



Hälläpyöränkoti

Omavalvontasuunnitelma

Hälläpyöränkoti.....	0
Omavalvontasuunnitelma	0
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	2
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta.....	6
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	7
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	8
3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.3 Muistutusten käsittely.....	13
3.4 Henkilöstö	15
3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö.....	20
3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät	23
3.9 Lääkehoitosuunnitelma	26
3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	27
4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta.....	28
4.1 Riskienhallinta.....	28
4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.3 Sopimushallinta.....	32
4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	33
4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	33
5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta.....	34
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	35

1 **Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

1.1 **Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Hälläpyörän koti

Kenttäkatu 17 (Petsamo-rakennus, 2.krs.)

33540 Tampere

johtava ohjaaja Senja Pykäläinen p. 040 5895287 senja.pykalainen@pirha.fi

ohjaajat p. 040 8004714 tre.hallapyorankoti@pirha.fi

sairaanhoitaja Riikka Ilomäki p. 040 6658528 riikka.ilomaki@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen 13 asukaspaikkaa ja yksi tilapäispaikka.

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihoitolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka.

Jokaisessa yksikössä on nimettynä 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.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

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

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asia yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuskien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän koti tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitysvammaisille aikuisille henkilöille. Hälläpyörän kodissa on yhteensä 14 asukaspaikkaa, joista 13 on vakituksille asiakkaille ja yksi huone varattu tilapäisasiakkaiden käyttöön.

Hälläpyörän kodissa asuvat asiakkaat ovat eri-ikäisiä, painottuen kuitenkin seniori-ikäisiin asukkaisiin.

Hälläpyörän koti on muuttanut uusiin tiloihin heinäkuussa 2024. Koti toimi aikaisemmin Tampereen Kalevassa vuosina 1996 - 2024. Nykyisin tilat sijaitsevat Tampereen Petsamossa, Tammenlehväkeskuksen alueella, Petsamo-rakennuksen 2. kerroksessa.

Hälläpyörän kodissa asiakkaiden arjessa päiväaika täyttyy päiväaikaisesta toiminnasta ja omannäköisestä arjesta, kodin askareista ja muista asioinneista (terveyden- ja sairaanhoito, pankki, kampaaja jne.) sekä ulkoilusta. Kotipäivinä asiakkailla on mahdollisuus erilaisiin ajanvietteisiin kunkin omien toiveiden mukaan. Vapaa ajalla kodin ulkopuolella osa asiakkaista harrastaa esimerkiksi kerhotoimintaa, osa vierailee lapsuudenkodissa tai viettää yhteisöllistä aikaa ohjaajien ja muiden asiakkaiden seurassa. Hälläpyörän kodin asiakkaista usealla on käytössään henkilökohtaisen avun palveluita. Osa asiakkaista käy arkisin päiväaikaisessa toiminnassa useissa Pirkanmaan hyvinvointialueen oman tuotannon sekä yksityisen palveluntuottajan yksiköissä. Päivätoimintaan osallistutaan arkisin 2–4 päivänä viikossa. Muutama asiakas on jo eläkeiässä.

Hälläpyörän kodissa tarjotaan ammattitaitoista, yksilöllistä, kokonaisvaltaista arjen turvaavaa hoitoa sekä ohjausta. Hoito ja ohjaus perustuvat oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen kaikissa kohtaamisissa sekä hoiva- ja ohjaustyössä, joissa asiakkaita tuetaan yksilöllisesti ja asiakkaille annetaan mahdollisuus oman näköiseen elämään, kuntoutumiseen, kasvuun ja kehittymiseen.

Asiakkaat asuvat Hälläpyörän kodissa vuokrasopimusperusteisesti ja vuokran lisäksi asiakas maksaa nauttimastaan ruuasta ja ylläpidosta korvauksen. Vuokranantajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialue.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hälläpyörän koti on perustettu vuonna 1996. Hälläpyörän koti tarjoaa asumispalveluina ympärivuorokautista tukea ja apua tarvitseville asiakkaille. Kotiin on muodostunut tiivis yhteisö,

jossa kukin saa elää omannäköistään elämää. Osa asiakkaista on asunut Hälläpyörän kodissa sen perustamisesta lähtien.

