



TAMPEREEN  
ENSI- JA TURVAKOTI RY

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

Petsamokoti Oy

Yhteisöllinen asuminen



Päivitetty 27.5.2026

## Sisällysluettelo

|     |                                                                                            |    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Palveluntuottajaa koskevat tiedot                                                          | 1  |
| 2   | Omavalvontasuunnitelman laatiminen                                                         | 2  |
| 3   | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet                                              | 2  |
| 4   | Palvelun sisältö                                                                           | 3  |
| 4.1 | Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta                                              | 3  |
| 4.2 | Ravitsemus                                                                                 | 5  |
| 4.3 | Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta                                                 | 5  |
| 4.4 | Terveysten- ja sairaanhoito                                                                | 7  |
| 4.5 | Lääkehoito                                                                                 | 8  |
| 5   | Asiakkaan asema ja oikeudet                                                                | 9  |
| 5.1 | Palvelun laadulliset edellytykset                                                          | 9  |
| 5.2 | Palvelu- ja hoitosuunnitelma                                                               | 10 |
| 5.3 | Asiakkaan itsemääräämisoikeus                                                              | 11 |
| 5.4 | Asiakkaan osallisuus                                                                       | 12 |
| 5.5 | Asiakkaan oikeusturva                                                                      | 12 |
| 6   | Asiakasturvallisuus ja riskienhallinta                                                     | 14 |
| 6.1 | Toimitilat, lääkinnälliset laitteet ja teknologiset ratkaisut                              | 14 |
| 6.2 | Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja käsitteleminen                          | 17 |
| 6.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen                          | 19 |
| 6.4 | Ilmoitusvelvollisuus                                                                       | 20 |
| 7   | Henkilöstö                                                                                 | 20 |
| 7.1 | Henkilöstön rakenne ja riittävyys                                                          | 20 |
| 7.2 | Henkilöstön rekrytointin ja sijaisten käytön periaatteet                                   | 21 |
| 7.3 | Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys                                                   | 22 |
| 7.4 | Henkilöstön ammattitaidon ja hyvinvoinnin ylläpitäminen                                    | 22 |
| 8   | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja                                        | 23 |
| 9   | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 25 |

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Palveluntuottaja:</b> Petsamokoti Oy<br><b>Y-tunnus:</b> 3583755-6<br><b>Kunnan nimi:</b> Tampere<br><b>Hyvinvointialueen nimi:</b> Pirkanmaan hyvinvointialue                                                                                                                         |                                |
| <b>Toimintayksikön nimi</b><br>Petsamokoti asumispalvelut                                                                                                                                                                                                                                 |                                |
| <b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b><br>Tampere                                                                                                                                                                                                                          |                                |
| <b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b><br>Yhteisöllinen asuminen; ikäihmiset; 22 asiakaspaikkaa                                                                                                                                                  |                                |
| <b>Toimintayksikön katuosoite</b><br>Mutkakatu 38 B-C, 33500 Tampere                                                                                                                                                                                                                      |                                |
| <b>Toimintayksikön toiminnasta vastaava henkilö</b><br>Ikäihmisten palveluiden päällikkö<br>Sanna Piironen                                                                                                                                                                                | <b>Puhelin</b><br>050 448 7629 |
| <b>Sähköpostiosoite</b><br>sanna.piironen@tetuko.fi                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
| <b>Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot</b>                                                                                                                                                                                                                                            |                                |
| <b>Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta, ilmoituksen varainen palvelu</b><br>6.10.2023, 5.2.2025                                                                                                                                                                     |                                |
| <b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                |
| Siivouspalvelut: Lähisiivous Oy<br>Hoitajakutsu- ja henkilöturvapalvelut: Lohde Trust Oy<br>Yöaikainen turvapalvelu: Addsecure Turvapuhelinpalvelu, turva-auttajapalvelu<br>Tietojärjestelmäpalvelut: ICT Elmo Oy<br>Pihan kunnossapito ja automaatiohälytykset: HH-kiinteistöpalvelut Oy |                                |

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Petsamokodin yhteisöllisen asumisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön päällikkö yhdessä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmasta on pyritty tekemään mahdollisimman selkeää sekä helposti ymmärrettävää, jotta se toimii käytännön työtä ja toimintaa ohjaavana työkaluna. Koko henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelmaa laatiessa ja päivitetessä otetaan huomioon asiakkailta sekä heidän omaisiltaan saatu palaute.

### **Omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja päivittämisestä vastaava henkilö ja yhteystiedot:**

Ikäihmisten palveluiden päällikkö Sanna Piironen

[sanna.piironen@tetuko.fi](mailto:sanna.piironen@tetuko.fi)

p. 050 448 7629

Lähihoitaja vastuutehtävillä Iita Hillberg

[iita.hillberg@tetuko.fi](mailto:iita.hillberg@tetuko.fi)

## 3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Petsamokoti tuottaa ikäihmisille ympärivuorokautista palveluasumista sekä yhteisöllistä asumista ostopalveluna Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Petsamokoti tarjoaa ikäihmiselle yksilöllistä ja omannäköistä elämää yhteistyössä läheisten kanssa. Kodissamme asiakas saa elää turvallisessa ja viihtyisässä ympäristössä elämänsä loppuun asti. Yhteisöllisessä asumisessa asiakas saa kotiinsa tarvitsemiansa hoiva- ja tukipalveluita hoitoalan ammattilaisilta ja asiakas voi osallistua kotimme yhteisölliseen arkeen ja toimintaan. Toimintaa ohjaa voimassa oleva lainsäädäntö ja palvelutuotosopimukset.

Osakeyhtiön toiminnasta vastaa toimitusjohtaja yhdessä johtoryhmän kanssa, ja hallitus ohjaa toimintaa strategisesti. Päätöksenteko perustuu yhtiöjärjestykseen, hyväksytyyn strategiaan ja talousarvioon. Päätöksenteon tukena on hyvä hallinto- ja johtamisohje (corporate governance).

Osakeyhtiön hallintoon kuuluu toimitusjohtajan lisäksi talouspäälikkö, henkilöstöpäälikkö ja assistentti. Osakeyhtiön hallitus valitaan yhtiöjärjestyksen mukaisesti.

Petsamokoti Oy toimii Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n strategian ja arvojen mukaisesti. Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n arvoja ovat:

### **Turvallisuus**

Turvallisuus on perusta jokaisen hyvinvoinnille. Toiminnallamme luomme asiakkaillemme fyysistä ja psyykkistä turvaa sekä tarjoamme heille turvallisen asuinympäristön, jossa heidän hyvinvointiaan tuetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan voimavarat huomioiden. Asiakkaidemme turvallisuuden tunnetta vahvistavat tutut, välittävät ja ammattitaitoiset hoitajat. Hyvin toteutetulla ja vastuullisella johtamisella varmistetaan fyysisesti ja psyykkisesti turvallinen työympäristö henkilökunnalle.

