

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Ryhmäkodit, Teisko 3

#### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	25

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tammenlehvakeskus Oy Y-tunnus 2117933-7

Kunnan nimi Tampere

Sote-alueen nimi Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö:

*Asumispalvelut, Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, Teisko 1-3, 45 asiakaspaikkaa*

Katuosoite *Kenttätatu 17*

Postinumero *33500*

Postitoimipaikka *Tampere*

Sijaintikunta yhteystietoineen *Tampereen kaupunki kirjaamo Aleksis Kiven katu 14 - 16 C postiosoite PL 487, 33101 Tampere*

Esihenkilö *Kaija Majamaa*

Puhelin *0503753401* Sähköposti [kaija.majamaa@tammenlehvakeskus.fi](mailto:kaija.majamaa@tammenlehvakeskus.fi)

### Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohhta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 4.12.2008, viimeisin muutoslupa 15.4.2021*

Palvelu, johon lupa on myönnetty *Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen*

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

*Ostopalvelujen tuottajat*

*Lännen Tekstiili: liinavaatehuolto*

*Tunstall: turvahälytinjaestelmä*

*Lindström: henkilökunnan työvaatteet*

*Otis: hissit*

*YIT: palosammustusjärjestelmien huolto*

---

*Tammenlehvakeskus vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Palveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan seurannalla, seurantapalavereilla, raportoinnilla sekä saatujen palautteiden avulla.*

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

*Tammenlehvakeskus Oy tuottaa ja kehittää itsenäistä elämää ja toimintakykyä tukevia kuntoutus-, hoito- ja asumispalveluja sotainvalideille ja muille sotiemme veteraaneille, sekä muille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille Pirkanmaan alueella.*

*Toiminnan tavoitteena on ikääntyvien terveyden, toimintakyvyn ja yleisen hyvinvoinnin jatkuva edistäminen ja ylläpitäminen sekä itsenäisen selviytymisen ja oman elämän hallinnan tukeminen. Asukkaille mahdollistetaan sosiaalista kanssa käymistä tukevaan toimintaan osallistuminen.*

*Yhtiön ja sen työntekijöiden toiminta perustuu oikeudenmukaisuuteen, tasa-arvon periaatteisiin ja hyvään yhteistyöhön. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisuudet työn ja perheen yhteensovittamiseen.*

*Tavoitteena on, että asukkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja huolenpitoon sekä maksajatahot ovat tyytyväisiä tilaamiinsa palveluihin. Palvelulinjat ovat toimivat ja hoitoketjua kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.*

### Arvot ja toimintaperiaatteet

*Sosiaalihuollon palveluja ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki. Asuminen ryhmäkodeilla edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Osallisuutta ja asiakaskeskeisyyttä edistetään säännöllisillä asukaskokouksilla.*

*Yksikössä on käyty arvokeskustelua henkilökunnan, asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa ja yhteisölle on määritelty ihmisläheisemmät arvot, jotka ohjaavat toimintaa.*

*Ihmiseltä ihmiselle - teemme työtä yhdessä ihmisen kanssa, jotta hänen elämänsä tärkeät tavoitteet, toiveet ja unelmat voivat toteutua.*

*Jokainen teko on tärkeä - jokainen kohtaaminen on merkityksellinen. Toimimme vastuullisesti ja eettisesti kaikissa tilanteissa.*

*Innovatiivisesti ja ilolla - kehitämme jatkuvasti yhdessä osaamistamme ja innostumme kokeilemaan uusia ideoita. Ymmärrämme toivon merkityksen elämän voimavarana, joten luomme yhdessä toivon näköaloja.*

*Toimintaperiaatteena on tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista kodinomaisessa ja lämminhenkisessä ympäristössä elämänsä loppuun asti. Huomiomme yksilöllisyyden esimerkiksi aamuherätyksissä sekä elämänilo ja kulttuurisuunnitelmassa; tavoitteena on tarjota monipuolista ja asukkaiden toiveisiin pohjautuvaa toimintaa.*

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

*Oma-  
valvonn  
n lähtökohta on ryhmäkoti-  
asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Oma-  
valvonta perustuu riskienhallintaa ja riskien tunnistamiseen sekä riskejä ennalta ehkäisevään näkökulmaan. Riskienhallintaa on tunnistaa ennalta kriittiset työvaiheet, kuten lääkkeiden jakaminen, joka on ryhmäkodissa jakovirheiden välttämiseksi jaettu tehtäväksi useampana päivänä. Perehdytyksessä tai pidempään töistä poissaolteiden kanssa käydään työvaiheita ja ohjeistuksia läpi; lisäksi kannustetaan kysymään ja tuomaan esiin huomioita.*

*Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia oma-  
valvonn  
n ohjeistamisesta ja jär-  
jestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Lähiesihenkilöllä on erityinen vastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma-  
valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen käytännössä tarkkailemalla ja havainnoimalla, tekemällä HaiPro-ilmoituksia, osallistumalla viikkopalaveri-  
ihin sekä laajennettuihin palaveri-  
ihin.*

*Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnan tulee sitoutua, mikä vaatii kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan oma-  
valvonn  
n suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Käytössä on laajennetut moniammatilliset palaverit.*

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

<b>Riskitekijä</b>	<b>Ennaltaehkäisy ja hallinta</b>
<i>Sijainti ja ympäristö sekä sisäympäristö, esim. ilmanlaatu, radon</i>	<i>Olosuhdemittaukset, havainnointi ja seuranta säännöllisesti</i>
<i>Tilojen ja rakennusten kunto</i>	<i>Säännöllinen havainnointi ja seuranta, tarkastukset, kiinteistökatselmukset</i>
<i>Tilojen siivottavuus</i>	<i>Arviointi ja havainnointi, ohjeistaminen</i>
<i>Hygienia</i>	<i>Ammattitaitoinen ja suunnitelmallinen siivous, tehtävien jako ja selkeys, asianmukaiset välineet. Hygieniatyöryhmä ja -kävelyt. Ohjeistukset, varautumissuunnitelma, hygieniakäsikirja/-suunnitelma Intrassa.</i>
<i>Pyykkihuolto</i>	<i>Asianmukaiset tilat ja välineet, työnjako/tehtäväkuvaukset</i>
<i>Epidemiat</i>	<i>Ohjeistukset ja suunnitelmat, esim. Korona, vatsatauti</i>
<i>Jätehuolto</i>	<i>Lajitteluohjeistus ja -pisteet, ekokompassi</i>
<i>Talous- ja käyttövesi</i>	<i>Varautumissuunnitelma Intrassa</i>
<i>Perehdytys</i>	<i>Suunnitelmallinen perehdytys, nimetty perehdyttäjä, perehdytyslomake</i>
<i>Viestintä</i>	<i>Viestintäkanavat, säännölliset viikkopalaverit, raportointikäytänteet</i>
<i>Lääkkeiden jakaminen</i>	<i>Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, jakorauha, kaksoistarkastus, hajautettu jakaminen (3 dosettia) yövuorojen alussa, lääkelupa käytänteet, HaiPro-järjestelmä, käsittely palavereissa ja raportointi</i>
<i>Lääkkeiden antaminen</i>	<i>Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, kolmoistarkastus, lääkelupa käytänteet, HaiPro-järjestelmä, käsittely palavereissa ja raportointi</i>
<i>Lääkkeiden tilaaminen, säilyttäminen</i>	<i>Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, tilausjärjestelmä, perehdytys, lämpötilaseuranta, HaiPro-järjestelmä, käsittely palavereissa ja raportointi</i>
<i>PKV- ja N-lääkkeet</i>	<i>Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, perehdytys, HaiPro-järjestelmä, käsittely palavereissa ja raportointi, valvonta</i>
<i>Koneet ja laitteet</i>	<i>Selkeät ohjeet, opastus, luettelointi, huollot</i>
<i>Poikkeamat ja valitukset</i>	<i>HaiPro-järjestelmä, suunnitelmallinen käsittely ja raportointi hoitaminen</i>

