

Pirkanmaan hyvinvointialue



AJULANTUPA

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
3.4	Muistutusten käsittely	9
3.5	Henkilöstö	9
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
3.8	Toimitilat ja välineet	15
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	18
3.11	Infektioiden torjunta	19
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
4	Omavalvonnan riskien hallinta	22
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	23
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	24
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	25
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26
5.1	Toimeenpano	26
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	28

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Ajulantupa</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Ajulantupa, Ajulantie 31 A, 37800 Akaa, 040 335 3540</p> <p>Palveluvastaava Sari Huttunen, 040 383 3901</p> <p>Ryhmävastaava Armi Tujula, 040 158 3557</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Ajulantupa kuuluu Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen. Ajulantuvalla toteutetaan aikuisten kehitysvammaisten yhteisöllistä ja tuettua asumista 9 asukkaalle.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen ja pohjoinen). Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen, lännen alueen palvelupäällikkönä Marja-Leena Korpela ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla

yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yhteisöllinen asuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten yhteisöllisen asumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Yhteisöllistä asumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Yhteisöllinen asuminen sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa sekä elämäntaitojen opettelussa ja/tai ylläpitämisessä. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole yövalvontaa.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa mielekkääseen vapaa-ajantoimintaan. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Tuettu asuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten tuetun asumisen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Tuettua asumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tuetun asumisen asiakas asuu itsenäisesti. Tuetun asumisen tukikäyntien tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä arjessa. Tukikäyntien määrä ja sisältö vaihtelee asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tukikäynnit sijoittuvat pääsääntöisesti arkipäiville maanantaista perjantaihin kello 8–20 väliselle ajalle.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa mielekkääseen vapaa-ajantoimintaan. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Toiminta-ajatus

Ajulantupa tarjoaa yhteisöllistä asumista kodinomaisessa ympäristössä kehitysvammaisille aikuisille.

Tavoitteena on asukaslähtöinen toiminta. Ryhmäkoti on asukkaiden koti, jossa heitä ohjataan oman elämän hallintaan tuki- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on tukea asukkaiden arkielämän yksilöllisyyttä, virikkeellisuutta, sekä ohjata mielekkäisiin vapaa-ajan harrastuksiin.

Kaikilla on oikeus ja velvollisuus osallistua kodin toimintoihin. Saada apua, ohjausta niillä osa-alueilla, joihin omat taidot eivät riitä.

Palvelujen tuottamista ohjaavat valtakunnalliset lait ja asetukset; mm. sosiaalihuoltolaki (2014/1301) laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380) sekä laki itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteistä.

Toimintaamme ohjaa myös Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluohjeet.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toimintaa ohjaavat kehitysvammapalveluiden yleiset arvot: yksilöllisyys, asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, toimintakyvyn ylläpito. Asiakasta kuullaan ja ollaan läsnä. Asiakkaan ja omaisten toiveet huomioidaan.

Tavoitteena tuottaa laadukasta ja turvallista ohjausta niin, että asukas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan yksikkötasoisesti.

Ajulantuvan omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat palveluvastaava Sari Huttunen, ryhmävastaava Armi Tujula muiden ohjaajien kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ajulantuvan omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen 040 335 7423 ja palveluvastaava Sari Huttunen 050 383 3901.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvassa ei ole ollut käytössä toimintakyvyn arviointiin perustuvaa järjestelmää.

Osassa yksiköitä pilotoidaan parhaillaan InterRAI-ID järjestelmää ja se otetaan myöhemmin käyttöön kaikissa yksiköissä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvan palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Asumisyksikön esihenkilön tehtävä on johtaa palvelua laatu- ja asiakasnäkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa.

Vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen, palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen.

Ajulantuvassa henkilöstöhallinnosta ja yksikön toiminnan ja kehittämisen suunnittelusta vastaa palveluvastaava noudattaen hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita. Yksikön toiminnallisesta arjesta huolehtii yksikön ryhmävastaava Armi Tujula yhdessä palveluvastaavan kanssa.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Ajulantuvassa järjestetään uuden asiakkaan tullessa hoitoneuvottelu, johon asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat. Palvelutarpeen arviointia tehdään säännöllisesti koko hoitosuhteen ajan.

Omahoitaja laatii yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa/läheisensä ja palveluohjaajan kanssa hoitosuunnitelman asiakkaan muuttaessa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja käydään lävitse asiakkaan elämän tärkeimpiä käännekohtia. Suunnitellaan toimenpiteet ja tuen tarve, jolla mahdollistetaan asiakkaan turvallinen ja mielekäs elämä.