### **Oikeudenmukaisuus**

Toimintamme oikeudenmukaisuuden varmistaa lakien ja päätösten noudattaminen. Kohtelemme asiakkaita ja toisiamme tasavertaisesti ja kunnioittavasti ikään, sukupuoleen tai kulttuuriin katsomatta. Petsamokodissa kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja kunnioitamme jokaisen itsemääräämisoikeutta.

### **Rohkeus**

Rohkeutta on kyky kehittyä ja olla avoin uusille toimintatavoille. Kehitämme työtämme ennakkoluulottomasti ja sitoudumme yhteisiin tavoitteisiin. Toiminnassamme osallitamme asiakkaita ja tuemme heidän toimintakykyään mahdollisuuksien mukaan. Otamme vaikeatkin asiat rohkeasti puheeksi asiakkaiden ja läheisten kanssa.

## **4 Palvelun sisältö**

### **4.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Petsamokodin yhteisöllisessä asumisessa asiakas saa kotiinsa tarvitsemiansa hoiva- ja tukipalveluita hoitoalan ammattilaisilta. Hoito ja huolenpito toteutetaan kotihoitona ja

kotisairaanhoidona. Asiakkaat tulevat palveluun Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen kautta. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukainen hoito ja huolenpito, johon kuuluu asiakkaan yksilöllisistä perustarpeista, kuten ravinnon saannista, peseytymisestä ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta sekä pukeutumisesta huolehtiminen, sekä asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Kotihoitoon voi kuulua terveydenhoidollisia tehtäviä, kuten lääkehoitoa ja asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyviä toimenpiteitä. Hoidon ja palvelun tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Henkilökunta käyttää työssään kuntouttavaa ja voimavara-lähtöistä työtettä. Kotihoidon tukipalveluina asiakkailla on käytössään yksilöllisen tarpeen mukaan turvapalvelu, ateriapalvelu, pyykkipalvelu ja siivouspalvelu. Yöaikaisesta turvapalvelusta vastaa Addsecuren turva-auttajapalvelu.

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteena voi olla esimerkiksi kävelykyvyn paraneminen tai tasapainon kehittäminen. Toimintakykyä ja asetettuja tavoitteita seurataan ja arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI-arvioinnin yhteydessä. Asiakkaita kannustetaan omien voimavarojensa mukaan osallistumaan kodin yhteisölliseen elämään, tapahtumiin sekä erilaisiin tuokioihin ja kerhoihin. Liikkumiseen kannustetaan ja liikkumista tuetaan esimerkiksi saattamalla asiakkaita ruokailuihin ja järjestämällä tuolijumppaa. Ulkoilemaan pääsee taloa ympäröivälle pihalle ja Petsamon alueelle.

Asiakkailla on päivittäin mahdollisuus osallistua vaihteleviin, sosiaalista kanssakäymistä edistäviin aktiviteetteihin. Toiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaille mielekästä tekemistä, tuoda iloa sekä tukea ja edistää toimintakykyä monipuolisesti. Toiminta voi olla vaihtelevasti esimerkiksi jumppaa, visailua, muistelua, keskustelua tai elokuvan katselemista. Asiakkaat osallistuvat toiminnan sisällön laatimiseen kuukausittaisissa yhteisökokouksissa.

Asiakkaille on nimetty omahoitaja. Asiakkaille tarjotaan omahoitaja-aikaa, jolloin omahoitaja viettää aikaa asiakkaan kanssa tämän toivomalla tavalla. Tuo hetki voi sisältää mitä tahansa asiakkaalle mieluisaa aktiviteettia, kuten ulkoilua, keskustelua, muistelua tai yhdessä lukemista ja olemista.

## Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mikäli asiakas tarvitsee yksikön ulkopuolisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, avustetaan häntä palvelujen pariin hakeutumisessa. Asiakasta avustetaan esimerkiksi hammashoidon palveluihin hakeutumisessa ja apuvälineasioissa hänen tarpeidensa mukaisesti. Asiakasta avustetaan myös kuljetusten tilaamisessa ja hänelle järjestetään tarvittaessa avustaja saattamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin pääsemiseksi.

Asiakkaalla on oikeus saada Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotarvikejakelusta muun muassa haavanhoitotarvikkeita, diabetestarvikkeita tai inkontinenssisuojia. Henkilökunta huolehtii tarvittavien hoitotarvikkeiden tilauksesta ja noutamisesta.

## 4.2 Ravitseminen

Asiakkaiden ravitsemuksessa huomioidaan ikäihmisten ravitsemussuositukset ja mahdolliset erityisruokavaliot. Ravitsemuspalvelut tuottavat tukipalveluina Petsamokodin oma keittiöhenkilöstö. Säännöllinen ravinnon ja nesteiden saanti turvataan säännöllisillä ruokailuilla (aamupala, lounas, päivällinen, iltapala). Toiveruokia pyritään huomioimaan ja asiakkaiden palaute ruuasta välitetään keittiölle. Asiakkaiden ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti voimien seurannalla sekä RAI-mittariston tuloksilla. RAI-arvioinnin yhteydessä tehdään tarvittaessa ravitsemustilaa arvioiva MNA-testi (Mini Nutritional Assessment). Asiakkaiden painoa seurataan vähintään kuukausittain, tarvittaessa useammin. Lisäravinteita käytetään tarvittaessa.

Ravitsemussuunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden erityistarpeet ruokailun suhteen, kuten soseutettu ruoka, sakeutetut nesteet tai mahdolliset nesterajoitukset. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus ruokailla yhteisöllisesti ruokasalissa, mutta he voivat myös valita ruokailun omassa asunnossaan niin halutessaan.

## 4.3 Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta

Yksikössä toteutetaan asumispalveluyksiköille suunnattuja hygieniäkäytäntöjä (tavanomaiset varotoimet sekä kosketusvarotoimet). Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihty-

vyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Petsamokodissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia hygienia- ja tartuntatautiohjeita. Yksiköstä löytyy hygieniakansio, johon on koottu ajantasaiset ohjeet hygieniakäytäntöihin liittyen. Yksikköön on nimetty hygieniavastaava.

Yksikön yhteisten tilojen ja asuntojen siivouksesta huolehtii Lähisiivous Oy. Asunnot siivotaan siivousyrityksen puolesta kaksi kertaa kuukaudessa ja lisäksi hoitohenkilökunta huolehtii huoneiden yleissiisteydestä tarvittaessa. Asiakkaiden pyykkiä lähetetään pääsääntöisesti pestäväksi pesulaan, mutta tarvittaessa akuuttia pyykkiä voidaan pestä myös yksikön omassa pesulatilassa.