Asukasturvallisuus	Havainnointi, HaiPro-järjestelmä, ilmoitusvelvollisuus, vuoropuhelu työntekijöiden kesken sekä asukkaiden/omaisten kanssa
Epäasiallinen kohtelu	Ilmoitus- ja käsittelykäytänteet
Laatupoikkeamat	Havainnointi, HaiPro/ilmoituskäytänteet, vakavista laatupoikkeamista tehdään omavalvonnallinen ilmoitus valvontayksikköön (kirjaamo@pirha.fi)
Ryhmäkodin ovikoodi mahdollistaa omaisten kulkemisen. Riskinä, että asukas poistuu samalla oven avauksella.	Omaisten ohjeistaminen ja muistuttaminen
Hoitajakutsu	Ohjeistus, koulutus, säännöllinen testaus
Paloturvallisuus	Pelastussuunnitelma, paloharjoitukset, laitteiden säännöllinen testaus
Lääkinnälliset laitteet	Ohjeistukset, testaus
Pahosun toteuttaminen ja päivittäminen	Käytänteet, perehdytys, seuranta
Asukastiedot, tietojenkäsittely	Salassapitositoumus, ohjeistukset, henk.koht. tunnukset

Riskien hallinnalla pyritään suunnitelmallisesti ja jatkuvasti tunnistamaan ja arvioimaan sekä poistamaan, pienentämään tai siirtämään riskit ja niiden haittavaikutukset. Toiminnan järjestäminen sujuvien työketjujen ja riittävin varahenkilö- ja sijaisjärjestelyin varmistetaan, jotta riskejä voidaan rajoittaa. Työnkulut dokumentoidaan ja ns. vaarallisten työyhdistelmien syntyminen vältetään.

Työympäristöä tarkkaillaan jatkuvasti. Tarvittaessa ryhdytään asianmukaisiin toimenpiteisiin tapahtumien, terveyshaittojen sekä vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Turvallisuutta parantavia korjauksia ja hankintoja toteutetaan jatkuvana prosessina. Olosuhdemittaukset (esim. ilmanvaihto, radon) ja huollot tehdään säännöllisesti. Tilojen soveltuvuutta arvioidaan suhteessa toimintaan.

Neljä kertaa vuodessa johtoryhmässä (johdonkatselmus) sekä työyksiköittäin selvitetään ja arvioidaan järjestelmällisesti kaikki mahdolliset vaara- ja haittatekijät. Riskienhallintasuunnitelma tarkistetaan vuosittain johtoryhmässä ja hallituksessa.

Ryhmäkodeilla on käytössä HaiPro. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. HaiPro käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Poikkeamia käsitellään säännöllisesti viikkopalavereissa ja tarvittaessa välittömästi vuororaportin yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaisella ilmoitusvelvollisuudella pyritään turvaamaan asukkaiden turvallinen arki, hyvä hoito ja riittävä huolenpito. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ohjeet ja lomake omavalvontasuunnitelman liitteenä.

Ryhmäkotien ilmoitustauluilla on sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Omaisilla ja asukkaille on ohjeistus ja lomake ilmoituksen tekemiseen. Viranomaisilmoituksen lisäksi asukkaiden ja omaisten palautetta sekä huomioita otetaan vastaan jatkuvasti. Verkkosivuilla on palautekanava. Mahdollisuus tuoda asia/aihe esiin nimettömänä.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien, HaiProiden, käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijän vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja ennaltaehkäistä riskien syntymistä. Käsittelyyn kuuluu myös ilmoituksista keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Läheltä piti -tilanteet, vaara- ja haittatapahtumat, toteutuneet riskitilanteet ja havaitut epäkohdat kirjataan HaiProhon ja käsitellään; ryhmäkotikohtaisissa viikkopalaverissa käsitellään ja keskustellaan ilmoituksista säännöllisesti. Ilmoitusten ja keskustelujen kautta on tarkennettu ohjeistuksia ja toimintatapoja. Koulutussuunnittelussa ollaan otettu huomioon esiinnousseita riskejä, esim. muistisairaankohtaamiskoulutus. Johtoryhmässä poikkeamat käsitellään suunnitelmallisesti. Tapahtumat, kuten lääkepoikkeamat, hoitovirheet ym. raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Tapahtumien syyt pyritään selvittämään ja menettelytapoja tarkennetaan tai muutetaan tarvittaessa turvallisemmiksi, esimerkiksi järjestetään käyttökoulutusta nostolaitteen käyttöön tai lääkkeiden tilaamisessa otettiin käyttöön sähköinen tilauskanava. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Havaittu epäkohta pyritään korjaamaan välittömästi. Korjaamistoimenpiteet tarvittavien epäkohtien korjaamiseksi käynnistyvät välittömästi palveluvastaavan toimesta. HaiPro-järjestelmä ohjaa toimenpiteiden kirjaamiseen ja seurantaan; säännöllinen käsittely palaverissa ja johtoryhmässä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa viikkopalaverissa, ajankohtaiskatsauksissa, sisäisessä verkossa, uutiset-palstalla sekä tarvittaessa erikseen järjestettävässä tiedotustilaisuudessa. Tarvittaessa vastuualueen vastuuhenkilö ottaa yhteyttä asiaa koskevaan yhteistyötahoon.



## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

*Omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja ylläpitämiseen ovat osallistuneet Teisko 3 ryhmäkodin henkilökunta palveluvastaava Kaija Majamaan, sairaanhoitajien Marianne Meriniityn ja Marjut Salon johdolla. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään ja kehitetään sekä siitä keskustellaan, ryhmäkotipalavereissa, mutta myös asukaskokouksissa ja omaisille suunnatuissa yhteisöpalavereissa.*

*Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Kaija Majamaa, p. 0503753401, kaija.majamaa@tammenlehvakeskus.fi*

*Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai esiin nousee muuta omavalvonnan osalta oleellista. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ryhmäkotien ilmoitustaululla/infokansiossa, henkilökunnan intrassa sekä Tammenlehvakeskuksen verkkosivuilla.*

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

*Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan moniammatillisesti (omahoitaja/lähihoitaja, sairaanhoitaja, lääkäri, hoiva-avustaja) yhdessä asukkaan ja tarvittaessa, asukkaan luvalla, hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdiana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan, niiden vahvistamisesta ja ylläpitämisestä.*

*Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.*

*MapLe on osa osittaisarviointia, joka on lyhyempi versio RAIsta ja tehdään palveluiden piiriin haettaessa. Palveluasumisen kriteereissä MapLe on pääsääntöisesti neljä, poikkeustapauksissa kolme. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa MapLe on täydet viisi, poikkeustapauksissa neljä.*

*Ryhmäkodeilla RAI-arvioinnit tehdään asukkaille säännöllisesti, puolivuositain tai aina tarvittaessa. Ensimmäinen arviointi tehdään asukkaan muuttaessa, kahden viikon sisällä muutosta. Ryhmäkodeilla käytössä on interRAI Ympärivuorokautinen hoito (iRAI LTCF). Ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä (Mini Nutritional Assessment MNA®).*



