulku on haaste kolmivuorotyötä tekevissä työyhteisössä. Tiedonkulku pyritään varmistamaan päivittäisraporteilla vuoronvaihtojen yhteydessä, yhteisen kalenterin käytöllä ja sillä, että olemassa oleva tieto on kaikkien saatavilla. Esimerkiksi talon palavereista jaetaan jo ennen palaveria esityslista yksikön yhteiseen whatsapp-ryhmään ja palaverin jälkeen muistio jaetaan jokaisen omaan sähköpostiin, talon yhteiseen sähköiseen kansioon ja tulostettuna jokaiseen ryhmäkotiin. On myös työntekijän omalla vastuulla olla aktiivinen tiedonsaannin suhteen: lukea yhteistä kalenteria, asiakastietojärjestelmän kirjauksia, omaa työsähköpostia ja lisäksi kysellä aktiivisesti.
- väkivalta- ja uhkatilanteet

- Muistisairauteen voi liittyä käyttäytymisen haasteita, mitkä voivat ilmetä väkivaltaisena ja aggressiivisena käytöksenä. Tilanteet pyritään mahdollisimman pitkälle ennakoimaan. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti muistisairaahan ihmisen kohtaamiseen. Aina ennakointi ei silti riitä ja asukkaan käytös voi muuttua äkillisestikin. Työkaverin voi pyytää tarvittaessa apuun ja toimia työparina yksintyöskentelyn sijaan. Väkivaltatilanteen tapahduttua työntekijä tekee tapahtuneesta ilmoituksen HseLite-järjestelmään ja tilanne käydään huolellisesti läpi yksikön palaverissa. Näkökulmana on pyrkiä löytämään keinoja, joilla tilanteet eivät pääsisi uusiutumaan.
- ergonomiset siirtoapuvälineet ja yksikön laitteet
 - Apuvälineiden käyttöön perehdytetään huolellisesti.
- ammattitaito ja perehdytys
 - Työhön perehdytetään huolellisesti. Esihenkilö valvoo perehdytyksen suorittamista.
- tietosuoja- ja tietoturvariskit
 - Havaitessaan tietosuojapoikkeaman työntekijä täyttää Pihlajalinnan intranetissä Tietosuoja/ tietoturvailmoituksen. On tärkeä tiedottaa myös omaa esihenkilöä tapahtuneesta.
- henkilöstömitoitus äkillisten poissaolojen takia
 - Mäntänuoren terveyden yhteisestä varahenkilöstöstä on mahdollista saada sijainen äkillisiin poissaoloihin. Sarahelmessä on käytössä Sotender-sijaisjärjestelmä, jonne palveluvastaava tai virka-ajan ulkopuolella vuorossa vastaavana oleva työntekijä merkitsee tiedon sijaistarpeesta. Sarahelmen käyttämät sijaiset varaavat itselleen vuoron järjestelmän kautta. Viime kädessä myös omia työntekijöitä voi pyytää jatkamaan vuoroa tai tulemaan vapaalta ylimääräiseen vuoroon. Esihenkilö valvoo, ettei työntekijän kokonaiskuormitus muodostu liian suureksi vuoronpidennysten ja suunnittelemattomien työvuorojen takia. Vastuu on myös työntekijällä itsellään.
- Puhelinongelmat: ajoittain huono kuuluvuus, puhelut eivät aina yhdisty

Sarahelmen ympäristöön liittyviä riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

- liukastuminen

- Kiinteistöhuoltoon ollaan tarvittaessa yhteydessä pihan hiekoittamiseksi. Henkilökuntaa on ohjeistettu käyttämään vain virallisia teitä, ei oikopolkua.
- kaatuminen
 - Kulkuväylät pidetään esteettöminä. Työkenkien on oltava turvalliset niin, että ne pysyvät hyvin jalassa eivätkö ole liukkaat.
- kulkuesteet, apuvälineiden kanssa liikkuminen
 - Siisti ja esteetön ympäristö
- ulkopuolinen uhka
 - Kiinteistöön ei päästetä tuntemattomia henkilöitä.
- puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit
 - Kemikaalit eivät ole asukkaiden saatavilla. Kemikaaleja käsittelevät työntekijät, kuten laitoshuoltajan, ovat koulutettuja tehtävänsä.