Henkilökunta noudattaa työskennellessään aseptista työskentelytapaa. Hygieniatasoa seurataan jatkuvasti ja epäkohtiin puututaan. Myös omaisia ohjataan turvallisiin vierailuihin, esimerkiksi hyvään käsihygieniaan.

Henkilökunta huolehtii roskien viemisestä jätekatokseen, jossa on käytössä jätteiden lajittelujärjestelmä (bio-, seka-, paperi-, lasi- ja pahvijätteet). Hoitohenkilökunta laittaa särmäjätteet (esimerkiksi neulat, kyretit) särmäjäteastioihin, jotka toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi. Vaaralliseksi luokiteltavia aineita säilytetään lukituissa tiloissa. Asiakkaan turvallisesta lääkehoidosta, lääkkeiden säilyttämisestä ja niiden hävittämisestä on ohjeistus lääkehoitosuunnitelmassa.

Tartuntatautilain 17§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yksikön toiminnasta vastaavan henkilön on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. On myös huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan taroituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Yksikössä seurataan Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia infektio- ja ohjeita.

Jokaisella Petsamokodin työntekijällä on oltava Tartuntatautilain 48 § mukainen rokotussuoja voimassa. Perehdytyksessä varmistetaan, että työntekijällä on riittävä aseptinen hygieniosaaminen ja osaaminen suojavarusteiden oikeaoppiseen käyttöön. Suojavarusteiden pukemisesta ja käytöstä on kuvalliset ohjeet hygieniakansiossa.

Henkilökunnan hyvä käsihygienia on osa infektioiden torjuntaa. Käsidesiä on saatavilla useassa paikassa ja käsienpesupisteet ovat käytettävissä. Henkilökunta varmistaa

myös asiakkaiden hyvän hygienian toteutumisen ja tarvittaessa avustaa siinä (esimerkiksi käsienpesut ja -desinfiointit, aamu- ja iltapesut, puhtaat vaatteet ja apuvälineet). Epidemiatilanteissa yksikön siivousta ja pintojen desinfiointia tehostetaan ja noudatetaan annettuja ohjeita (esimerkiksi eristysohjeet).

#### **Yksikön hygieniavastaavat:**

Sairaanhoitaja Janette Ahlgren ja geronomi Sari Jämiä

#### **4.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

Asiakkaiden terveyttä edistetään päivittäisellä hyvällä perushoidolla sekä tarvittavalla sairaanhoidolla, lääkityksen ajantasaisuudella ja pitkäaikaissairauksien hyvällä hoitotasapainolla. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaiden vointia, toteuttaa erilaisia mittauksia (verenpaine, paino, pulssi, happisaturaatio, verensokeri) ja kirjaa havaintojaan päivittäin asiakastietojärjestelmään.

Kiireetöntä sairaanhoitoa asiakkaat saavat yksikön hoitavan lääkärin kautta. Lääkäripalveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen osoittama lääkäritoimija. Lääkäri tekee asiakkaille alkukartoituksen viimeistään 2 kk kuluessa asiakkaan muutosta. Lisäksi asiakkaiden asioita käsitellään aina tarpeen mukaan lääkärinkierrolla ja vähintään vuosittain lääkäri tekee asiakkaille vuosikontrollin ja lääkityksen arvioinnin. Hoitava lääkäri voi tarvittaessa tehdä asiakkaalle lähetteen erikoissairaanhoidon tai kuvantamistutkimuksiin.

Lääkäri laatii asiakkaille terveys- ja hoitosuunnitelman Kanta-yhteensopivaan potilastietojärjestelmään (OMNI360). Asiakkaille laaditaan lisäksi elämän loppuvaiheen ennakkoiva hoitosuunnitelma. Hoitava lääkäri tekee suunnitelmat yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Hoitolinjaukset ja mahdolliset hoidon rajaukset kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaiden lääkitykset tarkistetaan säännöllisin väliajoin ja aina sairaalasta tullessa. Sairaanhoitaja vastaa asiakkaiden lääkelistojen ajantasaisuudesta. Asiakkaan voinnin muutoksista tiedotetaan sekä omaisia että lääkäreitä. Ennakoinnilla pyritään välttämään asiakasta kuormittavia sairaalasiirtoja. Asiakkailla on mahdollisuus asua Petsamokodissa elämänsä loppuun asti ja yksikössä pystytään toteuttamaan saattohoitoa.

Lääkärinkierrot järjestetään pääsääntöisesti kuukausittain. Hoitava lääkäri tavoitetaan arkisin sovittuna aikana puhelimitse. Päivystysluontoisesti on käytössä arkisin klo 16–22 välillä sekä viikonloppuisin ja juhlapäyhinä klo 8–22 välillä sekä yöaikaan klo 22–08 lääkäritoimijan järjestämä takapäivystäjä, jota voidaan konsultoida puhelimitse. Lisäksi yksikössä voidaan hyödyntää hoidontarpeen arviointiin ja kiireellisiin hoitotoimenpiteisiin Pirkanmaan hyvinvointialueen mobiilihoitajaa ottamalla yhteyttä Sote-tikeen. Kiireellistä sairaanhoitoa on mahdollisuus saada Acutasta, yksikön hoitajat tilaavat tarvittaessa asiakkaalle ambulanssikyydin lääkärin ohjeella.

Mikäli lääkäri määrää asiakkaalle verikokeita, otetaan näytteet yksikössä ja näytteet toimitetaan Fimlabin toimipisteeseen. Yksikössä on mahdollisuus ottaa asiakkaasta tarvittaessa pika CRP-mittaus. Lisäksi lääkärin ohjeella voidaan konsultoida kotisairaalaan tai ensihoitoa.

Yksikössä on hoitajien saatavilla toimintaohjeet lääkärin konsultointia varten. Yksikössä on myös kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta sekä toimintaohjeet kuolemantapausten varalle.

#### **Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat henkilöt:**

Ikäihmisten palveluiden päällikkö Sanna Piironen

Vastaava sairaanhoitaja Janette Ahlgren

Lähihoitaja vastuutehtävillä Iita Hillberg

Geronomi Sari Jämiä

Yksikön hoitava lääkäri Terveystalo Oy

#### **4.5 Lääkehoito**

Petsamokodin yhteisöllisessä asumisessa on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Hoitohenkilöstö vastaa asukkaiden turvallisesta lääkehoidosta ja lääkehoidon toteuttamisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikön päällikkö sekä vastaava sairaanhoitaja vastaavat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja tarkistavat lääkehoitosuunnitelman sisällön säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Lääkehoitoa yksikössä toteuttavat ainoastaan siihen koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavalla LOVE (Läkehoidon osaaminen verkossa) -testillä. LOVE-opikokonaisuudesta suoritetaan osiot LOP-teoriatentti, LOP-laskutentti ja PKV-teoria-tentti. Lisäksi lääkehoitoluvan saamiseksi annetaan yksikössä näytöt osaamisesta.