Suunniteltujen toimintojen toteutuminen ja arviointi kirjataan Pegasos- ja OMNI360 -asiakastietojärjestelmään.

Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoitosuunnitelman ajantasaisuus.

Hoito-/palvelusuunnitelman tarkistus tehdään, kun asukkaan tilassa/hoidossa tapahtuu muutoksia.

Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen IMO-suunnitelma asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ei saa yhteisöllisen asumispalvelun yksikössä käyttää. Kaikilla asukkailla on oma huoneen tai asunto. Asukkaalla on oikeus viettää aikaa omassa huoneessaan tai asunnossaan. Asukas saa itse päättää haluaako hän tulla yhteisiin ryhmäkodin tiloihin.

Henkilökunta kuuntelee asukkaan arkielämän toiveita ja pyrkii yhdessä asukkaan kanssa toteuttamaan niitä, mahdollisuuksien mukaan.

Rajoituksia pyritään välttämään tilanteiden ennakoinnilla.

Kaikilla hoitotyöntekijöillä on vastuu ja velvollisuus puuttua asukkaiden epäasialliseen kohteluun ja kertoa siitä esimiehilleen. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön kuuluvalla on Lain Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §29 mukainen velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen tai ryhmävastaavalle, jos huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhkia asiakkaan hoidon/houlenpidon toteuttamisessa. Myös omaisten taholta tuleva epäasiallinen käytös on ilmoitettava esihenkilölle.

Kaltoinkohtelun eri ilmenemismuotojen esiintymisen tunnistaminen ja poistaminen vaatii henkilökunnalta oman ja työyhteisön toiminnan rehellistä ja avointa arviointia sekä jatkuvaa kehittämistä.

Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Tapauksen vakavuuden perusteella työntekijälle voi koitua asiakkaan kaltoinkohtelusta työnjohdollisia sanktioita, tai jopa rikosoikeudellisia seuraamuksia.

Mikäli epäillään, että asiakkaan omainen/läheinen syyllistyy kaltoinkohteluun, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa. Pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja omaisen lisäksi on paikalla palvelupäällikkö, palveluesihenkilö, omahoitaja, ja muita mahdollisia edustajia. Ratkaisun löytämiseksi voidaan konsultoida myös poliisia ja edunvalvontaa.

Yksikön asiakas voi myös kaltoin kohdella toista asiakasta, jolloin yksikössä ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin tilanteen uusiutumisen ehkäisemiseksi. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on tärkeintä.

Kaltoinkohtelua pyritään työyhteisössä ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Yksikössä on ohjeistus kaltoinkohtelun tunnistamisesta, kaltoinkohtelutilanteen ilmoittamisesta sekä opastus asiakkaan auttamisesta asiassa. Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä HaiPro-Potilasturvallisuusilmoituksella.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja

tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
- yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, etunimi.sukunimi@pirha.fi
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)
- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpanoa.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantupa: palveluvastaava (ei lasketa mitoitukseen), 3 lähihoitajaa (1 lh 100 %, 1 lh 80 %, 1 lh 70 %).

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoidtaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

Henkilöstön osaamisesta ja työskentelyn asianmukaisuudesta saadaan tietoa työyhteisön jäseniltä, läheisiltä ja mm. HaiPro-ilmoitusten perusteella. Osaamista voi henkilökohtaisesti tuoda esiin myös kehityskeskusteluissa. Havaitut epäkohdat esihenkilö käy läpi keskustelemalla ko. henkilön kanssa, keskusteluista täytetään varhaisen välittämisen lomake. Osaamiseen liittyen voidaan järjestää lisäkoulutusta ja yhteisesti sovitusti rajata jotain tehtäviä pois (esim. lääkehoito) kunnes osaaminen on riittävällä tasolla.

Valvontalain perusteella vammaisten pariin työhön hakeutuvalla velvoite rikosrekisteriotteen toimittamisesta tulee voimaan vuoden 2025 alussa. Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote, kun työnantaja ottaa työntekijän tai viranhaltijan työhön, joka kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta. Rikosrekisteriote tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirtoin.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilön työaika saadaan johtamiseen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja.

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kehitysvammapalveluissa ei ole määriteltynä henkilöstömitoitusta, työvuorojen suunnittelussa huomioidaan työvuoron tarpeet.

Tarvittaessa palkataan lisämiehitystä esim. retkille.

Palkkaamisesta sovitaan palveluesihenkilön kanssa.