Kaikille asiakkaille mahdollistetaan omannäköinen arki ja elämä yhteisöllisessä asumisessa, niin hyvin kuin se on yhteisössä mahdollista. Hälläpyörän kodissa moni on pitkäaikaisia asiakkaita ja heidän kontaktejaan ystäviin, läheisiin sekä harrastuksiin tuetaan arjessa ja Hälläpyörän kodissa tehdään paljon yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa. Tiivis yhteistyö asiakkaiden läheisten kanssa tukee asiakkaan hyvää elämää, hänen läheisiä ihmissuhteitaan sekä yksikön työntekijöiden ja asiakkaan läheisten välistä luottamusta, joka on pohja laadukkaalle asikaskastyölle. Asiakkaiden läheisten jakamaa tietotaitoa kunnioitetaan ja läheiset nähdään osana asukkaan johdonmukaista palveluketjua.

Toiminnan keskeisin perusta on asiakkaiden aktiivinen osallistaminen ja osallistuminen heidän omaan elämäänsä liittyvään päätöksentekoon. Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuemme heitä tarvittaessa päätöksenteossa mm. kannustamalla heitä ilmaisemaan itseään, antamalla vaihtoehtoja, antamalla aikaa ja myös mahdollisuuden mielipiteen muuttamiseen sekä perustelemalla syitä ja seurauksia sekä arvostamalla heidän valintojaan. Asiakkaat kohdataan yksilöinä sekä heitä tuetaan ja ohjataan heidän tarpeidensa mukaan. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee hyvin paljon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Hälläpyörän kodin arvoina ovat lempeys, hyvä elämä ja yksilöllisyys.

Hälläpyörän kodin asiakkaat ovat itse sisustaneet omat huoneensa yhteistyössä läheisten ja ohjaajien kanssa. Huoneet ovat kunkin toiveiden ja tarpeiden mukaan sisustettuja ja tukevat asukkaiden viihtyvyyttä ja kodinomaisuutta.

Kodissa on kaksi olohuonetta, joissa huomiota on kiinnitetty kodikkuuteen ja ne ovatkin päivittäin aktiivisesti asiakkaiden käytössä. Olohuoneissa vietetään yhdessä aikaa keskustellen päivän tapahtumista ja katsellaan televisiota. Hälläpyörän kodissa juhlietaan yhteisiä juhlapäiviä ja tärkeitä kokoontumisia ovat joka viikkoiset asukkaiden sunnuntaikokoukset, joissa käydään läpi ajankohtaisia asioita.

Kodissa toimitaan kodin tapaan. Asukkaat osallistuvat kodin puuhiin voimavarojensa mukaan henkilökunnan tuella ja heillä on halutessaan mahdollisuus osallistua esimerkiksi ruuanlaittoon ja leivontaan.

Vapaa-ajallaan asiakkaat harrastavat ja käyvät asioimassa omien tarpeiden ja halujen ja toimintakykynsä mukaan joko itsenäisesti, ohjaajan tai avustajien kanssa. Asiakkaat kyläilevät

lapsuudenkodeissaan ja läheisillä sekä ystävillä on mahdollisuus tulla asukkaan luo kylään omilla aikatauluillaan.

Arvokeskustelua käydään säännöllisesti asiakkaiden kanssa yksilöllisesti sekä henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa ja toimintaa arvioidessa.