#### **Yksikön lääkehoidosta vastaavat henkilöt:**

Ikäihmisten palveluiden päällikkö Sanna Piironen  
Vastaava sairaanhoitaja Janette Ahlgren

## **5 Asiakkaan asema ja oikeudet**

### **5.1 Palvelun laadulliset edellytykset**

Petsamokoti sitoutuu tuottamaan yhteisöllistä asumista siten, että palvelu täyttää vähintään hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksessa määritellyt vaatimukset koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja sitoutuu myös osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin ja palveluiden kehittämiseen (muun muassa IKI-verkoston tapaamiset, hygieniakoulutukset). Asiakkaiden palveluntarve on henkilöstösuunnittelun perusteena. Henkilöstön määrän riittävyyttä arvioidaan asiakkaiden palveluntarpeen pohjalta, suunniteltuja ja toteutuneita asiakasaikoja seurataan ja asiakkaiden palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti.

Laatutavoitteita ovat asiakkaan ja läheisten osallistuminen toimintaan ja toiminnan kehittämiseen, asiakkaiden mielekäs ja turvallinen arki, yhteisökokousten järjestäminen kuukausittain sekä omahoitaja-ajan toteutuminen viikoittain. Asiakkaiden kanssa vietetään aikaa ja heidän toiveitaan hyvinvointia lisäävälle toiminnalle kuullaan. Toiminnassa huomioidaan merkityksellisyyden kokeminen ja vahvistetaan asiakkaan osallisuutta. Palvelun laatua seurataan keräämällä palautetta vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyillä ja keskustelemalla yhteisökokouksissa kuukausittain (kts. 5.4 Asiakkaan osallisuus).

Petsamokodin henkilöstö sitoutuu kohtelevaan asiakkaita kunnioittavasti sekä toimimaan yhteistyössä muiden kanssa toinen toistaan kunnioittaen ja arvostaen. Työntekijät allekirjoittavat *Hyvän työn lupauksen*, jossa tähän sitoudutaan. Työnantaja vastaa siitä, että työntekijöillä on mahdollisuus työskennellä ammattieettiset velvoitteet huomioiden.

Alihankintana yksikössä käytetään siivouspalvelujen tuottamiseen Lähisiivous Oy:n siivouspalvelua. Lähisiivous Oy on ollut pitkään yhdistyksessä siivouspalvelujen tuottajana, palvelukuvaukset on laadittu ja toimintaa sekä laatua seurataan työntekijöiden ja asiakkaiden kautta/kanssa ja säännöllisiä yhteistyöpalavereja pidetään, joissa käydään asioita läpi (muun muassa, jos työntekijä vaihtuu tai palvelukuvauksen mukainen siivous ei toteudu).

Addsuren turvapuhelinpalvelu sekä turva-auttajapalvelu tuottavat yöaikaisen turvapalvelun yhteisöllisen asiakkaille. Yksikön päällikkö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat palvelun toteutumista sekä laatua. Käyntiraportit säilytetään yksikössä ja asiakaskäyntejä sekä turvapuhelimeen soitettuja soittoja (turvarannekkeella tehtäviä hälytyksiä) seurataan sähköisestä Myaddsecure-palvelusta. Palvelun yhteyshenkilöön otetaan yhteyttä, mikäli ilmenee ongelmia, kysyttävää tai annettavaa palautetta.

## 5.2 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka perustuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä hyvinvointialueen ja palvelun käyttäjän kanssa. Sen toteutumista seurataan ja sitä tarkistetaan palvelujen tarpeen muuttuessa. Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnassa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisen hoivan, hoidon, ohjauksen ja tuen toimintayksikön ammattitaitoiselta henkilöstöltä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kotihoidon käynnit ja palvelutunnit sekä asiakkaan näkemykset ja tarpeet hänen tarvitsemistaan palveluista ja tukitoimista, asiakkaan omat tavoitteet hoidolle sekä määritellään asiakkaan tarvitsemat palvelut,

hoidon ja kuntoutuksen tavoitteet sekä asiakkaan mahdollinen hoitotahto. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin välineenä käytetään iRAI-HC:tä.

### 5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Kaikkia Petsamokodin asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti ja kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakasta kuullaan ja hänen hoitonsa suunnittelussa otetaan huomioon yksilölliset tarpeet ja toiveet. Petsamokodissa työskenteleviltä hoitajilta odotetaan aitoa kiinnostusta asiakkaiden ja heidän elämänsä tuntemiseen. Asiakkaiden elämänsä historian ja toimintatapojen ymmärtäminen mahdollistaa paremman tuen heidän itsemääräämisoikeutensa toteutumiselle. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta, omaa tahtoa ja toiveita kunnioitetaan, ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa ja rutiineihinsa. Asiakas saa esimerkiksi elää omalla elämänrytmillään, valvoa illalla myöhään tai nukkua aamulla pitkään.

Asiakkaalla on oikeus laatia hoitotahto, joka ilmaisee hänen toiveensa hoidon suhteen erityisesti tilanteessa, jossa hän ei enää kykene itse ilmaisemaan tahtoaan (esimerkiksi sairauden tai muistin heikkenemisen vuoksi). Hoitotahdossa voidaan määrittellä muun muassa elämän loppuvaiheeseen liittyviä päätöksiä. Asiakkaiden hoitotahdon toteuttaminen varmistetaan siten, että henkilöstö on tietoinen asiakkaan toiveista. Hoitotahto on kirjattuna asiakkaan potilaskertomukseen.

Ensisijaisesti asiakkaita hoidetaan rajoittamatta itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tarvittavista rajoittamistoimista päättää lääkäri ja lääkäri kirjaa asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteet ovat voimassa vain lääkärin määrittelemän määräaikaisen ajan. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan aina asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa ja niiden on oltava hyvin perusteltuja. Mikäli rajoittamistoimenpidettä (esimerkiksi vuoteen laidan nostaminen) käytetään, se kirjataan potilastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteiden hyödyistä ja haitoista kirjataan havainnoiden ja kirjauksien käsitellään arvioidessa rajoittamistoimenpiteiden jatkoa.

## 5.4 Asiakkaan osallisuus

Yksikössä pidetään kuukausittain yhteisökokous, jossa henkilökunnalla, asiakkailta ja heidän läheisillään on mahdollisuus tavata ja keskustella asumisyksikön asioista. Kokousten tavoitteena on vahvistaa yhteistyötä sekä tarjota asiakkaille ja läheisille mahdollisuus vaikuttaa yksikön arkeen. Kokoukseen osallistuu aina vähintään yksi hoitaja, joka tekee kokouksesta muistion. Muistiot kerätään kansioon ja ne ovat asiakkaiden ja läheisten nähtävänä yksikössä.

