

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Hopun palvelukeskus
Anninpirtti, Jussinkoti & Taimintupa
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8	Toimitilat ja välineet	16
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	21
2.11	Infektioiden torjunta	22
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3	Omavalvonnan riskienhallinta	25
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	29
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	30
4.1	Toimeenpano.....	30
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	31
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	32

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käytösosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi, osoite</p> <p>Hopun palvelukeskus, Lemmenpolku 8, 38200 Sastamala</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anninpirtti, Lemmenpolku 8 B, 38200 Sastamala, p. 050 402 8681 (28 asiakaspaikkaa) • Jussinkoti, Lemmenpolku 8 C, 38200 Sastamala, p. 040 138 2551 (29 asiakaspaikkaa) • Taimintupa, Lemmenpolku 8 A, 38200 Sastamala, p. 040 513 4324 (19 asiakaspaikkaa)
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilöt (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Auli Kanerva, auli.kanerva@pirha.fi Hanna Anttila, hanna.anttila@pirha.fi Salla Hahko, salla.hahko@pirha.fi</p>
<p>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, läntinen alue Palvelupäällikkö Satu Vina, satu.vina@pirha.fi</p>

1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoidtoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Anninpirtti, Jussinkoti ja Taimintupa järjestävät ympärivuorokautista palveluasumista ja asiakaspaikkoja on yhteensä 76. Lisäksi Hopun palvelukeskuksessa toimii lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen yksikkö Kunto-Hoppu, 8 asiakaspaikkaa, jolle on laadittu oma omavalvontasuunnitelma.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Anninpirtin, Jussinkodin ja Taimintuvan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea-aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Hopun palvelukeskuksen yksiköissä työskennellään yksilövastuisesti ja jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja. Yksilövastuisessa hoidossa ja hoivassa jokaiselle on merkitty hoitaja, joka hoitaa asiakasta koko vuoronsa ajan, jolloin hoito ja hoiva on suunnitelmallista, yksilöllistä, tuttua ja turvallista. Omahoitajan tehtävät puolestaan on määritelty yksiköissä erikseen, esimerkiksi suunnitelmallisempi yhteydenpito lähiomaiseen, hoitosuunnitelma yms. Yksiköissä henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Tukipalveluita ja ostopalveluita käytetään seuraavilta palveluntuottajilta:

- Ateria- ja puhtauspalvelut tuottaa Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy
- Asukkaiden vaate- ja liinavaatehuollosta vastaa Pesupori Oy sekä Comforta Oy
- Asukkaiden henkilökohtaiset lääkkeet toimittaa voimassa oleva sopimusapteekki
- Henkilökunnan työvaatteet toimittaa ja huoltaa Lindström Group Oy
- Kiinteistöhuollon tehtävät hoitaa Sastamalan tilakeskus
- Yksikössä käytettävät tuotteet ja tarvikkeet tilataan Tuomi Logistiikalta
- Yksiköiden ICT- palveluita hallinnoi Istekki Oy
- Vartiointipalvelut tuottaa Avarn Security Oy

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Hopun palvelukeskuksen yksiköissä kaikki toiminta lähtee asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista ja toiveista, eikä henkilökunnan työsuoritteesta. Ammatillisuus näkyy työskentelyssämme aitona kiinnostuksena asiakkaistamme, emmekä yritä asettaa asiakkaitamme ns. ”samaa muottiin”, vaan arvostamme jokaista asiakasta ainutlaatuisena yksilönä. Vastuullisuus tarkoittaa, että tarjoamme asiakkaillemme turvalliset asuin- ja toimintatilat, teemme työtämme toimivilla sekä turvallisilla työvälineillä, henkilöstömme osaaminen on ajan tasalla ja meillä on asiakkaiden tarpeiden sekä toimintamme kannalta riittävät resurssit. Uskallus ja rohkeus näkyy kyvyssämme sietää keskeneräisyyttä arjessamme. ”Uskomme yhdessä tekemiseen, asiakkaiden ja omaisten osallistamiseen yhteisen tavoitteen toteuttamiseksi: anna minulle tämänpäiväinen elämä.”

Noudatamme vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuttamme. Huolehdimme, että ammattitaitomme kulkee käsi kädessä muutosten ja vaatimusten kanssa. Tarvittaessa muutamme toimintatapojamme ja olemme avoimia kaikelle uudelle. Olemme **Hopun palvelukeskuksessa** omina itsenämme ja pystymme myöntämään heikkoutemme ja kehittämistarpeemme. Luotamme työkavereihimme ja kannamme vastuun tekemästämme työstä. Kohtaamme asukkaat ja omaiset/läheiset ammatillisesti, unohtamatta kuitenkaan lämpöä, ystävällisyyttä ja inhimillisyyttä. Keskustelemme kaikkien kanssa kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Huolehdimme koulutuksemme ajantasaisuudesta. Noudatamme ammatillista etiikkaa, käypähoito ohjeistuksia ja toteutamme näyttöön perustuvaa hoito- ja hoivatyötä.