*Lisäksi hoitajat seuraavat asukkaan toimintakykyä ja vointia arjessa; läheisten huomiota kuullaan. Asukas osallistuu RAI-arviointiin. Asukkaan omaa ajatusta ja mielipidettä kuullaan ja arvostetaan. Asukkaan luvalla, asukkaan tila huomioiden, omainen / läheinen osallistuu arviointiin*

*Asukkaan RAI-arvioinnissa muodostuvat mittarit kuvaavat tarpeita ja toimintakyvyn osaluueita. Mittareiden avulla ymmärretään ja tuetaan asukasta paremmin. Yksilömittarit kuvaavat asukkaan terveydentilaa, voimavaroja ja avuntarvetta. Yksilömittareita käytetään hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa ja seurannassa, esimerkiksi kognitiomittari CPS muodostuu päätöksentekokykyä, lähimuistia, ymmärretyksi tulemista sekä syömistä koskevista arviointikysymysten tuloksista; asteikon pohjalta voidaan tulkinta kognition tasoa, mikä käytännössä näkyy asukkaan tukemisessa arkirutiineissa, kuten vessaan ohjaamisessa. Yksilömittareista saadaan vertailumittareita, kun tietoja tarkastellaan asiakasryhmittäin. Vertailumittareita käytetään toiminnan kehittämisessä ja laadun seurannassa.*

*RAI-tuloksista tehdään säännöllisesti kooste, jossa seurataan kognitiivisia toimintoja, arkisuoriutumista ja sosiaalista osallistumista. Näiden lisäksi tarkastellaan ravitsemustilaa, MNA. RAI:ssa ei ole erillistä muistin arviointityökalua, kuten MMSE, vaan tämä sisältyy kognitiivisiin toimintoihin, CPS-mittaristoon. Lisäksi seurannassa on nostettu Falls - kaatumiset, koska HaiPro-ilmoituksissa kaatumisia on paljon. Kooste käsitellään ryhmäkotipalaverissa sekä johdonkatselmuksessa. Koosteiden pohjalta ollaan esimerkiksi päätetty toteuttaa haastavasti käyttäytyvän asukkaan kohtaamiskoulutus.*

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

*Asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kuukauden kuluessa muutosta järjestetään hoitoneuvottelu, jossa läsnä ovat asukkaan lisäksi hänen omaisensa / läheisensä (asukkaan mielipidettä kuunnellen), hoitava lääkäri sekä omahoitaja(-t). Hoitoneuvottelussa käsitellään hoitolinjaukset ja päätökset. Muuton yhteydessä asukkaalle nimetään aina omahoitaja(pari), joka on vastuussa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisestä ja sovittujen asioiden jalkauttamisesta, esimerkiksi ottamalla muutokset esiin raportilla tai viikkopalaverissa, muille hoitoon osallistuville. Jokaisen hoitajan tulee kuitenkin tutustua itsenäisesti laadittuun suunnitelmaan ja asukkaan tietoihin sekä seurata sovitun toteutumista. Päivittäiskirjaaminen kuuluu jokaisen tehtäviin.*

*Suunnitelmassa arvioidaan asukkaan palveluun käytettävä aika kuukaudessa. Suunnitelmaan kirjataan omaisten/ läheisten yhteystiedot, vastuuhenkilö asukkaan raha- ja maksuasioissa sekä maksuasioden hoito, asumis- ja hoitotuen tilanne sekä asukkaan käytössä olevat / tilattavat apuvälineet ja asukkaan tarvitsemat hoitotarvikkeet.*

*Palvelu- ja hoitosuunnitelman liitteeksi laitetaan toimintakykyarvio (RAI-arvio). Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein tai kun tiedot muuttuvat. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa arjen toimia. Henkilökunta tutustuu*

suunnitelmaan ja päivittäiskirjaukset tehdään tähän pohjautuen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamatta jättäminen on asiakasturvallisuusriski.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa saavuttamaan asukkaan elämänlaadulle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteuttamatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asukasta ja hänen omaisiaan / läheisiään informoidaan sekä suullisesti että kirjallisesti yksikön toimintaan liittyvistä asioista. Asukas voi tutustua asumispäätöksen saatuaan ohjatusti yksikköön omaistensa / läheistensä kanssa. Asukas tai hänen omaisensa / läheisensä voivat tiedustella palvelusisältöön liittyviä asioita myös puhelimitse niin yksikön henkilökunnalta, palveluvastaavalta tai palvelujohtajalta. Palvelun kustannuksiin ja sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan aina kirjallisesti.

Asukkaan kanssa laaditaan vuokrasopimus, joka noudattaa huoneenvuokralakia ja siitä ilmenevät vuokria koskevat mahdolliset muutosperusteet ja ilmoituskäytännöt. Pirkanmaan hyvinvointialue osoittaa asukkaan maksuasioiden hoitajalle tuloksetyypynnön tulosidonnaisen hoitomaksun määrittämiseksi. Kyseinen tuloksetyypitys määrittää asukkaan tulosidonnaisen hoito- ja turvapalvelumaksun.

Asukasta autetaan asianmukaisten Kelan etuuksien hakemisessa (asumistuki ja hoitotuki) sekä ohjataan palveluihin liittyvissä käytännöissä. Asukas ja hänen omaisensa voivat myös ottaa palveluun liittyvistä asioista yhteyttä henkilökuntaan, palveluvastaavaan tai palvelujohtajaan.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen kulkee ihan arkisissakin asioissa ”otatko maitoa vai vettä?” tai ”laitetaanko purnainen vai sininen paita?”

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja se pyritään huomioimaan toiminnassa, mikä näkyy esimerkiksi siinä, millaista ohjelmaa järjestetään tai TV:stä katsotaan. Yksikössä asukkaalla on oma huone normaalin huoneenvuokralain mukaisesti. Ker-

roksissa on yksi kahden hengen huone ensisijaisesti pariskuntia varten. Asukas voi liikkua vapaasti yksikössä ja ottaa vastaa vieraita. Yksikössä pidetään säännöllisesti asukaskokouksia, joiden pohjalta rakennetaan elämäilo- ja kulttuuriohjelmia.

Asukkaan itsemääräämisoikeus ja mielipiteet huomioidaan hoitoa ja huolenpitoa tarjottaessa. Asukkaalla on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä. Asukkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Yhteisiä peseytymistiloja käytettäessä pyritään hienotunteisuuteen ja intymiteettisuojan takaamiseen.

Asukkaan hoitoneuvottelussa keskustellaan asukkaan omista toiveista hoidon ja asumisen suhteen. Asukkaalta tiedustellaan hoitolinjauksiin ja hoitotahtoon liittyviä asioita, jotka kirjataan potilastietoihin. Lisäksi asukkaan omahoitaja käy asukkaan ja omaisen kanssa läpi elämänkaarilomakkeen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset määräaikaiset (korkeintaan 3kk) kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukkaan, asukasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään päivittäiskirjaukset Pegasokseen/Omniin.

Ryhmäkodissa käytetään mahdollisimman vähän rajoitteita. Rajoitteiden käytön tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti, esimerkiksi raporteilla. Yksikössä on suunnitelma itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta ja rajoittamistoimenpiteistä. Käytettävissä olevia mahdollisia rajoitteita ovat sängyn laitojen korottaminen, pyörätuolissa käytettävä istuinvyö ja hygieniahaalari.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Epäasiallinen kohtelu on aiheena palaverirungossa ja ilmoituksen tekemiseen on ohjeistus.