Palvelun laadusta kerätään palautetta vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään asiakastytyväisyyskyselyllä asiakkailta sekä heidän läheisiltään. Nimettömästi palautettavassa lomakkeessa pyydetään antamaan palautetta esimerkiksi hoidosta ja palvelusta, henkilökunnan ammatillisuudesta ja palvelualltiudesta sekä tarjotuista aktiviteeteista. Saadut palautteet kerätään ja niistä laaditaan yhteenveto. Palautteet käydään läpi tiimi-palaverissa ja palautteet toimivat pohjana toiminnan ja omavalvonnan kehittämiseksi. Asiakastytyväisyyskyselyiden pohjalta on muun muassa kehitetty yhteisöllistä toimintaa ja viriketoimintaa asukkaiden toiveita vastaavaksi.

Asiakkailta ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta henkilökunnalle myös suullisesti. Yksikössä pyritään luomaan molemminpuolinen luottamussuhde asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa, jotta palautteen antaminen olisi helpompaa. Asiakkailta ja läheisiltä kysellään kuulumisia ja pyydetään palautetta aktiivisesti.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisena aikana pidetään 1–4 viikkoa. Muistutuksessa esiin tulleet puutteet tai epäkohdat korjataan tarvittavilla toimenpiteillä, ja samalla varmistetaan vastaavien ongelmien ehkäiseminen tulevaisuudessa.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:**

Toimitusjohtaja Maria Länsiö  
sähköposti: [maria.lansio@tetuko.fi](mailto:maria.lansio@tetuko.fi)  
puhelin 040 777 5697

Kirjaamo  
[kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)  
PL 272  
33101 Tampere  
Käyntiosoite Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä myös seuraaviin tahoihin:

### **Sosiaaliasiavastaava**

Sosiaaliasiavastaavan toiminta perustuu lakiin. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön sosiaalipalveluiden laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, hän ei voi muuttaa päätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksutonta. Yhteyttä voi ottaa puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, sähköpostitse tai kirjeitse.

Yleinen neuvonta sähköpostilla [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Puhelin 040 504 5249, ma-to klo 9–11

Tietoturvalisella viestin välityksellä suomi.fi palvelun kautta

Postiosoite Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

### **Potilasasiavastaava**

Potilasasiavastaava on apuna, kun tarvitsee neuvoa ja tietoa oikeuksista potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten potilaana voi toimia omassa asiassaan. Yhteyttä voi ottaa puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, sähköpostitse tai kirjeitse.

Yleinen neuvonta sähköpostilla [potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:potilasasiavastaava@pirha.fi)

Puhelin 040 190 9346, ma-to klo 9–11

Tietoturvallisella viestin välityksellä suomi.fi palvelun kautta

Postiosoite Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

### **Kuluttajaneuvonta**

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja risti-riitatilanteissa.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Puhelin 029 505 3000 arkisin klo 8–16.15

## **6 Asiakasturvallisuus ja riskienhallinta**

### **6.1 Toimitilat, lääkinnälliset laitteet ja teknologiset ratkaisut**

#### **Toimitilat**

Petsamokodin yhteisöllisen asumisen asiakkaat asuvat vuokralla Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n omistamassa Sukupolvien talossa osoitteessa Mutkakatu 38 B-C. Palvelu tuotetaan Petsamokodin palvelutalossa sekä yhteisissä tiloissa. Tilat ovat viranomaisten määräysten mukaiset. Sukupolvien talossa yhteistiloina toimivat Sirkansali ja ruokasali.

Palvelutalossa on 17 asuntoa. Asunnoista 12 on yksiöitä, joissa on tupakeittiö, erillinen makuuhuone ja wc- ja suihkutila. Kooltaan yksiöt ovat 34 m<sup>2</sup>-38,5 m<sup>2</sup>. Yksiöiden lisäksi palvelutalossa on 5 kahden asiakkaan solumuotoista kolmiota, joissa asiakkailla on käytössään omat makuuhuoneet, yhteinen tupakeittiö sekä wc- ja suihkutila. Kolmioissa asiakkaan käytössä on 25,15 m<sup>2</sup>-29,12 m<sup>2</sup>. Asiakkaat sisustavat asuntonsa omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Kaikissa asunnoissa on suihkullinen invamitoitettu wc-tila.

Asiakkaat voivat halutessaan käydä ruokailemassa Sukupolvien talon ravintolassa sekä ostaa sieltä kanttiiniostoksia. Sukupolvien talon ravintola on asiakkaiden käy-

tettävissä aamusta iltaan. Sirkansalissa järjestetään asiakkaille sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ja heillä on mahdollisuus osallistua toimintaan päivittäin. Talossa on myös käytettävissä kuntosali ja iso piha terasseineen ja parvekkeineen. Toimistotila sijaitsee ruokasalin yhteydessä.

Palvelutalossa on sauna- ja peseytymistila, jossa asiakkailta on mahdollisuus käydä peseytymässä hoitajan avustamana viikoittain. Asiakkailta on myös mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta peseytymisapua kotiin. Asiakkaiden liikkumista palvelutalossa ja Sukupolvien talossa helpottavat esteettömät tilat ja hissit. Ulkoiluun asiakkailta on mahdollisuus talon pihapiirissä ja Petsamon alueella.

Koko Sukupolvien talossa on käytössä HI-fog -niminen vesisumusammutuslaitteisto. Lisäksi käytössä on Lismar MC 805 -paloilmoitinjärjestelmä, joka kattaa koko kiinteistön. Paloilmoitinjärjestelmässä käytetään savuilmaisimia ja joissakin tiloissa myös lämpöilmaisimia. Kiinteistöhoitaja tarkistaa laitteiston toimivuuden säännöllisesti. Yksikössä on käytävillä ensisammuttimia, sammutuspeitteitä ja paloilmottimia. Toimistossa on seinällä toimintaohjeet tulipalon varalle sekä henkilöstö osallistuu säännöllisesti palokoulutuksiin.

Sisäinen palotarkastus ja yleinen palotarkastus ovat kerran vuodessa tarkastetaan kerran vuodessa ja käsisammuttimet testataan kahden vuoden välein. Tampereen ensi- ja turvakoti ry:llä on varautumissuunnitelma poikkeustilanteisiin ja kiinteistön ylläpitoa varten huoltosuunnitelma, joita päivitetään kerran vuodessa. Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään vuosittain. Vuosittaisen riskikartoituksen yhteydessä arvioidaan tilojen terveellisyyteen vaikuttavia tekijöitä (esimerkiksi sisäilman lämpötila, melu, ilmanvaihto, valaistus). Epäkohtia korjataan ilmenneiden tarpeiden mukaisesti.