Hopun palvelukeskuksen yksiköissä asutaan yleensä koko loppu elämä ja yksi käännekohdista on tällöin myös kuolema. Panostamme saattohoitoon hyvän saattohoidon periaatteiden mukaisesti tekemällä yhteistyötä lääkärin ja kotisairaalan kanssa, huolehtimalla oireenmukaisesta hoidosta, jossa yksi tärkeimmistä asioista on kivun lievitys. Mahdollistamme myös omaisten/läheisten läsnä- ja mukana olemisen kuoleman lähestyessä. Keskustelemme ja tuemme sekä asukasta itseään, että omaisia/läheisiä asukkaan voinnin muuttuessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoja käsitellään työntekijöiden kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa, **Hopun palvelukeskuksen** esihenkilöiden viikkopalavereissa, Ikäihmisten asumisen palveluiden läntisen alueen esihenkilöiden viikkopalavereissa ja koko Pirkanmaan ikäihmisten asumisen palveluiden esihenkilöiden tapaamisissa kaksi kertaa vuodessa.

2 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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavara- ja lähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on velvoitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palaverissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palaute- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Hopun palvelukeskuksessa RAI- arviointeja tekevät nimikesuojatut lähihoitajat. Kaikki arviointeja tekevät työntekijät käyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemät RAI- koulutukset ennen kuin he saavat oikeuden tehdä arviointeja. Koulutukset suoritettuaan he tekevät ensimmäisen arviointinsa yhteistyössä RAI- avainosaajan kanssa, tällä pyritään vielä varmistamaan, että koulutuksessa esille tulleet asiat on ymmärretty oikein ja arvioinnista saadaan luotettava ja vertailukelpoinen. Asumisen palveluiden RAI- laatutavoitteet käydään läpi ja niiden toteutumista seurataan yksikön kotikokouksissa.

Hopun palvelukeskuksessa RAI- asioita seuraavat laatutavoitteiden osalta RAI- avainosaajat ja esihenkilöt. Arviointien luotettavuutta ja toteutumista seuraavat RAI- avainosaajat. RAI avainosaajia **Hopun palvelukeskuksessa** on seitsemän henkilöä. **Hopun palvelukeskuksessa** työskentelee myös

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen RAI- kouluttajakoulutuksen käynyt henkilö. RAI- avainosaajat ja esihenkilö kokoontuvat yhteen neljästi vuodessa katsomaan, miltä yksikön RAI- arvioinnit näyttävät ja olemmeko päässeet laatutavoitteisiin ja jos emme ole päässeet, mitä voisimme asialle tehdä.

Hopun palvelukeskuksessa laadusta huolehditaan mm. katsomalla, että kulkureitit ovat esteettömiä sekä yksikön yleisellä siisteydellä. Pidetään huolta, että asiakkailla on käytössään asianmukaiset apuvälineet ja asusteet. Vaikka yksikössä tehdään hoito- ja hoivatyötä yksilövastuisesti, asiakkaan tarvittaessa enemmän kuin yhden hoitajan apua, hän saa sen. Otamme huomioon, että jokaisen asiakkaan päivä on erilainen ja asiakkaan tarpeet ja voimavarat voivat vaihdella päivittäin. Annamme sen, mitä asiakas tarvitsee ja pyrimme toimimaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Yritämme toiminnallamme taata asiakkaalle arvokkaan vanhuuden ja kuoleman.

Haipro- ilmoitukset käsittelevät yksiköiden esihenkilöt, ne menevät kuitenkin tiedoksi myös yksikön sairaanhoitajalle, joka vastaa lääkehoidosta. Haipro- ilmoituksen luonteesta riippuu, kuinka nopeasti asia käsitellään. Voiko se esimerkiksi odottaa, että asioita käsitellään enemmän kerrallaan henkilöstökokouksessa vai tulee asia puuttua välittömästi. Kaikkien **Hopun** yksiköiden Haipro- ilmoitukset menevät myös sairaanhoitajien tiiminvetäjälle ja kaikkien yksiköiden sairaanhoitajat kokoontuvat useamman kerran vuodessa. Myös näissä kokouksissa käydään Haipro- tapahtumia läpi ja mietitään kehittämistä ja tapaturmien ennaltaehkäisyä. Pääpaino sairaanhoitajien tiimissä on lääkityksissä.

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti yksikön esihenkilö yhdessä koko työyhteisön kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialue on uusi muuttuva organisaatio, jossa perehdytys on jatkuvaa kaikille työntekijöille. Uudelle työntekijälle järjestetään perehdytyspäivä ja ohjataan tutustumaan yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan.