Muistutuksen vastaanottaja Palveluvastaava Kaija Majamaa  
Tammenlehvakeskus / ryhmäkoti Teisko 3  
Kenttäkatu 17, 33500 Tampere  
p. 050 375 3401  
kaija.majanmaa@tammenlehvakeskus.fi

Muistutus voidaan tehdä myös Pirkanmaan hyvinvointialueelle  
PL 272  
33101 Tampere  
sähköposti [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

Suulliset muistutukset / palautteet käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa. Korjaavat toimenpiteet suoritetaan heti, mikäli kyseessä on aiheellinen muistutus. Kirjalliset muistutukset käsitellään välittömästi niiden henkilöiden kesken, joita asia koskee. Kirjallisiin muistutuksiin palveluvastaava vastaa kirjallisesti. Palvelutoimintaan liittyvät muistutukset käsitellään ryhmäkotipalaverissa ja johtoryhmässä. Toimintatapoja muutetaan ja kehitetään siten, että mahdollisten virheiden syntyminen pyritään ennalkoimaan ja ehkäisemään. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kaksi (2) viikkoa.

**Potilasasiavastaava** on apuna, kun tarvitaan neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat liris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (sosiaali- ja potilasvastaava, vastuuhenkilö).

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0401909346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: [suomi.fi](http://suomi.fi) palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)
4. Kirjeitse: Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

**Sosiaaliasiavastaava** on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: [suomi.fi](http://suomi.fi) palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)
4. Kirjeitse: Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

**Kuluttajaneuvonnasta** saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15).

*Jokainen työntekijä on vastuullinen valvomaan, etteivät hoitoon ja huolenpitoon osallistuvat henkilöt toimi asukasta kohtaan epäeettisesti. Yksikössä työskentelevät hoitajat vastaavat siitä, että hoitotyön laatu on mahdollisimman hyvää ja sen kehittämiseen pyritään jatkuvasti. Kaltoinkohtelua on esimerkiksi epäasiallinen käytös tai puhuttelu, tehtävien laiminlyönti, kovakourainen käsittely sekä asukkaan kuulematta jättäminen.*

*Asukkaat kohdataan arvokkaina ihmisinä. Hyvässä hoitokulttuurissa otetaan huomioon yksilön arvot, vakaumus ja tavat. Työntekijät toimivat tehtävissään oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti hoitaen jokaista yhtä hyvin ja kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan. Hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja keskinäiseen luottamukseen.*

*Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi. Asukas voi tehdä epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta muistutuksen joko yksikön palveluvastaavalle tai Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaavalle. He antavat tietoa asukkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa asukasta / omaista muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen laatimisessa.*

*Henkilökunta on saanut opastusta ja ohjausta ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. (Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolaki § 48, § 49 velvoite).*

*Kaikki asukkaiden / omaisten muistutukset ja palautteet sekä vahinkotilanteet käsitellään asianosaisten kanssa ja viedään organisaation toimitusjohtajan / johtoryhmän tiedoksi. Toimenpiteet kirjataan johtoryhmän pöytäkirjaan. Kirjallisiin muistutuksiin ja asiakaspalautteisiin vastataan aina kirjallisesti. Muistutukset raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Asukkaiden / omaisten muistutukset ja palautteet sekä vahinkotilanteet käsitellään asianosaisten kanssa suullisesti ja/tai kirjallisesti mahdollisimman pian.*

## **Asiakkaan osallisuus**

*Ryhmäkodissa on asukaspalaveri viikoittain. Palaverin tarkoitus on tukea asukkaiden osallisuutta ja kuulla heidän ajatuksiaan sekä toiveitaan. Viikko-ohjelma kootaan asukkaiden toiveiden pohjalta. Asukasta rohkaistaan osallistumaan, mutta hän saa itse päättää haluaako osallistua palaveriin, järjestettyihin ohjelmiin tai esim. ulkoiluun vai ei. Yhteisöpalaveri, johon osallistuvat asukkaiden omaiset ja läheiset, kokoontuu kerran kuukaudessa. Tavoitteena on yhteisöllisyyden lisääminen ja läheisten kuunteleminen sekä osallistaminen asukkaiden elämään.*

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

*Asiakaspalautetta on mahdollista antaa suoraan suullisesti tai kirjallisesti joko henkilökunnalle, palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle. Asiakaspalautetta kerätään myös säännöllisesti pelaamalla asukkaiden kanssa vuosittain laatupeliä. Laatupelin tulokset kirjataan ja ne raportoidaan ja käsitellään muiden palautteiden tavoin johtoryhmässä*



sekä ryhmäkotipalavereissa. Saadun asiakaspalautteen ja kehittämistoiveiden perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat parannukset.

Omaiset voivat antaa palautetta toiminnasta suullisesti tai kirjallisesti. Omaiskyselyt toteutetaan vuosittain. THL:n Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakasyytyväisyyden seuranta toteutetaan joka toinen vuosi, seuraava vuonna 2026. Palaute voidaan kohdistaa henkilökunnalle, palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle. Palautteet käsitellään säännöllisesti ryhmäkotipalavereissa ja johtoryhmässä

Asiakaspalauttejärjestelmän toimivuutta arvioidaan vuosittain johtoryhmässä. Asiakaspalauttejärjestelmä on osa SHQS-laaturjestelmää. Toimintoja auditoidaan sisäisesti. Asiakaspalautteen kerääminen perustuu yksikön toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään toimintaa ja käytänteitä tarkoituksenmukaisesti.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia tukeva toiminta

Asukasta pyritään tukemaan hänen yksilöllisten tarpeidensa edellyttämällä tavalla. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaan toimintakyvyn arviointi on jatkuvaa ja arvioinnin apuna käytetään havainnoinnin ja haastattelun lisäksi toimintakyvyn mittareita (RAI). Asukasta tuetaan osallistumaan yhteisissä tiloissa tapahtuvaan ruokailuun sekä erilaisiin yhteisiin toimintahetkiin ja ulkoiluun asukkaan voimavarojen mukaan. Asukkaan ohjaamisella pyritään jäljellä olevan elämänhallinnan tukemiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Ryhmäkodissa on säännölliset asukas- ja yhteisökokoukset.

Ryhmäkodissa on elämänilosuunnitelma, joka pitää sisällään erilaisia harrastetoimintoja ja tapahtumia. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua taide- ja kulttuuri-, kuntoilu- ja liikuntaohjelmiin ja etäharrastuksiin, kuten Hildan nojatuolimatkat luontoon, omien mieltymystensä mukaan. Ympäristöä ja luontoa tuodaan asukkaiden arkeen ulkoilemalla ja GreenCare-toiminnalla, kuten hyödyntämällä GreenCare-toimintakortteja. Yhteisössä järjestetään konsertteja ja juhlia, joihin asukkaat voivat osallistua. Ryhmäkodeissa järjestetään lisäksi omia tapahtumia ja vierailuja, kuten vanhojen tanssit ja kaverikoirien vierailut. Tapahtumiin ja toimintoihin osallistuminen, tai siitä kieltäytyminen, kirjataan Pegasokseen. Seurantaa tehdään jatkuvan seurannan periaatteella.