### **Lääkinnälliset laitteet**

Petsamokodissa käytetään useita laitteita ja apuvälineitä, jotka luokitellaan lääkinällisiksi laitteiksi (esimerkiksi verenpainemittari, pulssioksimetri, verensokerimittari, kuumemittari, henkilönostin, rollaattori, pyörätuoli). Käytettävistä laitteista pidetään ajantasaista laiterkisteriä. Yksikköön on nimetty terveydenhuollon laitteiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Yksikön yhteisten apuvälineiden lisäksi asiakkailta voi olla henkilökohtaisia apuvälineitä, jotka voivat olla joko asiakkaan omia tai lainassa Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Henkilökunta huolehtii lainaussopimusten ajantasaisuudesta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Laina-apuvälineiden huollosta ja korjauksista vastaa apuvälineyksikkö, jonne apuvälineet toimitetaan, jos niissä ilmenee vikoja tai puutteita.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Sekä lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät että laitteiden valmistajat ovat velvoitettuja ilmoittamaan Fimealle lääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen ja lomake löytyvät Fimean verkkosivuilta:

[https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta)

Lääkinnällisen laitteen vaaratilanteesta ilmoitetaan myös laitteen valmistajalle.

### **Lääkinnällisistä laitteista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Vastaava sairaanhoitaja Janette Ahlgren

janette.ahlgren@tetuko.fi

### **Teknologiset ratkaisut**

Petsamokodin asumispalveluissa on käytössä 9Solutions -turvajärjestelmä.

Yhteisöllisen asumisen asiakkailta on käytössään turvaranneke, jolla he voivat hälyttää apua aina sitä tarvitessaan. Asiakkaaseen saadaan puheyhteys puhelimitse hälytyksen tultua. Henkilökunnalla on käytössään turvanapit lisäapukutsuja varten. Palvelutalon asuntojen ulko-oviin on mahdollista saada ovihälytysjärjestelmä, joka hälyttää oven avautuessa, tarvittaessa ympärivuorokautisesti.

Asiakaskutsut tulevat päiväaikaan hoitajien puhelimiin sekä näkyvät käytävillä olevilla erillisillä näytöillä. Asiakaskutsuihin vastataan ajantasaisesti ja ne tallentuvat järjestelmään. Asiakas- ja hoitajakutsujärjestelmästä vastaa Lohde Trust Oy. Yöaikaiset (klo 21-07) asiakaskutsut ohjautuvat AddSecuren turvapuhelinpalveluun, jossa turvapuhelinkeskus ottaa asiakaskutsut vastaan ja huolehtii asiakkaan auttamisesta tarpeen mukaan. Tarvittaessa turva-auttajat tulevat asiakkaan luokotikäynnille.

Henkilökunnan vastuulla on huolehtia turvarannekkeiden ja -nappien toimivuudesta ja ilmoittaa, jos niiden toimivuudessa on poikkeavaa. Yksikössä on aina varalla turvarannekkeita, jotka voidaan ottaa käyttöön toimimattoman tilalle. Petsamokodilla on Loihde Trust Oy:n kanssa tehty sopimus hoitajakutsu- ja henkilöturvapalvelujärjestelmän ylläpidosta, tuesta ja huollosta.

Loihde Trust [palvelukeskus.trust@loihde.com](mailto:palvelukeskus.trust@loihde.com)

Palvelukeskus ja vikapäivystys 24/7 p.029 001 3040

## 6.2 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja käsitteleminen

Yksikön päällikkö vastaa yhdessä toimitusjohtajan kanssa riskienhallinnan organisoinnista ja siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja ymmärrys palveluyksikön toiminnan riskeihin. Laadua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Erityistä huomiota kiinnitetään aseptiikkaan, ergonomiaan ja lääkehoidon turvallisuuteen. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Petsamokodin työsuojelun toimintaohjelmassa on määritelty vuosittainen riskikartoitus, seuranta ja ylläpito. Petsamokodin asumispalveluissa tehdään vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa riskikartoitus, jonka avulla tarkistetaan toiminnan osalta aikaisemmin määriteltyjä riskejä. Riskikartoituksen pohjalta yksikön toimintaa suunnitellaan ja tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä. Yksikön päällikkö vastaa riskikartoitusten tekemisestä ja sovittujen korjaustoimenpiteiden valvonnasta. Riskikartoitukset käydään vuosittain läpi työsuojelukierroksella, jossa keskustellaan myös muista ajankohtaisista työsuojeluun liittyvistä asioista. Toukokuu on yhdistyksessä työsuojelukuukausi, jolloin kaikissa yksiköissä tehdään työsuojelukierros työsuojelupäällikön, työsuojeluvaltuutetun, toimitusjohtajan ja henkilöstön ollessa mukana kierroilla.

Petsamokodissa käytetään yksikön omaa sähköistä poikkeamailmoituslomaketta, jonka avulla raportoidaan kaikki asiakkaita ja henkilöstöä koskevat läheltä piti -tilanteet ja vaaratilanteet. Poikkeamailmoituslomake löytyy yksikön Teams-kansiosta ja sen voi

täyttää myös älypuhelimella lukemalla toimiston ilmoitustaululta löytyvän QR-koodin. Ilmoitustaululta löytyy ohjeet poikkeamailmoituksen tekemiseen. Poikkeamailmoituksessa kuvataan tapahtuma tai läheltä piti -tilanne, siihen vaikuttaneet tekijät, tapahtuman seuraukset ja toteutetut toimenpiteet tilanteessa. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemansa epäkohdat tai riskit. Myös asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan tuomaan epäkohdat avoimesti henkilökunnan tietoisuuteen.

Poikkeamat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tapahtuman mukaan joko työyhteisössä tai asianosaisten henkilöiden kanssa. Tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtavat syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia toimenpiteistä, joilla vastaavat tilanteet pyritään estämään jatkossa. Sovitut asiat kirjataan ylös muistioon. Välitöntä toimintaa vaativat asiat ilmoitetaan heti yksikön päällikölle ja tilanteessa ryhdytään sen vaatimiin korjaaviin toimenpiteisiin.

Uhka- ja haittatilanteiden käsittelyyn kuuluu olennaisena osana asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähipiirinsä tiedottaminen tapahtuneista asioista ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi potilaskertomuksessa. Mikäli haittatapahtumalla on korvattavia seurauksia, asiakasta tai hänen omaistaan informoidaan korvauksen hakemisesta.

Asiakkaisiin kohdistuvia tunnistettuja riskejä ovat muun muassa kaatumiset, infektiot, painehaavat, puutteellinen lääkehoito, eksyminen, sängystä putoaminen ja turvattomuuden tunne. Näiden riskien ennaltaehkäisy perustuu hoitohenkilöstön ammattitaitoon ja koulutukseen, riittävään henkilöstömäärään, ympäristön ja tilojen turvallisuuteen, hygieniaohjeiden noudattamiseen, asianmukaisiin hoito- ja apuvälineisiin, lääkäripalveluihin sekä asiakkaiden lääkehoidon ajantasaisuuteen.

Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan ja asiakkaiden toimintakykyä alentavat tekijät pyritään tunnistamaan. Esimerkiksi kaatumisia pyritään välttämään turvallisella liikkumisella ja apuvälineiden käytöllä, henkilökunnan ohjauksella ja tuella sekä seurannalla. Huomioidaan myös mahdollinen kaatumisriskiä lisäävä lääkitys sekä seurataan asukkaiden verenpaineita. Asunnon oviin saa tarvittaessa asennettua käyttöön ovihälyttimen, joka hälyttää asiakkaan avatessa asunnon oven. Hälytys välittyy hoitajien puhelmiin. Infektioita pyritään ennalta ehkäisemään hyvällä hygienialla, siivouksella ja



Riskienhallinta ei ole kertaluonteinen prosessi, vaan se on osa yksikön arkea. Henkilökunnan riskienhallinnan osaamista varmistetaan säännöllisellä tiedottamisella riskeistä ja niiden hallintakeinoista, esimerkiksi tiimipalaverissa ja koulutuksissa, joita työsuojeluvaltuutetut voivat järjestää. Yksikön riskienhallinnan käytännöistä ja poikkeamien raportoinnista on pyritty tekemään mahdollisimman selkeitä ja yksinkertaisia.

## 6.4 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu valvontalain 29 § (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikön valvonta-asiantuntijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Ilmoitusvelvollisuuden mukaisia ilmoitettavia asioita ovat muun muassa asukkaan kokema epäasiallinen kohtelu ja kaltoinkohtelu, vakavat poikkeamat asukkaan saamassa palvelussa tai hoidossa, esimerkiksi puutteellinen palvelu, hoitamatta jättäminen tai hoitovirhe-epäily. Näistä tulee viipymättä tehdä ilmoitus yksikön päällikölle, joka hoitaa asian käsittelyn ja toimeenpanon yhdistyksen toimitusjohtajan kanssa.

## 7 Henkilöstö

### 7.1 Henkilöstön rakenne ja riittävyys

Petsamokodin yhteisöllisen asumisen henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon palvelua ohjaavat lait ja valvovan viranomaisen vaatimukset sekä huomioidaan yksikön asiakkaiden palveluntarve. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole henkilöstömitoitustarvea.

detta. Yhteisöllisen asumisen henkilöstöresurssi perustuu asiakkaiden palveluntarpeisiin ja tästä syystä asiakkaiden palveluntarpeita ja henkilöstön riittävyttä tulee seurata jatkuvasti. Henkilöstö koostuu lähihoitajista, sairaanhoitajasta ja geronomeista. Pääsääntöisesti aamuvuorossa on kaksi työntekijää ja iltavuorossa kaksi työntekijää. Yksikön esihenkilö on pääsääntöisesti paikalla arkisin. Jokaisessa työvuorossa on aina vähintään yksi työntekijä, jolla on voimassa oleva lääkelupa.

Tampereen ensi- ja turvakoti ry:llä sekä Petsamokoti Oy:llä on yhteinen hallinto, johon kuuluvat toiminnanjohtaja/toimitusjohtaja, talouspäällikkö, henkilöstöpäällikkö ja hallinnon assistentti.

## 7.2 Henkilöstön rekrytoinnin ja sijaisten käytön periaatteet

Yksikön päällikkö vastaa yhdessä toimitusjohtajan kanssa kaikista toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin valittavista henkilöistä. Työsopimuksen tekijä ja allekirjoittaja määräytyy yhdistyksen voimassa olevan hallintosäännön mukaan. Ennen rekrytointipäätöstä yksikön päällikkö selvittää, onko yhdistyksessä sellaisia työntekijöitä, joille työtä on ensi sijassa lain mukaan tarjottava. Rekrytoinnin vaihtoehtoina kaikissa tapauksissa ovat suorarekrytointi ilman hakua, sisäinen haku, ulkoinen haku tai sisäinen ja ulkoinen haku.

Pitkäaikaisiin sijaisuuksiin ja vakituisiin työsuhteisiin valitaan työntekijä työhakemusten ja työhaastattelujen perusteella. Valintaprosessiin osallistuvat yksikön päällikkö, vastaava sairaanhoitaja ja toimitusjohtaja. Työntekijä toimittaa tarvittavat kelpoisuustodistukset, kuten opiskelu- ja työtodistukset, ennen työsuhteen alkamista. Entisistä työpaikoista pyydetään suosituksia työnhakijan luvalla. Työntekijän ammattipätevyyksien tarkistus tehdään Valviran JulkiSuosikki- ja Terhikki-rekisteristä. Sijaisena toimivilta alan opiskelijoilta tarkistetaan suoritettut kurssit. Kielitaitovaatimuksena on suomen kielen kirjallinen ja suullinen osaaminen, joka varmistetaan tarvittaessa haastattelussa. Uusilla työntekijöillä on koeaika. Kaikilla työntekijöillä on oltava voimassa oleva rokotussuoja tartuntatautilain 48 § mukaisesti. Lisäksi kaikilta uusilta työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote valvontalain 28 § perusteella.

Yksikössä pidetään yllä omaa sijaisreserviä, jota täydennetään muun muassa alan opiskelijoilla ja työntekijöiden välityksellä. Sijaisten hankinnasta vastaa pääasiassa yksikön päällikkö tai vastaava sairaanhoitaja. Lyhytaikaisia ja äkillisiä sijaisuuksia varten on käytössä sijaislista, jonka avulla yksikön työntekijät voivat järjestää sijaisia poissaoloihin. Yksikön päällikkö tai vastaava sairaanhoitaja haastattelee sijaisuuksissa työkentelevät henkilöt ja varmistaa heidän ammatillisen kelpoisuutensa. Kaikilta Petsamokodin työntekijöiltä edellytetään sitoutumista ja motivaatiota ikäihmisten kanssa tehtävään työhön.

### 7.3 Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys

Yksikön päällikkö tai vastaava sairaanhoitaja nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjän, joka vastaa käytännön työtehtäviin ja työyhteisön pelisääntöihin perehdyttämisestä. Uusi työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma kattaa muun muassa lääkehoidon, tietoturvan ja laitteiden käytön, yksikön yleiset käytännöt sekä työsuhteeseen liittyvät asiat. Yksikössä on käytössä perehdytyskansio, johon on koottu kaikki oleelliset tiedot helposti saataville. Lisäksi työntekijällä on käytettävissään perehdytyksen tarkistuslista. Opiskelijoille nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan ohjaamisesta ja perehdyttämisestä.