Sarahelmen hoitotyöhön liittyviä riskejä ja keinoja niiden välttämiseen

Sarahelmen **lääkehoitosuunnitelma** perustuu STM:n laatimaan Turvallinen lääkehoito – Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon sisällön, lääkehoidon prosessin yksikössä, henkilöstörakenteen ja tehtävien kuvauksen, vastuun määrittämisen, lääkehoidon osaamisen arvioinnin ja ylläpitämisen sekä lääkehoidon lupakäytännöt. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu varmistamaan yksiköiden asiakkaiden turvallinen ja oikea-aikainen lääkehoito. Yksiköissä seurataan lääkepoikkeamia ja toimintaa kehitetään poikkeamailmoitusten pohjalta. Pisto- ja veritapaturmien varalle on laadittu toimintaohjeet.

Sarahelmessa on käytössä **annosjakelu** kaikilla asukkailla. Tarvittaessa esimerkiksi kuureja jaetaan dosettiin, joka kaksoistarkastetaan. Lääkkeiden jakamisesta dosettiin täytetään lomake, johon kirjataan lääkkeen jakaja, tarkastaja ja mahdolliset poikkeamat. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta ja antamisesta vastaavat yksiköissä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt. Yksiköiden turvalliseen lääkehoitoon liittyy myös huumausaineeksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seuranta, annosjakelussa olevat säännöllisesti annettavat huumausaineeksi luokiteltavat lääkkeet

eivät vaadi kortti seuranta. Sähköisen reseptin käytön lisääntyessä hoitohenkilökunnan tulee varmistua tiedonkulusta, kuten lääkemääräyksistä ja -muutoksista olemalla tarvittaessa yhteydessä edelliseen asiakasta hoitaneeseen terveydenhuollon yksikköön tai lääkkeitä toimittavaan apteekkiin, jolla on käyttöoikeus sähköiseen reseptikeskukseen. Lääkehuoneen ja lääkejäakapin lämpötilat tarkastetaan päivittäin yöhoitajan toimesta.

Sarahelmeen on laadittu **hygieniasuunnitelma** ja nimetty **hygieniavastaava**. Sarahelmen hygieniavastaavana toimii Ann-Sofia Pilvesvuori-Nisula. Hygienia on osa perehdytysohjelmaa. Ryhmäkodeissa infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Tartuntatautilain 17§ terveyden- ja sosiaalihuollon yksiköissä on velvollisuus suunnitelmallisesti torjua hoitoon liittyviä infektioita. Sarahelmessä noudatetaan tartuntatautilain 48§ mukaista työntekijöiden rokotussuojaa asiakkaiden suojaamiseksi. Palveluvastaava varmistaa tämän uutta työsopimusta tehdessään. (Lisätietoa Pirkanmaan hyvinvointialueen sivustolta *Infektioiden torjunnan omavalvonta soteyksiköissä*, *Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä - pirha.fi* .)

Hoitoon liittyviä riskejä

- lääkepoikkeamat
 - Vain lääkeluvan omaavat työntekijät saavat osallistua Sarahelmessä toteutettavaan lääkehoitoon. Lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään ja käsitellään kuukausittain Sarahelmen yhteisissä palaverissa. Näkökulmana poikkeuksien ja läheltä piti – tilanteiden käsittelylle on virheistä oppiminen jatkossa.
- pistostapaturmat
- tiedonkulku, e-resepti
 - Tiedonkulun varmistaminen on haaste kolmivuorotyötä tekevissä työyhteisöissä. Tähän on kiinnitetty huomiota tiedonkulun varmistamiseksi. Päivittäisraportit pidetään kolme kertaa vuorokaudessa aina vuoronvaihtojen yhteydessä. Palaverimuistiot jaetaan jokaisen työntekijän sähköpostiin ja lisäksi tulostetaan osastoille. Talon palaverista lähetetään lisäksi esityslista etukäteen ja valmis muistio tallennetaan tietokoneella yksikön yhteiseen kansioon.
- infektioiden leviäminen

- Infektioiden leviämistä pyritään ehkäisemään huolellisella suojautumisella ja käsihygienialla. Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen antamia ohjeita.
- käsihygienia
 - Käsihygienian merkitys käydään läpi perehdytyksessä ja siitä muistutetaan säännöllisesti. Käsidesin kulutusta seurataan. Hygieniavastaava perehdyttää työryhmää säännöllisesti aiheeseen liittyen.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Sarahelmi on sitoutunut noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Sarahelmen omavalvontasuunnitelma on julkinen ja löydettävissä sähköisenä Mäntänvuoren terveys Oy:n nettisivulta, paperisena yksikön toimistosta ja jokaisesta ryhmäkodista. Sarahelmi vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa. Sarahelmi seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein Mäntänvuoren terveyden yhteisessä omavalvontaohjelmassa.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Reetta Auvinen

Mänttä, 14.8.2025, Reetta Auvinen, palveluvastaava

Susanna Laaksonen

Mänttä 14.8.2025, Susanna Laaksonen, Palvelupäällikkö