Minimimiehitys on

Aamuvuoro:1

Iltavuoro:1

Yövuoro: 0

Yöaikaan asukkaat on ohjattu soittamaan Sipilänkotiin puh. 040 335 3543, 040 335 3478 tai 112.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä

eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla ei ole ns. omalääkäriä, mutta vammaispalveluiden lääkärin tehtäviä Akaan alueella hoitaa terveystieteiden lääkäri. Hän tapaa asukkaita sovitusti. Ajulantuvan henkilökunta tekee hoidon arvioinnin ja kiireellisissä tilanteissa asukkaat käyttävät Akaan hyvinvointikeskuksen lääkäripalveluja tai omakustanteisesti yksityislääkärin palveluja. Muutoksiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Kehitysvammaan liittyvät palvelut/erityiskysymykset hoidetaan kehitysvammapoliklinikan kautta. Kehitysvammapoliklinikan palveluja käytetään tilanteissa, joissa Akaan omat palvelut eivät riitä.

Kehitysvammapolilla käydään noin 2–3 vuoden välein, jolloin arvioidaan asukkaan kokonaistilanne ja tarkistetaan lääkitys.

Yksikössä on käytössä päivitetty lääkehoitosuunnitelma. Ajantasaiset asukaskohtaiset lääkelistat löytyvät lääkehuoneesta. Lääkkeet jaetaan asukkaille erillisen kirjallisen ohjeistuksen mukaan. Suunnitelmat päivitetään ja tarkistetaan tarvittaessa.

Lääkkeet tilataan sähköisesti Akaan apteekista, asukas maksaa lääkkeensä itse.

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Apuvälineet

Yksiköiden asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat Pirkanmaan apuvälinekeskuksen kautta. Asiakas tekee apuvälineestä hakemuksen vammaissosiaalityöhön, jossa hakemuksesta tehdään myönteinen tai kielteinen päätös. Myönteisen päätöksen jälkeen Pirkanmaan apuvälinekeskus hankkii ja toimittaa apuvälineen asiakkaalle.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla on ryhmäkodin puolella 4 kpl 26 neliön huonetta, joissa omat kylpyhuoneet.

Ryhmäkodin tiloissa on yhteinen ruokailu- ja oleskelutila, sauna ja ulkorakennuksessa varastotilaa. Samassa pihapiirissä on 9 erillistä rivitaloasuntoa, 36 neliötä, joissa pienoiskeittiöt ja suihku/WC tilat. Havulinnan asumisyksikön yläkerrassa on Ajulantuvan tukiasunto.

Asukkaat ovat vuokralla omissa asunnoissaan.

Ryhmäkodin tilat ovat kaikkien vapaassa käytössä.

Kesäaikaan asukkaiden käytössä on piha-alue. Vierailuajat ovat vapaat.

Erilaisia henkilökohtaisia liikkumiseen liittyviä apuvälineitä: rollaattoreja.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava: Katja Rajala

tietoturvavastaava: Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla ei ole teknisiä valvontalaitteita.

Ulko-ovet ovat aina lukittuina. Asukkailla on omat avaimet joko omiin asuntoihinsa tai ryhmäkodin huoneisiin.

Automaattinen palohälytys hälyttää palon sattuessa aluehälytyskeskukseen ja Havulinnan palvelutalon palo- ja valvontalaitteistoon.

Ajulantuvalla on automaattinen sprinklerijärjestelmä.

Palohälyttimen huolto kuuluu kiinteistön omistajalle.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla on asiakaskohtainen lääkehoitosuunnitelma sekä yleinen lääkehoitosuunnitelma. Asukkaiden lääkkeitä säilytetään lukollisessa lääkehuoneessa, jossa myös lääkkeiden jakaminen tapahtuu. Lääkkeet tarkistetaan kahteen kertaan. Lääkehoidon kokonaisuudesta ja osaamisesta vastaa palveluvastaava. Lääkehoidon toteutuksesta, kuten lääkkeiden tilaamisesta, jakamisesta dosettiin ja antamisesta vastaavat yksikössä terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt.

Henkilökunta on suorittanut LOVE-läakelaskutentit ja lääkehoitoluvat ovat ajantasaiset.

Terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla noudatetaan yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa käyttäen hyvää käsihygieniää ja siivoustasoa sekä ohjaten asukkaita. Yksikössä on omat suunnitelmat mahdollisen epidemian osalta olemassa. Asukkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin. Tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan eristetään asukas omaan huoneeseen esimerkiksi korona-, influenssa- tai norovirustaudin aikana.