### 7.4 Henkilöstön ammattitaidon ja hyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilökunnalle pidetään vuosittain kehityskeskustelut, joissa käsitellään yksilöllisiä kehitystarpeita ja tavoitteita. Yksikön esihenkilö työskentelee pääsääntöisesti samoissa tiloissa muun henkilöstön kanssa, joten hän on tavoitettavissa helposti ja matalalla kynnyksellä. Yhdistyksellä on käytössä varhaisen välittämisen malli, jonka tavoitteena on ennaltaehkäistä työkyvyn heikkenemistä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa yhteistyössä työterveydenhuollon kanssa.

Henkilökunnalle tehdään vuosittain työhyvinvointikysely, jonka tulosten pohjalta laaditaan työhyvinvointisuunnitelma. Työhyvinvointia tuetaan muun muassa esihenkilön kanssa käytävillä keskusteluilla, yhteisellä tekemisellä, työilmapiiristä huolehtimisella, joustavalla työvuorosuunnittelulla sekä varmistamalla työssäjaksaminen ja työturvallisuus.

Työnantaja tukee kouluttautumismahdollisuuksia ja pyrkii omien taloudellisten resurssiansa rajoissa tarjoamaan kaikille henkilöstön jäsenille mahdollisuuden kehittää osaamistaan. Henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen ovat keskeisiä tekijöitä yhdistyksen toiminnan kehittämisessä ja laadun varmistamisessa. Työnantaja voi määrittää ja tarjota henkilökunnalle koulutuksia, joita se arvioi tarpeellisiksi työn tekemisen ja kehittämisen kannalta. Näistä koulutuksista sovitaan erikseen. Lisäksi työnantaja toivoo, että työntekijät ovat aktiivisia esittämään omia koulutustarpeitaan ja -toiveitaan.

Petsamokodin henkilöstölle laaditaan koulutussuunnitelma kalenterivuosittain. Koulutussuunnitelma perustuu kehityskeskusteluissa ja henkilökuntapalavereissa esiin tulleisiin tarpeisiin ja toimintasuunnitelmaan liittyviin kehitysalueisiin. Yksilökoulutuksiin haudutaan oman vastuutehtävän mukaan. Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LOVE), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

## **8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Petsamokodin asumispalveluissa noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaselostetta. Palvelut toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalveluna. Palveluntarjoaja on sitoutunut noudattamaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystieteiden asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaitiolovelvollisuusohjeistusta ja tietosuojaselostetta. Yksikön esihenkilö vastaa henkilöstön perehdyttämisestä tietosuoja-asioihin ja valvoo, että työntekijät toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti. Perehdytyksessä varmistetaan työntekijän osaaminen ja ymmärrys tietosuoja-asioihin liittyen.

Kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus. Työntekijät allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä on lukenut ja ymmärtänyt kyseisen tekstin sisällön. Kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvapoliittikan noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja esihenkilön vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietoturvan rikkomukset käsitellään asianomaisen henkilön kanssa välittömästi ja jatkotoimista päätetään johtoryhmässä.

Petsamokodissa kirjataan asukkaista sekä sosiaalihuollon asiakastietoa että sosiaalihuollon potilastietoa. Sosiaalihuollon asiakastieto kirjataan Myneva Hilikkaan. Sosiaalihuollon potilastieto kirjataan OMNI360-järjestelmään. Kirjaamisessa noudetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Hoito- ja palvelusuhteen alussa asiakkailta pyydetään lupa tietojen käyttöön ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojen rekisteröinnistä kerrotaan suullisesti asukkaan tullessa hoitoon. OMNI360-potilastietojärjestelmä sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelimella ja henkilökunta käyttää sitä yksikössä olevilla tietokoneilla. Yksikön päällikkö tai vastaava sairaanhoitaja hakee Pirkanmaan hyvinvointialueelta työntekijöille potilastietojärjestelmän käyttöoikeudet ja vastaavasti ilmoittaa käyttöoikeuden päättymisestä työsuhteen päättyessä. Jokainen työntekijä kirjaa asiakasta koskevia tietoja omilla käyttäjätunnuksillaan ja salasanoillaan ja tunnistautuu potilastietojärjestelmään henkilökohtaisella sosiaali- ja terveydenhuollon toimikortillaan. Jokaisesta käynnistä jää tiedot järjestelmän lokitiedostoon.

Palvelimen tietoturva on hoidettu hyvinvointialueen toimesta. Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä. Henkilökunnan perehdyttämisohjelmassa varmistetaan tietosuoja-asioiden osaaminen ja hallinta. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään asiakasasiakirjoihin ja henkilötietojen käsittelyyn. Samalla varmistetaan, että hän osaa käyttää asiakastietojärjestelmää turvallisesti. Lisäksi kerrataan ja varmistetaan perehdyttävältä, että hän tietää ja ymmärtää salassapitolainsäädännön. Asiakkaista kirjataan potilastietojärjestelmään jokaisen työvuoron aikana. Vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitaja vastuutehtävillä seuraavat kirjaamisen toteutumista ja laatua säännöllisesti.

Mikäli sosiaalihuollon asiakastietoja tai potilastietoja käsittelevät tietojärjestelmät toimivat selvästi väärin suhteessa niille asetettuihin kansallisiin vaatimuksiin, ilmoitetaan poikkeamista tai tietoturvallisuuden häiriöistä toimitusjohtajalle, joka tekee ilmoituksen järjestelmätoimittajalle ja valvontaviranomaiselle sekä tiedottaa asiasta tietosuojavastavaa.

### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:**

Maria Länsiö

p. 040 777 5697

[maria.lansio@tetuko.fi](mailto:maria.lansio@tetuko.fi)

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

Petsamokodin henkilökunta sitoutuu tutustumaan yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja työskentelemään sen mukaisesti. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina henkilökunnan saatavilla, lisäksi se on esillä yksikön ilmoitustaululla siten, että kaikki kiinnostuneet voivat siihen tutustua. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös yhdistyksen verkkosivuilla. Mikäli palvelussa tapahtuu muutoksia, päivitetään omavalvontasuunnitelmaa ja päivitetty versio julkaistaan viiveettä.

Henkilöstön ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista varmistetaan keskustelemalla omavalvonnasta yhteisesti tiimipalaverissa. Palaverissa käsitellään myös mahdolliset omavalvontasuunnitelman muutokset.

Omavalvontasuunnitelman mukaisen toiminnan toteutumista seurataan jatkuvasti ja seurannasta tehdään raportti vähintään neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa esitetään havaintoja omavalvonnan toteutumisesta sekä mahdolliset toiminnassa havaitut puutteellisuudet ja niiden korjaamiseksi tehdyt tai esitetyt toimenpiteet. Omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä yhdistyksen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta sekä suunnitelman päivittämisestä vastaavat yksikön päällikkö Sanna Piironen sekä lähihoitaja vastuutehtävillä lita Hillberg.

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Paikka ja päiväys

---

Allekirjoitus

---

Sanna Piironen

Ikäihmisten palveluiden päällikkö