Toiminnan kehittäminen turvalliseen ja hyvään arkeen asukkaille henkilökunnan kanssa yhdessä on johtoajatuksena Hälläpyörän kodissa ja toimintaa tarkastellaan ja kehitetään jatkuvasti. Tavoitteena on olla paikka, jossa ymmärretään erilaisuutta, kannustetaan avoimuuteen, tuetaan toisiamme, opitaan toisiltamme ja kehitetään toimintaa yhdessä tavoitteellisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omaevalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Johtava ohjaaja Senja Pykäläinen

Omaevalvontasuunnitelma on päivitetty pvm. 4.10.2024

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikkötasolla johtava ohjaaja Senja Pykäläinen ja Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka tuula.soukka@pirha.fi

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.

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.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omaevalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

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 ja vastuu palvelujen laadusta

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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on Kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä, laatua mitataan sen avulla. Lisäksi osassa yksiköitä käytetään Muistikka-seurantavälinettä muistioireiden objektiiviseen arviointiin.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän kodissa esihenkilönä toimii johtava ohjaaja ja arjen tasolla toiminnassa vastaava ohjaaja. Johtava ohjaaja työskentelee useamman yksikön esihenkilönä ja suunnittelee ja johtaa

palvelua laatu- ja asiakasnäkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa.

Yksikön esihenkilönä johtava ohjaaja valvoo yksikön toimintaa ja saa tietoa toiminnasta arjesta vastaavalta ohjaajalta, muilta yksikön työntekijöiltä, asiakkailta ja heidän läheisiltään. Hälläpyörän kodissa pidetään viikoittain työntekijöiden viikkopalaveri, jossa käsitellään yksin toimintaa ja ajankohtaisia asioita siihen liittyen. Johtavalla ohjaajalla on myös käsitys ja ymmärrys siitä, mitä kunkin asiakkaan yksilölliseen hoitoon ja huolenpitoon kuuluu.

Arjesta vastaava ohjaaja osallistuu hoitotyöhön ja välittää tietoa aktiivisesti johtavalle ohjaajalle. Toiminnan puutteisiin puututaan ja niihin haetaan aktiivisesti ratkaisuja yhdessä koko työyhteisön kanssa.

3.2 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 turvallisuuspäätös)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaan palvelu perustuu vammais- ja palveluohjauksen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammais- ja palveluohjauksen 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.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatiokeinolla.

Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= toteuttamissuunnitelma) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun päätöksenteon

tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma palvelu- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheutonta viivytystä. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa jolle suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön omatyöntekijällä vastuulla on huolehtia, että asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma tai vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Mikäli edellä mainittujen lakien mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, hänelle voidaan laatia kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat erityishuollon palvelut.

Kehitysvammalain mukaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pitää kirjata yleisellä tasolla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Tämän lisäksi palveluyksikössä tehdään asiakkaalle käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma (AVAIMET).

Hälläpyörän kodissa jokaiselle asiakkaalle on laadittu vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Lisäksi yksikössä on käytössä AVAIMET- lomakkeisto, jossa on asiakkaan käytännönläheisempi hoitosuunnitelma. AVAIMET-lomakkeessa kuvataan, miten toimet toteutetaan asiakkaan arjessa käytännön tasolla. Tämä suunnitelma on tärkeä arjen yhteistyöväline, joka on tehtävä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa. AVAIMET -lomakkeiston tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet.

AVAIMET-lomakkeisto on Hälläpyörän kodissa siirtymävaiheessa ja jatkossa asiakkaan hoitosuunnitelma tullaan kirjamaan OMNI- järjestelmään.

Hälläpyörän kodissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen hänelle tärkeisiin asioihin, esimerkiksi oman näköisen vapaa-ajan viettoon. Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan, vuorovaikutuksellaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asukasta tuetaan tekemään omia valintoja. Esim. pukeutuessa asiakas valitsee omat vaatteensa tai hänelle annetaan vaihtoehtoja, jos ei itse pysty kokonaisvaltaiseen valintaan. Ruokailutilanteessa asiakkaalta kysytään esimerkiksi, mitä haluaa puron kanssa tai ruokajuomaksi. On myös tärkeää huolehtia, että asukkaan mieltymyksiä havainnoidaan, jos asukas ei pysty itse ilmaisemaan millään keinolla ilmaisemaan omaa tahtoaan.