### Ravitsemus

Ryhmäkotien ruokahuollosta vastaa Tammenlehmäkeskuksen oman ravintopalvelun henkilökunta. Ryhmäkodeissa työskentelee laitoshuoltaja avustavissa ruokahuollollisissa

tehtävissä. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Erityisruokavaliot, uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio, rajoitteet ja mieltymykset huomioidaan yksilöllisesti. Ruokailutottumukset ja toiveet pyritään huomioidaan. Asukkailla on mahdollisuus ruokailla yksikössä viidesti vuorokaudessa (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen sekä iltapala). Ruokailu tapahtuu viihtyisässä ruokailutilassa, jossa on mahdollisuus viettää aikaa ja seurustella muiden asukkaiden kanssa. Jos asukas haluaa, ruokaa tarjotaan asukkaalle hänen omassa huoneessaan.

Asukas voi ruokailla omaan tahtiinsa ja häntä avustetaan tarvittaessa kiirehtimättä. Aamupalan tarjoilu alkaa noin klo 8.00 porrastetusti. Asukas voi nukkua pidempään, jos haluaa. Aamupalaa tarjotaan sen mukaan, kun asukas on jalkeilla. Varsinainen iltapala tarjoillaan klo 19.00-21.00, mutta ruokaa on saatavilla aina, kun nälkä yllättää. Asukkaiden kohdalla huolehditaan, ettei yöpaasto veny liian pitkäksi. Lisäksi huolehditaan hyvästä ruokailuasennosta.

Ruokalistat kiertävät noin kuuden viikon syklillä. Vuodenajat ja erityiset perinneruokapäivät ja juhlapyhät huomioidaan. Ruuan valmistuksessa noudatetaan ravintosuosituksia ja otetaan huomioon erityisruokavaliot sekä ruuan rakenne. Ekologisuutta edistetään esimerkiksi käyttämällä GMO-vapaita tuotteita, tuoreita marjoja ja raaka-aine hankinnoissa sekä tarjoamalla hävikkiruokaa edullisesti työntekijöille.

Asukkaan ravitsemustilaa seurataan erilaisilla mittauksilla (paino, MNA-lomake) sekä asukasta ja hänen omaisiaan / läheisiään haastatteleamalla. Ravitsemustilaa voidaan tukea erilaisilla erityisruokavalioidella, ruuan rakenteen muutoksilla ja lisäravinteilla. Ravitsemukseen liittyvät poikkeamat, kuten asukas saanut väärää ruokaa, kirjataan ja käsitellään, kuten muutkin poikkeamat.

## Hygieniäkäytännöt

Yksikössä on laadittu viikkosiivous-ohjelma. Asukkaat saavat palvelu- ja hoitosuunnitelma mukaisesti vuosittain suursiivouksen sekä viikoittain viikkosiivouksen. Näiden lisäksi henkilökunta huolehtii asukashuoneen päivittäisestä siisteydestä. Hygienia- ja siivouksen seurantaan jatkuvan seurannan periaatteella sekä tehdään pintojen hygienia- ja siivouksen seuranta.

Yksikössä pyritään noudattamaan hygieniaohjeita. Siivoustyöstä huolehtii yhteisön omat koulutetut laitoshuoltajat. Siistijöillä on asianmukaiset työ- ja toimintaohjeet infektioiden torjuntaan.

Toimintatavoissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Työtehtävissä ja työjärjestyksessä edetään "puhtaasta epäpuhtaaseen -periaatteella". Asukkaita ja omaisia opastetaan käsihygienian noudattamisessa ja yksikön yhteisissä tiloissa on esillä desinfiointiaineita käsien puhdistukseen.



*Ruuan käsittelyssä ja tarjoilussa asukkaille noudatetaan hygieniaohteita. Ruuan lämpötiloja mitataan ja niistä pidetään seuranta. Ryhmäkodin ateriat toimitetaan yhteisön Tammenlehvakeskuksen keittiöstä lämpövaunuissa. Ravintohuollossa on omavalvontasuunnitelma.*

*Siivouksesta ja asukaspyykistä huolehtii Tammenlehvakeskuksen oma henkilöstö. Laitoshuollon osaava henkilökunta siivoa ryhmäkotien yleiset tilat ja asukashuoneet. Asukaspyykin pestään ryhmäkodin pyykkihuoneessa. Asukas voi osallistua halutessaan pyykin pesuun. Liinavaatehuollossa käytetään osin pyykipalvelua.*

*Yksikössä noudatetaan PSHP:n hygieniaohteistusta sekä erikseen asumispalveluyksiköille annettuja ohjeita. Tays:n hygieniaohtaja järjestää tarvittaessa koulutuksia ja hoitohenkilökunta voi osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotyön kehittämiskoulutuksiin kuukausittain. Hygieniaohtaja on tarkistanut yksikön hoitotyön käytännöt ja toimintatavat; **hygieniakävely on toteutettu toukokuulla 2024**. Yksikön hygieniayhdyshenkilö on tarpeen mukaan yhteydessä kaupungin hygieniaohtajiin. Hygieniatyöryhmän kokouksiin ja koulutuksiin osallistutaan säännöllisesti.*

*Tammenlehvakeskuksessa toimii oma hygieniatyöryhmä, jossa on edustus yksiköstä. Hygieniatyöryhmän yhdysjäsenet tuovat viimeisimmät tiedot ajankohtaisista infektioasioista, joista tiedotetaan henkilökunnalle. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.*

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

*Yksikössä on ohjeistukset lääkäripalveluiden käytännöistä. Ryhmäkotien ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkäriä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittama geriatrinen, jonka etäkierto ryhmäkodissa on viikoittain. Paikan päälle lääkäri tulee 2-4 viikon välein. Yksikön henkilökunta voi konsultoida lääkäriä tarvittaessa.*

*Kiireellisissä tapauksissa yksikön hoitohenkilökunta arvioi asiakkaan yleistilaa ja voi konsultoida lääkäriä puhelimitse ennen päivystykseen lähettämistä, ellei kyseessä ole hätätilanne. Kiireellisissä tilanteissa arkisin klo 9-22 ja viikonloppuisin klo 8-22 konsultoidaan päivystävää lääkäriä (Trinitas lääkäritalo p. 0504644914). Yöaikaan klo 22-8 hoitaja soittaa Ikäihmisten palveluiden ympärivuorokautinen puhelintakapäivystykseen p. 010 414 1784.*

*Hätätapauksessa soitetään 112. Mikäli tilanne on nopeasti henkeä uhkaava, voi apua pyytää kuka tahansa. Koska kyseessä on asiakkaan koti, voi myös asiakas tai omainen soittaa hätänumeroon. Tätä edeltävästi on kuitenkin varmistettava hoitopäätösten noudattaminen.*

*Erikoissairaanhoidon palvelu on saatavissa julkiselta sektorilta lähetekäytännöin ja kiireellisissä tapauksissa päivystysluontoisesti. Hoitava lääkäri voi tehdä lähetteen erikoissairaanhoitoon arvionsa mukaisesti. Asiakas lähetetään kiireellisessä tapauksessa heti eteenpäin tai kutsutaan myöhemmin erikoissairaanhoidon puolelle vastaanotolle / tutkimuksiin. Päivystysaseman lääkäri arvioi akuuteissa tilanteissa asiakkaan erikoissairaanhoidon tarpeen ja hänelle järjestetään asianmukainen sairaalahoidon paikka.*

*Suunhoito on osa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaat voivat käyttää haluamaansa yksityistä hammaslääkärinä tai julkisen sektorin hammashoitopalveluja. Tarvittaessa hammashoitaja on saatavissa ryhmäkotiin tarkastus- ja ohjauskäynnille.*