Puhtaanapidosta yksikössä vastaa Pirkanmaan Voimia Oy 3 kertaa viikossa palvelukuvauksen mukaisesti. Ohjaajat täydentävät puhtaanapitoa päivittäin kulloisenkin tarpeen mukaan.

Pyykkihuolto hoidetaan yksikössä. Eritepyykille käytetään ko. pyykille suositeltua pesuainetta. Pyykinpesukoneet puhdistetaan säännöllisesti.

Ajulantuvan hygieniayhdyshenkilö on Eveliina Hakonen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava hygieniahoitaja on

Minna Vuorihuhta minna.vuorihuhta@pirha.fi puhelin: 69126, 044 4728 042

Eteläisen lähijohtamisalueen hygieniahoitaja on Milla Nikkilä, milla.nikkila@pirha.fi, puhelin [050 410 0210](tel:0504100210).

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvassa käytetään PEGASOS-asiakastietojärjestelmää ja OMNI360-järjestelmää. Asukkaisiin liittyvät asiapaperit säilytetään lukollisessa tilassa.

Työntekijät päivittävät osaamistaan tietosuojakoulutuksilla sekä yhdessä keskustelemalla säännöllisesti tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista.

Tietoturvavirheistä tehdään HaiPro-ilmoitus.

Tietosuojajätteet laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays-sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asukkailta ja omaisilta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja kodin arjessa. Yksikössä on käytössä NPS-kysely QR-koodin kautta sekä läheisille että asukkaille.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri

muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskiä kartoitetaan Granite-ohjelman avulla. Ajulantuvan palveluvastaava laatii Granite-arviot yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Granite-arvio käydään yhdessä koko yksikön muiden ohjaajien kanssa läpi.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä. Ilmoituksia käydään läpi viikkopalavereissa.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää,

miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Koko työyhteisö vastaa riskien hallinnasta. Esiin tulleista riskeistä keskustellaan palaverissa. Osa olevista riskeistä on kuitenkin aina olemassa, kuten se, että yksikössä työskennellään myös yksin.

Hygienian ohjeiden ja infektio- ja torjunnan toteutuminen näkyy yksikössä siten, että yksikössä ei ole normaalia enempää sairastapauksia ja mahdollinen epidemian alku saadaan rajattua eikä tartunnat leviä (esim. noro).

Vaara- ja haittatapahtumista raportoidaan yksikön sisäisissä palaverissa, lisäksi alueellisesti näistä tulee tietoa.

Turvallisuusyhdyshenkilö varmistaa osaltaan riskienhallinnan toteutumista esim. turvallisuuskävelyiden muodossa.

Käytössämme on HaiPro-järjestelmä, johon henkilökunta kirjaa vaaratapahtumat ja läheltä-piti tapahtumat. Osa-alueita 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen 2. työturvallisuuteen 3. tietoturva- ja tietosuojaan 4. toimintaympäristöön liittyvä tapahtuma.

Ilmoitukset menevät palveluvastaavalle analysoitavaksi ja sen jälkeen tarpeen mukaan Ajulantuvan tiimikokoukseen käsiteltäväksi. Vaaratapahtumat käsitellään siten, että samalla mietitään, että miten jatkossa vastaavat tilanteet voidaan parhaalla mahdollisella tavalla välttää.

On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua.

Kiinteistöön liittyvät riskit käsitellään kiinteistön omistajan kanssa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla ateriat toimittaa Voimia kaksi kertaa päivässä lämpimänä. Ruoan lämpötiloja seurataan ja ilmoitetaan toimittajalle tarvittaessa.

Siivouksista vastaa Voimian alihankintayritys Lähisiivous Oy. Palveluiden laadusta pidetään kahdesti vuodessa laadunseurantapalaveri.

Kuljetuspalveluista vastaa Tuomi Logistiikka.

Ajulantuvan tarvitsemat elintarvikkeet toimittaa S-kaupparyhmän kauppakassi -palvelu.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvan valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen, palveluvastaava Sari Huttunen.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja jokainen on velvollinen tutustumaan sen sisältöön

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ajulantuvalla omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla sekä henkilökunnalle heidän omalla Teams-kanavallaan. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös osoitteessa www.pirha.fi syksyn 2024 aikana.

Suunnitelma päivitetään yksikön toiminnan tai tilanteen muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1.

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontasuunnitelman pohja päivitetään omaevalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omaevalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Ajulantuvassa omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa. Vastuu päivittämisestä on työyhteisöllä ja palveluvastaavalla.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 25.9.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Sari Huttunen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.