Hälläpyörän kodin asukkaat muodostavat tiiviin yhteisön, jossa jokaisen mielipidettä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Viikoittaisessa yhteisöpalaverissa käydään läpi yhteisiä asioita, joihin jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka huolehtii, että asiakkaan tarpeet ja edut tulevat huomioituiksi. Omahoitaja huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut, yhteistyössä muiden henkilökunnan jäsenten kanssa.

Hälläpyörän kodissa pohditaan säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa, kuinka asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Itsemääräämisoikeutta pohditaan ja arvioidaan jatkuvasti arjen tasolla ja vähintään 6kk välein päivitetään jokaisen asukkaan yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma ja tarvittaessa yksilöllinen itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma. Työyhteisössä pohditaan yhdessä, miten itsemääräämisoikeutta voidaan paremmin tukea.

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 040190 9346

Suomi.fi-palvelussa: valitse viestit-palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpääntkatu 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

3.3 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas 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 mukaisesti 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, tuula.soukka@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.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilma syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hälläpyörän kodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Yksikön esihenkilö ottaa selvittääkseen tilanteen ja harkinnan mukaan keskusteleo asianosaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin jatko toimenpiteisiin. Asiakkaalla ja hänen edustajallaan on myös oikeus olla tarvittaessa yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali-, potilas- ja/tai vanhusasiamieheen tai tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluunsa.

Hälläpyörän kodin palavereissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ShL § 48 ja § 49) ilmoittaa huomaamastaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen sekä henkilöstön kanssa ja mietitään, mikä on aiheuttanut epäasiallisen kohtelun.

Asukkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämiensä kommunikaatiokeinojen avulla. Läheiselle tilanteesta ilmoitetaan sovitulla tavalla. Asukasta ohjataan tarvittaessa jatkotoimenpiteisiin.

Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan. Jokaisesta asiakkaaseen kohdistuvasta haitta/vaaratilanteesta tiedotetaan myös asiakkaan omaisille. Henkilökunnalla on koulutusta tai henkilökunnalle on kerrottu ohjeet asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee keskustella esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianomaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asiakas tai omainen voivat jättää spontaanin asiakaspalautteen sähköisesti, kirjallisesti tai suusanallisesti. Asiakkaiden tai heidän läheistensä tekemät palautteet käsitellään yksiköiden esihenkilöiden toimesta viipymättä.

Mikäli kyseessä on asiakkaalle tapahtunut haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan ensisijaisesti asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä Pirkanmaan hyvinvointialueen vastuualueen johtajan toimesta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin mukaisesti.

3.4 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. vaihtoehdotetut 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?

Hälläpyörän kodin henkilöstöön kuuluu

- 9 vakituista lähihoitajan/ohjaajan toimea
- vastaava ohjaaja
- sairaanhoitaja (yhteinen useamman yksikön kesken)
- johtava ohjaaja (yhteinen useamman yksikön kesken)

Hälläpyörän kodissa työskennellään kolmessa vuorossa. Henkilökunnan riittävyys on varmistettava joka vuorossa ja resurssi jakautuu niin, että aamuvuorossa on vähintään kaksi hoitajaa/ohjaajaa, iltavuorossa vähintään kaksi hoitajaa/ohjaajaa ja yövuorossa yksi hoitaja/ohjaaja. Apua resurssiin voidaan tarvittaessa kysyä muista kehitysvammaispalveluiden asumisyksiköistä.

Jokaisessa vuorossa on oltava vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä (LOVE).

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.

Hälläpyörän kodilla äkillisiä poissaoloja sijaistetaan ottamalla sijainen sisäisistä sijaisista tai yksikön omalta sijaisten listalta, jossa on yksikössä aiemmin työskennelleitä tuttuja sijaisia. Työvuoromuutoksilla voidaan myös ratkaista muuttunutta resurssitarvetta ja osa-aikatyötä tekeviä voidaan pyytää ylimääräisiin vuoroihin. Näistä muutoksista neuvotellaan aina työntekijän kanssa. Lisäksi Hälläpyörän kodilla käytössä Tempore-sijaisjärjestelmä.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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?