*Syksyisin asiakkaille järjestetään mahdollisuus influenssarokotuksiin. Erilaiset seulonnat ja ikäkausiin liittyvät tarkastukset, laboratoriotutkimukset ym. tapahtuvat kaupungin terveystalovierailijajärjestelmän puitteissa.*

*Saattohoidosta ja kuolemantapauksiin yksikössä on oma ohjeistus. Asukkaalla on selkeä hoitosuunnitelma, jossa otetaan kantaa terveydentilaan, päivystyksellisiin tilanteisiin, hoitotahtoon ja hoidon rajauksiin. Tämä suunnitelma tehdään kuukauden kuluessa muu-  
tosta järjestettävässä hoitoneuvottelussa ja sitä täydennetään tarpeen mukaan sairauksien edetessä. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään puolivuositain. Teisko 3:ssa asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajat Marianne Meriniitty ja Marjut Salo sekä lähihoitajat.*

## **Lääkehoito**

*Lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoon liittyy monia riskejä. Omavastuussa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuollon toteuttamisessa.*

*Lääkehoitosuunnitelma on arjen työkalu, jota päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Sen laatii sairaanhoitajat yhteistyössä esihenkilön kanssa. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on velvollisuus tutustua lääkehoitosuunnitelmaan.*

*Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitaja Marianne Meriniitty ja Marjut Salo / Teisko 1-3. Sairaanhoitajan poissa ollessa hänelle nimetään sijainen. Ryhmäkodin vastuulääkärinä toimii Trinitas Oy:n geriatrian erikoislääkäri Arvo Haapanen.*

## **Monialainen yhteistyö**

*Ryhmäkodeilla asukkaan huolenpidon tarve on moninaista ja asukkaan hyvinvoinnista vastaa moniammatillinen henkilöstö. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asukkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.*

*Tammenlehväkeskus tuottaa itse hoiva- ja tukipalvelut. Työyhteisön sisällä toimiessa yhteistyön mahdollisiin sauma- ja epäkohtiin puuttumiselle sekä toiminnan kehittämiseksi on matala kynnyks ja hyvät mahdollisuudet. Toimintoja ohjaa kaikkien yhteinen ajatus asukkaan hyvästä hoidosta. Jotta palvelukokonaisuus on asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulkuun kiinnitetään huomioita arjen asioissa, kuten keittiön ja hoitajien välillä erityisruokavalioiden osalta. Laajennetuissa palvelureissa on mahdollisuus käsitellä monialaisesti asumispalveluiden yhteisiä asioita.*

*Yhteistyöstä muihin toimijoihin, kuten asiakasohjaus, apteekki ja Fimlab, on pyritty tekemään helppoa ja avointa. Osallistumme Pirkanmaan hyvinvointialueen Kohota/Hotketyöryhmään. Käytössä on Pegasos-/Omni-asiakastietojärjestelmä.*

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

*Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Tammenlehväkeskuksella on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuuserelvitykset, Intra - toimintaohjeet - turvallisuus ja riskienhallinta. Asukkaita on ohjeistettu palotilanteen varalta.*

*Asiakasturvallisuutta kehitetään järjestelmällisesti. Tavoitteena on toimiva asiakasturvallisuuskulttuuri, jossa korostuu riskitietoisuus ja halu oppia vaara- ja läheltä piti -tapatumista. Mukana ovat kaikki henkilöstöryhmät ja asukkaat. Asiakasturvallisuuden edistäminen on koko henkilökunnan asia. Organisaatiossa on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma.*

*Kiinteistöhuolto vastaa ja huolehtii pihapiirien siisteydestä ja kulkureittien turvallisuudesta. Auras- ja hiekotustyöt tehdään huolella (talvikunnossapito). Havaitut riskit kirjataan riski-ilmoituslistalle. Ne käsitellään johtoryhmässä ja tehdään korjaavat toimenpiteet mahdollisimman ripeästi. Kiinteistöihin liittyen yhteistyö omistajan, Tammenlehväsäätiö, kanssa.*

*Yksikön henkilökunta ohjaa ja varmistaa, että yksikön toimitilat ovat varusteltu niin, että ikäihmisten hoito, liikkuminen ja toiminta asuinympäristössä on turvallista. Asukaille hankitaan asianmukaiset apuvälineet kunkin tarpeen mukaan. Huoneiden kalustamisessa tulee huomioida kalusteiden sijoittelu, valaistus sekä mattojen käyttö, jotta voidaan minimoida kaatumisriskit ja tapaturmat. Kaatumistapaturmista ja läheltä piti-*

tilanteet kirjataan Haiprohon ja niitä tarkastellaan ryhmäkotipalavereissa. Korjaavat toimenpiteet pyritään suorittamaan välittömästi.

Asukkaiden käyttämät lääkkeet ja lääkeohjeet säilytetään kansliassa lukollisessa lääkehuoneessa. Ohjeiden ajantasaisuus pyritään varmistamaan asiakirjamerkinnöin. Asukkaan lääkehoitoon osallistuvat vain koulutuksen ja lääkehoitoluvan saaneet henkilöt. Lääkkeiden käsittelyssä, säilytyksessä ja lääkkeiden asukkaalle antamisessa noudatetaan huolellisuutta. Rajatun lääkevaraston valvonta on toteutunut.

Ryhmäkodeilla noudatetaan korkeaa hygieniatasoa ja ajankohtaisia toimintamalleja infektioiden torjumiseksi. Ryhmäkodeilla on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin hygieniä koulutuksiin/tapaamisiin sekä Tammenlehväkeskuksen sisäisiin. Tiloissa on sprinklerijärjestelmä. Henkilökunta käy säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksen sekä ensiapukurssin.

Pirkanmaan hyvinvointialue ja/tai aluevalvontavirasto suorittavat säännöllisesti tarkastuskäyntejä. Viimeisin ohjaus- ja valvontakäynti on tehty kesällä 2023 ja ympäristöterveystarkastus syksyllä 2021. Palo- ja pelastuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Terveydensuojelun valvonta on toteutunut ryhmäkodeilla.

## **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstömitoitus huomioidaan työvuorosuunnittelussa ja sitä seurataan työvuorojärjestelmän toteumissa, kolmen viikon jaksoissa. Henkilöstö suhteutetaan asukasmäärään.

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne on luvanmukainen. Asukaspaikkoja kolmessa ryhmäkodissa on yhteensä 45, jokaisessa ryhmäkodissa 15. Hoito-, kasvatus- ja kuntoutushenkilöitä on 29,55, joista ammattikorkeakoulututkinnon omaavia (esim. sairaanhoitaja, geronomi, fysioterapeutti) kolme, lähihoitajia 20-23 ja hoiva-avustajia 3-6. Hallintohenkilöitä 1,00, joksi luetaan hallinnollinen palveluvastaava. Tuki- ja muita henkilöitä 4,90, joita ovat avustajat sekä laitoshuollon, ravintopalveluiden, kiinteistöhuollon ja hallinnon henkilöstö. Yhteensä henkilöstöä on 35,45.

Ryhmäkodissa työskentelee aamuvuorossa kolme hoitajaa, joista 1-2 on lähihoitajia. Illassa työntekijöitä on kaksi, joista vähintään toinen on lähihoitaja. Yövuorossa työskentelee yksi lähihoitaja. Öiseen aikaan Tammenlehväkeskuksessa työskentelee lisäksi kiertävä yöhoitaja. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee laitoshuoltaja. Sairaanhoitaja työskentelee arkiamuissa. Ryhmäkotien lähihoitaja-geronomi tekee vuorotyötä.

Poissaolot pyritään korvaamaan sijaisilla. Vuosilomiin ja pidempiin sijaisuuksiin otetaan määräraikainen sijainen. Äkillisiin poissaoloihin käytetään keikkalaisia; yksiköllä on omia

*pitkäaikaisia keikkalaisia. Työvuorojärjestelmässä on ”töihin kutsu” sijaisjärjestelyjen helpottamiseksi. Yhteisöllä on käytössään sisäistä sijaisresurssia eli ns. poolilainen, joka on tarkoitettu äkillisiin poissaoloihin ja tukemaan sijaisjärjestelyjä. Sijaislistaa ylläpidetään ja päivitetään jatkuvasti. Sijaisjärjestelyistä vastaa palveluvastaava tukenaan ja hänen poissa ollessaan sairaanhoitaja.*

*Ryhmäkodeilla työskennellään moniammatillisesti; tehtävät on jaettu osaamisen ja koulutuksen mukaan, esimerkiksi pyykkihuolto on osa hoiva-avustajien tehtäväkuvaa ja laitoshuoltajat vastaavat ruokahuollosta. Ryhmäkodeilla esihenkilön työaika on kokonaan hallinnollista aikaa. Palveluvastaavan tehtäväkuvaan on kirjattu hänelle osoitettu tehtävät. Palveluvastaava vastaa oman työnsä organisoinnista ja apuna arjessa hänellä on sairaanhoitaja; tukea hän saa palvelujohtajalta.*

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

*Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja Terveyspalvelualan työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Työnantajan tarkistaa hakijan henkilöllisyyden, osaaminen ja sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä tiedot julkiterhikistä sekä ikäihmisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen yli 3kk työsuhteissa. Lisäksi ryhmäkodeilla on omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, kuten kiinnostus ja taito elämäntoiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.*

*Vakituisen hoitohenkilökunnan rekrytoinnista vastaavat yhteistyössä palveluvastaava ja palvelujohtaja. Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan Tammenlehväkeskuksen sisäisessä verkossa ja Työ- ja elinkeinotoimiston Internet-sivuilla sekä mahdollisten yhteistyötahojen toimesta. Hakijat haastatellaan ja hakijoiden ammatillinen pätevyys tarkistetaan koulu- ja opintotodistuksista sekä Terhikki-tietokannasta. Sijaisten kohdalla menettään samalla tavalla. Hakijalta voidaan pyytää suosittelija.*

*Tammenlehväkeskus edistää yhteiskunnallisia tavoitteita ja työllistää heikommassa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä tai osatyökykyisiä.*

### **Henkilöstön perehdyttäminen, täydennyskoulutus ja hyvinvointi**

*Henkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvolli-*



suudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Eriytyisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilöstön perehdyttäminen on osa henkilöstöpoliittisia periaatteita. Ryhmäkodeilla noudatetaan omaa perehdytysohjelmaa/-lomaketta. Työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä noin kahden viikon ajaksi työsuhteen alkaessa. Ensimmäisen työvuoroa alussa työntekijälle on varattu aika HR:ään, jossa hän saa tietoja työsuhteeseen liittyviin asioihin mm. avaimet, tunnukset eri järjestelmiin ja mahdollisuuden kysyä esimerkiksi verokortin toimittamisesta (sitä ei tarvitse toimittaa, verotustiedot saadaan suoraan verohallinnosta).

Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän ryhmäkotien ja koko Tammenlehvakeskuksen laajempaan toimintakokonaisuuteen. Ryhmäkotien dokumentit, ohjeet ja muut materiaalit on koottu Tammenlehvakeskuksen sisäiseen intraan. Työntekijä ohjataan tutustumaan myös muihin intrasta löytyviin kokonaisuuksiin, kuten henkilöstöohjeet. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan velvollisuus on tutustua oma-avontasuunnitelmaan.

Työntekijä antaa palautteen perehdytyksen edistymisestä ja onnistumisesta n. kahden viikon kuluttua työsuhteen alkamisesta. Palaute käsitellään työntekijän ja esihenkilön kesken. Palautteiden sisältö käsitellään vuosittain ryhmäkotipalaverissa. Myös opiskelijoilta kysytään palautetta harjoittelusta. Koeaika on vakituudessa työsuhteessa 6kk ja määräaikaisessa korkeintaan puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin maksimissaan 6kk. Koeaikakeskustelu käydään koeajan puitteissa.

Ryhmäkodeilla on koulutussuunnitelma, joka pohjautuu työntekijöiden koulutustarpeisiin ja työntekijöiltä nousseisiin koulutustoiveisiin. Koulutustarvetta kartoitetaan muun muassa kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa. Koulutusvelvollisuus pyritään täyttämään ja osaamista ylläpidetään säännönmukaisesti esim. lääkehoidon ja palo- ja pelastuskoulutuksilla. Yhteisössä on oma ensiapukouluttaja ja myös oma kinestetiikkakouluttaja on tavoitteena saada vuoden 2024 aikana.

Työhyvinvointia pidetään yllä tyky/tyhy-toiminnalla, kuntosalin käyttömahdollisuudella ja erilaisilla työntekijävetoisilla Klubitoiminnoilla. Koko yhteisön yhteisessä ”Pamu”-projektissa yhteiseksi ohjenuoraksi asetettiin ”sujuva työ hyvällä fiiliksellä” ja tavoitteen saavuttamisen tueksi nousi ”yhdessä tekeminen”, ”avoin ja keskusteleva työyhteisö”, ”jatkuva kehittäminen ja kehittyminen” sekä ”kuunteleva ja läsnäoleva johtaminen”. Projektia tukee henkilöstökyselyt sekä ns. ydinryhmä, joka koostuu laaja-alaisesti Tammenlehvakeskuksen työntekijöistä, eri työntekijäryhmistä.

Kehityskeskustelut ja henkilöstökysely toteutuvat vuosittain. Työssäjaksamista ja työtä tukevia toimia tehdään yhteistyössä työterveyden kanssa. Ennaltaehkäisevinä toimina on muun muassa Smartum-saldo ja työfysioterapautin työpaikkakäynnit. Työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä, ajanvaraus p.0356564600, [www.pirte.fi](http://www.pirte.fi).

## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

*Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Henkilökunta on saanut opastusta ja ohjausta, ryhmäkoti-palavereissa ja aina tarvittaessa, ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. (Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolaki § 48, § 49 velvoite).*

*Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta. Ilmoituksen vastaanottanut käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Käsittely ja korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Ohjeistus ja ilmoituslomake ovat omavalvontasuunitelman liitteenä. Ilmoitus palautetaan palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle.*

## Toimitilat

*Asukkaat asuvat omissa, itse sisustamissa, huoneissaan. Huonekalut ja tavarat ovat asukkaan omia. Asukashuoneessa on talonpuolesta sähkösätky ja asukkaan halutessa tuoli sekä yöpöytä, jonka laatikko on lukollinen. Asukkaan kotia ja yksityisyyttä kunnioitetaan, eikä huonetta käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisikin pois. Ryhmäkodin yhteiset tilat: ruokasali ja oleskelutila ovat kaikkien asukkaiden käytössä. Tammenlehväkeskuksen yleiset tilat, kuten ravintola ja kuntosalit, ovat asukkaiden käytössä.*

## Teknologiset ratkaisut

*Ryhmäkoteihin kuljetaan ovikoodeilla ja iLock-avaimilla. Ovikoodit ovat henkilökunnan ja omaisten tiedossa. Niiden käytössä tulee noudattaa erityistä varovaisuutta, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu. Ovilla on lisäksi soittokellot. Asukashuoneissa on hoitajakutsut ja yksikön seinillä on hätäkutsuja.*