Hälläpyörän kodissa rekrytoinnista vastaa johtava ohjaaja. Hälläpyörän kodin rekrytoinneissa toimiin ja sijaisuuksiin rekrytoidaan ammattitaitoista ja kehitysvammaosaamista omaavaa henkilökuntaa. Uutta työntekijää rekrytoidessa tärkeää on, että uusi työntekijä omaa hyvät vuorovaihtus- sekä työyhteisötaidot, on kehittämismyönteinen, osaa reflektoida omaa työtään ja ennen kaikkea, että hän ymmärtää asukkaiden itsemääräämisoikeuden arvon ja merkityksen. Rekrytointien yhteydessä tarkistetaan työntekijän ammattioikeudet JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista ja tarkastetaan tutkintoon liittyvät todistukset. Opiskelijoita pyydetään esittämään opintopisteiden määrä. Vakituisiin toimiin ja pidempiaikaisiin sijaisuuksiin rekrytointi tehdään Kuntarekryssä.

Lyhytaikaisissa sijaisuuksissa rekrytointiin osallistuu koko henkilökunta. Äkillisen sijaistarpeen ilmetessä, vuorossa oleva työntekijä aloittaa sijaisen etsimisen.

Uusien työntekijöiden aloittaessa perehdytys on tärkeä osa. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii yksikön toimintaan ja asiakkaisiin liittyvät toimintatavat. Hälläpyörän kodissa perehdytyksessä pyritään järjestämään uusille työntekijöille perehdytysvuoroja, joissa he työskentelevät vakituisen tai talon toiminnan muuten hyvin tuntevan työntekijän parina. Hälläpyörän kodissa on asiakasperehdytyskansio, jossa on tietoa kunkin asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvistä asioista. Lisäksi käytössä on uusille sijaisille pikaperehdytykseen kaulanauha, johon on koottu tärkeät tiedot kustakin asiakkaasta ja kunkin hoitoon ja huolenpitoon liittyvät tiedot. Lisäksi jokaisesta asiakkaasta valokuva. Tämä kaulanauha kulkee työntekijän mukana työvuoron ajan.

3.6 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)

Sosiaalihoitolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihoillon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihoillon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihoiltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihoillon 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 sosiaalihoillon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihoillon 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 sosiaalihoillon 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](https://intra.pirha.fi)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän kodissa tehdään laajasti yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa. Asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Kiireelliset ja kiireettömät hoidot toteutuvat pääsääntöisesti kuten muidenkin kansalaisten kohdalla. Joskus asiakas voi itse haluta yksityisten palveluiden käyttämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammapoliklinikka palvelee asiakkaita oman erikoisalansa kysymyksissä. Kehitysvammapoliklinikan palveluita käytämme tarpeen mukaan.

Jokaisella asiakkaalla on yksilölliset tarpeet terveydenhuollon palveluille ja palveluita käytetään tarpeen mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkaan luvalla eri toimipisteet eri palvelutuottajien välillä vaihtavat tarvittaessa kuulumisia esim. sairauskohtauksista, tapaturmista, työmatkoista ja arjen sujumiseen vaikuttavista asioista.

Yhteistyössä eri palveluntarjoajien kanssa huomioidaan sujuva tiedonsiirto sekä asiakkaan tietoturva. Jos asiakas siirtyy toiseen yksikköön, asiakkaan perustiedot annetaan mukaan ja tiedonsiirrossa pyritään, että Hälläpyörän kodista henkilökunta pääsee saattamaan. Päivystyskäynneissä asiakkaan mukaan pyritään saamaan myös henkilökunnasta joku. Lisäksi mukaan annetaan asiakkaan lääkelista ja henkilötietolomake.