*Tammenlehväkeskuksessa on yleisissä tiloissa kameravalvonta, jonka tarkoituksena on auttaa valvomaan ja tunnistamaan yöaikaan yksikössä tai sen ympäristössä liikkuvia henkilöitä. Yksikössä on automaattinen palosammutusjärjestelmä tulipalojen varalta. Palosammutusjärjestelmän säännöllisestä huollosta vastaa kuukausittain huoltoyhtiö.*

*Ryhmäkotien yhteisissä tiloissa on älyTV:t. Toiminnallisuutta ja yhteisten hetkien iloksi yhteiskäytössä on sävel-sirkku ja Hilda- sisältöpalvelu, jota hyödynnetään mm. fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen, Hilda-tuolijumppa. Kuntosalilla on älylaitteet. Hyvinvointi- ja terveysteknologiaan suhtaudutaan avoimesti; tästä esimerkkinä osallistuminen tutkimukseen, jossa selviteltiin ikäihmisten robottilukutaitoa sekä kiinnostusta ja tarpeita oppia roboteista.*



*Asukkaiden huoneissa on hoitajakutsut, joiden toiminta varmistetaan jatkuvan seurannan periaatteella ja testaamalla. Hoitajakutsujen toimintaa seurataan ja mahdollisiin korjaamisiin vaativiin toimenpiteisiin puututaan välittömästi. Hoitajakutsun toimintaperiaatteisiin perehdytetään ja koulutusta järjestetään tarvittaessa. Hoitajakutsu on osa turvapalvelua, johon on oma ohjeistus.*

*Hoitajakutsujärjestelmä on uusittu 2019. Järjestelmän toimittaja on Tunstall, päivystys 24h 0103201692. Virka-aikaan otetaan yhteys omaan kiinteistöhuoltoon vikailmoitusten kautta. Hoitajakutsun poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja testaamisesta vastaa kiinteistöpäällikkö Esa Sappinen, esa.sappinen@tammenlehvakeskus.fi*

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

*Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät on velvoitettuja ilmoittamaan Fimealle lääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista ilmoituksen voi tehdä: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoitus-et-ja-hakemukset](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitus-et-ja-hakemukset). Ryhmäkoodilla käytössä olevia lääkinnällisiä laitteita ovat mm. laastari, sairaalasänky, silmätippa, desinfektioaine, lonkkaproteesi, nivelinjektioneste, kuulokoje, kylmägeeli, nenäsuihke, laksatiivi, kuntoutuslaite, glukosensori, pyörätuoli, tasapainolauta, haavanpuhdistusliuos, verenpainemittari. Fimealle ilmoitetaan myös lääkkeestä tai rokotteesta saadut haittavaikutukset.*

*Ryhmäkoodilla työskentelee fysioterapeutti/kuntohoitaja, jonka asiantuntemusta hyödynnetään apuvälineiden hankinnassa, käytössä, perehdytyksessä ja huollossa. Terveydenhuollon laitteista huolehtii palveluvastaava yhteistyössä sairaanhoitajien kanssa. Laiteluettelo, josta selviää mm. huollot, löytyy intrasta.*

*Perehdytyksessä ja palavereissa käydään läpi vaaratilanneilmoitusten tekemistä ja ilmoitusten tekemisen tärkeyttä. Vaara- ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitukset.*

*Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Palveluvastaava Kaija Majamaa p.050 375 3401*

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

*Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Tietojen käsittely on suunniteltu ja ohjeistettu kirjaamisesta, arkistointiin ja tietojen hävittämiseen. Kirjaamis- ja arkistointi ohjeet löytyvät intrasta. Myös rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat intrassa sekä infokansioissa. Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle ja tilanteen vaatiessa asianosaiselle.*

### **Asiakastyön kirjaaminen**

*Ryhmäkoodilla on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen Pegasos/Omni 365 - asiakas-tietojärjestelmä sekä Lappi- /Pakki-järjestelmä, jonka kautta asukkaat ohjautuvat Tammenlehvakeskuksen ryhmäkoodille. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset Pirha- ja Pegasos-tunnukset. Ammattihenkilöiltä edellytetään toimikorttia.*

*Ryhmäkodissa on toimistotila, jossa on tietokone kirjaamiseen. Koneelle kirjaututaan henkilökohtaisilla Windows-tunnuksilla, jotka löytyvät kaikilta kenellä on työnluonteensa puolesta henkilökohtainen työ sähköposti. Koneelle kirjautuessa yhteiskäyttötunnuksilla tulee noudattaa erityistä huolellisuutta mm. tiedostot tulee aina sulkea, eikä salasanoja saa tallentaa.*

*Päivittäiskirjaukset tehdään aina vuoron aikana kirjaamisohjeistuksia noudattaen. Työvuorot on suunniteltu osin päällekkäin, jotta kirjaamiseen jäisi aikaa. Päivittäiskirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Työntekijän velvollisuus on tutustua kirjaamisohjeisiin. Perehdyttäjä käy kirjaamiskäytänteet yhdessä perehtyjän kanssa.*

*Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuus sitoumus, jonka työntekijä allekirjoittaa. Aihetta käsitellään ja muistutellaan palavereissa.*

*Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat osa perehdytystä. Työntekijät tekevät tietoturvatestin, josta he saavat kirjallisen todistuksen ja tarvittaessa palautetta kerrattavista asioista.*

*Tietosuojavastaavana toimii hoitotyönjohtaja Aija Nikkilä p. 050 436 2229 aija.nikkila@tammenlehvakeskus.fi.*

*Tietohallintokoordinaattori Pinja Puputti p. 044 758 4787 pinja.puputti@tammenlehvakeskus.fi*

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

*Omavalvonta ohjaa työtämme ja tietoa palvelun laadun sekä asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asukkailta, läheisiltä, yhteistyötahoilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä. Työntekijät ovat avainasemassa toteuttamassa asiakastyötä, tuomassa huomioitaan esiin ja tekemällä HaiPro-ilmoituksia. Toiminnan kehittäminen auttaa meitä luomaan turvallisen työ- ja asuinympäristön, jaksamaan paremmin ja huolehtimaan asukkaistamme.*

*Tammenlehvakeskuksessa aloitettiin koko työyhteisön yhteisprojekti työntekijälähtöinen toiminnan kehittäminen vuonna 2023, jonka tahtotila on ”sujuva työ hyvällä fiiliksellä”. Tähän liittyen on asetettu yhteisiä tavoitteita ja ryhmäkotikohtaisia tavoitteita. Teisko 3:n arvoihin liitetyt tavoitteet ovat: ”oikea asenne ja hyvä ilmapiiri”, ”avoin keskustelu, tiimityö ja toisten auttaminen” ja ”jokainen työntekijä on tervetullut ja arvostava kohtaaminen”.*

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

*Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alussa ja antaa siitä palaute esihenkilölle koeaikakeskustelussa. Utta asukasta ja hänen omaisiaan kehoitetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on asukkaille ja omaisille nähtävissä ryhmäkodeilla; heitä muistutellaan, esimerkiksi yhteisöpalavereissa ja hoitoneuvotteluissa, tutustumaan suunnitelmaan. Asukkaita, omaisia ja työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin huomioita omavalvontaan liittyen. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös sisäisestä intrasta ja verkkosivuilta.*

Tampere 23.5.2024

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Tessa Ekmark-Karttila, palvelujohtaja