3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

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)

Infektioiden torjunta

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

asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän koti sijaitsee Tammenlehväkeskuksen alueella, Petsamo- rakennuksen 2. kerroksessa. Tilat on vuokrattu Tammenlehväsäätiöltä. Näihin tiloihin Hälläpyörän koti on muuttanut heinäkuussa 2024.

Asumispalveluissa asiakas vuokraa itselleen huoneen, joka on kokonaan hänen omassa käytössään. Asiakas sisustaa ja kalustaa huoneen itse ja saa siitä näin ollen oman näköisensä. Asiakas osallistuu oman huoneen siivoukseen taitojensa ja voimavarojensa mukaan.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, johon sisältyvät oma wc- ja suihkutila. Huone on asiakkaan koti ja sinne mennessä kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Huoneeseen mennessä koputetaan ja huomioidaan että asiakkaalla on oikeus kieltää sisään meneminen.

Jokainen asiakas voi laittaa halutessaan oman huoneensa oven lukkoon, jolloin he voivat rajata sitä, kuka huoneessa käy tai liikkuu. Asiakkaiden läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön vierailulle läheisensä luokse. Pääsääntöisesti yksikössä yöaika rauhoitetaan klo 22:00 alkaen. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi lomalla/laitoshoidossa tms. pidemmän aikaa.

Ravitsemuksessa huomioidaan voimassa olevat eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (erilaiset sairaudet, ruoka-aine yliherkkyydet, allergiat ja -intoleranssit) niin että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi.

Hälläpyörän kodissa ateriat tilataan Voimialta, joka huolehtii päivittäisestä aterioiden valmistuksesta. Hälläpyörän kodin työntekijät valmistelevat ruoat tarjolle ja viikonloppuisin ruokia tehdään mahdollisuuksien mukaan itse. Asiakkaat pääsevät halutessaan kykyjensä mukaan osallistumaan ruoanlaittoon. Erilaisia teemapäiviä vietetään kalenterivuoden mukaisesti. Hälläpyörän kodissa pyritään siihen, että ruoka olisi ravintoarvoiltaan rikasta, mutta herkuttelukin on haluttaessa mahdollista. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä.

Paikallisesta S-ketjun kaupasta tehdään kauppatilaus kolme kertaa viikossa, jossa tilataan esimerkiksi aamupala ja iltapalatarvikkeet.

Nesteen saanti varmistetaan siten, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus juoda omassa huoneessa sekä aterioiden välillä. Lisäksi aterioilla juomat tarjoillaan isoista mukeista ja joka aterialla on tarjolla aina myös vettä. Jos nesteen saanti huolestuttaa, asukkaalle aloitetaan nesteseuranta tarpeen mukaan.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen on osa hygieniakäytäntöjä. Käytännön toimista yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeitä hygieenisen toiminnan osa-alueita.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on oma hygieniiohjeistus, jota noudatetaan myös kehitysvammaisten palveluissa.

Jokaisessa kehitysvammaisten palvelujen yksikössä on oma hygieniavastuuhenkilö, joka seuraa hygienian toteutumista ja ohjeiden noudattamista. Hän osallistuu säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien koulutukseen ja päivittää yksikön hygieniiohjekansiota.

Hygieniiohjeita noudatetaan ja päivitetään. Jokainen lukee vastuullisesti uudet ohjeet ja toimii sen mukaisesti. Tarvittaessa hygieniahoitajalta saadaan apua kaikissa hygieniaan liittyvissä asioissa.

Voimia vastaa kaikkien tilojen siivouksesta. Epidemia-aikoina siivouksen kiinnitetään erityistä huolellisuutta. Asiakkaat osallistuvat kukin omalla tavallaan pyykkihuoltoon.

Hälläpyörän kodissa on automaattinen paloilmoin- ja sprinklerijärjestelmä.

Paloturvallisuus on huomioitu yksikön toiminnassa, palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset tiloissa. Tiloihin on laadittu poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma on yhteinen koko Tammenlehväkeskuksen alueella. Yksikön tiloissa on järjestetty turvallisuuskävelyitä ja näitä tehostetaan loppuvuoden aikana. Lisäksi keväälle 2025 järjestetään yksikön työntekijöille turvallisuuskoulutus, jossa harjoitellaan mm. tiloista poistumista.

Palotarkastus on tehty viimeksi vuonna 2023 (vanhaan toimipisteeseen).

Terveystieteiden mukainen tarkastus tehty viimeksi 2024 (vanhaan toimipisteeseen)

Tampereen seudun hygieniahoitaja:

Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.höglund@pirha.fi, +358 40 015 9663

3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

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 (EQU).

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](https://www.intra.pirha.fi)

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.

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 tietosuojaa, 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?

Apuvälineet hankitaan aina asiakkaan, vastuutyöntekijän, fysioterapeutin, lääkärin ja apuvälineyksikön kanssa yhteistyönä. Yhteistyön tavoitteena on saada oikea apuväline oikeaan käyttöön oikealle ihmiselle. Apuvälinehuolto huoltaa ja korjaa laitteet, jotka heidän kauttaan on

hankittu. Asukkaan asiakirjoissa on lainasopimukset apuvälineistä sekä huolto- ja korjausyhteystiedot.

Hälläpyörän kodissa on käytössä sekä apuvälineyksiköstä asiakkaille henkilökohtaisessa lainassa olevia apuvälineitä että yksikön omia apuvälineitä.

Hälläpyörän kodin henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot. Henkilökunta huolehtii apuvälineiden tarpeenmukaisuudesta, konsultoiden esimerkiksi asiakkaiden omia fysioterapeutteja.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus HaiPro järjestelmään. Vaaraa aiheuttanut apuväline poistetaan käytöstä ja lähetetään välittömästi korjaukseen huoltoon.

Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja johtava ohjaaja tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Hälläpyörän kodissa tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajäte-laatikko. Asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Asiakkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät lukollisesta kaapista toimistosta. Toimistoon ei pääsetä henkilökunnan ulkopuolisia ihmisiä.

Asiakastietojen salassapitoon ja tietoturvalliseen käsittelyyn perehdytetään ja salassapito huomioidaan myös puhelimen ja sähköpostin käytössä.

Hälläpyörän kodissa asiakastiedot kirjataan Pegasos-järjestelmään. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään tai toimikortti.

Pegasoskirjaukset tehdään ajantasaisesti ja säännöllisesti. Perehdyttämisen yhteydessä varmistetaan, että uusi työntekijä ymmärtää kirjaamisen merkityksen ja tärkeyden.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkeshoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoidoa 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 lääkehoidoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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?

Hälläpyörän kodin lääkehoitosuunnitelmasta, sen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmaa sekä sen päivittäminen tehdään yhteistyössä yksikön johtavan ohjaajan kanssa.

3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.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?

Hälläpyörän kodissa saadaan toimintaan liittyvää palautetta asiakkailta, heidän läheisiltään ja eri yhteistyötahoilta. Palautetta saadaan suullisesti ja myös esimerkiksi sähköpostitse. Hälläpyörän kodissa kaikki asukkaat ovat asuneet jo pidemmän aikaa ja yhteistyö asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa on tiivistä. Saatua palautteeseen pyritään reagoimaan nopeasti ja korjaamaan mahdolliset epäkohdat.

4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

4.1 Riskienhallinta

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)

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. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. 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?

Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella tunnistettavat asiakasturvallisuuden riskiryhmät liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilöstö) liittyviin riskeihin, osaavan henkilöstön saatavuuteen, infektioiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erillisin kohdennetuin suunnitelmin.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Jokaisen riskin käsittelyssä on tärkeää uskaltaa reflektoida monesta näkökulmasta laaja-alaisesti, jotta tilanteesta voidaan oppia.

Riskien hallintaan vaikuttaa se, että henkilökunta on tietoinen riskeistä ja mahdolliset vaaratilanteet pyritään ennakoimaan. Ei käytetä rikkiäisiä koneita ja laitteita. Kaikkien koneiden huollosta vuositason pidetään kiinni. Myös asukashuoneiden turvallisuudesta huolehditaan, ettei esim. rikkiäisiä jatkojohtoja käytetä.

Riskien hallinnassa ja niiden tunnistamisessa Hälläpyörän kodissa on käytössä riskien raportointi- ja seurantaohjelma Granite ja turvallisuuteen liittyvät läheltä piti- ja vaaratilanteet ilmoitetaan Haipro-järjestelmään. Turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista raportointi kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Vaaratilanteiden käsittelijänä toimii yksikön esihenkilö, joka pyrkii viipymättä käsittelemään ilmoitetut tapahtumat ja ryhtyy asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Yksikön esihenkilö vastaa, että työn vaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työturvallisuusriskit ja riskien vakavuusarvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat käytettävissä Granitea päivitettäessä.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa:

1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen
2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta.
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua.

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi. Lääkepoikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus ja tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen/päivystyksen lääkäriä.

Poikkeamasta kerrotaan myös asukkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asukkaan läheiselle.

Kiinteistöön liittyvissä poikkeamissa (vika- ja häiriötilanteet) tehdään ilmoitus havaituista asioista pääsääntöisesti Paketti-palvelun kautta. Paketin kautta ilmoitus ohjautuu kiinteistöhuoltoon.

Hälläpyörän kodin tunnistettuja riskejä:

- lääkehoito: virheet lääkehoidossa, lääkkeen antamisessa dosetista, usein liittyvät kiireeseen tai epäselvään kommunikointiin.
- asiakasturvallisuus: riittävä resurssi päivävuoroissa, yksintyöskentely öisin, asiakkaiden hoidettavuus lisääntynyt, parityöskentelyn painottaminen
- tiedonkulku: kuinka saadaan tieto kulkemaan työyhteisössä, kun työvuoroissa kohdataan epäsäännöllisesti
- sijaisten hankkiminen: sijaisten hankkiminen äkillisiin poissaoloihin haastavaa.

4.2 Toiminnassa ilmenneiden 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)

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle.

Vakavaan tapahtumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän kodissa vaaratilanteet ja läheltä piti-tilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään. Hälläpyörän kodin työntekijän tekemän ilmoituksen käsittelee yksikön esihenkilö. Lisäksi yksikön sairaanhoitajalla on käsittelyoikeudet ja turvallisuusyhdyshenkilöllä lukuoikeudet. Yksikön henkilöstöpalavereissa tarkastellaan kuukausittain yksikön ilmoitukset. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö, sekä miettiä miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä tilanteessa tapahtui, miten tapaturma on tapahtunut ja millaiset seuraukset siitä on aiheutunut.

Kaikki vakavaksi vaaratapahtumaksi luokitellut HaiPro-ilmoitukset nostetaan ylemmän tason käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä.

4.3 Sopimushallinta

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 sopimuskomppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksia sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan teemaryhmän toimesta 5-6 kertaa vuodessa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän kodissa ateriapalvelut tulevat Voimialta, tähän sisältyvät lounaat ja päivälliset. Ateriapalveluun liittyvissä poikkeamissa ollaan suoraan yhteydessä Voimiaan.

Siivouspalvelut tulevat Voimialta ja siivouspalveluja Hälläpyörän kotiin toimittaa RTK. Siivouspalveluun liittyviin poikkeamiin ollaan yhteydessä Voimiaan. Siivouksen osalta laatukäyntejä järjestetään noin kerran kuussa.

Kuljetuspalveluiden osalta yhteydenotto tapahtuu suoraan Tuomen työkytteihin.

4.4 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://intra.pirha.fi)

4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Hälläpyörän kodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön toimistossa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
4.10.2024 Tampere

Palveluyksikön vastuhenkilö
johtava ohjaaja Senja Pykäläinen

Toimialuejohtaja
Tuulikki Parikka