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)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan sekä tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Ikäihmisten asumisen palveluiden läntistä aluetta johtaa palvelupäällikkö Satu Vina satu.vina@pirha.fi

Palvelujen toteutumista seurataan mm. henkilöstömitoituksen aktiivisella seurannalla sekä varmistaamalla että **Hopun palvelukeskuksen** yksiköissä on jokaisessa vuorossa tarpeen mukainen ja riittävä osaaminen esim. lääkehoito, lähihoitajia oikea määrä suhteessa hoiva-avustajiin.

2.3 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)

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveystaloudesta (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita

järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö \(stm.fi\)](#))

Hopun palvelukeskuksen henkilökunnalla on velvollisuus tuntee asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelman sisältö, koska se on tärkeä osa asiakaslähtöisyyttä ja turvallisuutta, mutta myös henkilökunnan ammattitaitoa. Asiakas itse myös kertoo arjen kohtaamisissa oman elämänsä sisällöstä henkilökunnalle ja häntä kuunnellaan. Lisäksi käytämme Temporen vuokratyöntekijöitä, joilla ei Pegasos-tunnuksia välttämättä ole. Tällöin he saavat tietonsa asiakasperehdytys- lomakkeista sekä suullisesti vuorossa olevilta työntekijöitä, jotta asiakkaan hoito toteutuu hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Hopun palvelukeskuksessa hoitoneuvotteluja pidetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen halutessaan omaistensa kanssa. RAI- arviointeja tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan säännöllisten RAI-arviointien yhteydessä, jotka tehdään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. RAI- arvioinnin päivittämisen vastuu on omahoitajalla ja yksikön sairaanhoitajalla. Sairaanhoitajan tehtävänä on ottaa RAI- arvioinnissa nousevat herätteet sekä hoitosuunnitelmassa nousevat asiat tarvittaessa huomioon lääkärinkierrolla. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyviä asioita nostetaan esille yksikön henkilöstöpalavereissa ja, mikäli edellä mainitut asiat eivät riitä esihenkilö ottaa asiat hoitaakseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

Hopun palvelukeskuksessa hyväksymme asiakkaan sellaisena kuin hän on, emmekä yritä muuttaa/sopeuttaa häntä yksikön tai henkilökunnan tarpeet ja lähtökohdat edellä. Panostamme ”pehmeisiin keinoihin” työskentelyssämme esim. läsnäoloon, kohtaamiseen ja huomioimaan asiakkaan yksilöllisesti. Yksiköissä käytetään rajoitteita vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on aina lievin mahdollinen keino. Jos asiakkaalla on käytössä rajoitustoimenpiteitä ovat ne määräaika- ja käyttöä arvioidaan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä henkilökunnan tulee jokaisella käyttökerralla harkita rajoittamisen tarpeellisuus. Keskustelemme asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa rajoitteiden käytöstä myös säännöllisesti asiakaskokouksissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kysymällä asiakkaan mielipidettä ja osallistamalla häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan asiakkailta saatavalla palautteella, henkilökunnan perehdytyksellä, puuttumisella epäasialliseen kohteluun, opastamalla ja ohjaamalla henkilökuntaa. Käymällä läpi säännöllisesti mitä on epäasiallinen kohtelu sekä esihenkilöä informoimalla epäkohdista.

”741/2023, 29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.”

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. Lain mukaan ilmoituksen vastaanottajan ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki velvoittaa toiminnasta vastaavan henkilön ilmoittamaan välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista pyritään varmistamaan kertomalla niistä asiakkaille ja heidän läheisilleen sekä pitämällä omavalvontasuunnitelma näkyvillä yksikössä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Vastaavasti potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Jos asiakas tai potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoo-antavia. Sosiaali- tai potilasasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia. Kuluttajaneuvonta neuvoo tarvittaessa ostopalveluita koskevissa reklamaatiotilanteissa.

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

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

Kuluttajaneuvonta:

Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista tai avustaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Koko Suomi: p. +358 295053050

2.4 Muistutusten käsittely

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 vastaukseen. 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, 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 henkilökunnalle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit- intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Hopun palvelukeskuksen esihenkilöt ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisen palveluiden läntisen alueen palvelupäällikkö Satu Vina satu.vina@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Toimintayksikön vastuulla on tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää sen tekeminen vaivattomaksi. [Sosiaaliasiavastaavan](#) ja [potilasasiavastaavan](#) pirha.fi -sivuilta löytyy aiheesta lisätietoa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen lomakkeet ja linkki sähköiseen asiointiin.

Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään yksikön henkilöstön henkilöstökokouksissa ja ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

2.5 Henkilöstö

Hopun palvelukeskuksessa toimii kolme esihenkilöä, kolme sairaanhoitajaa ja sairaanhoitajien tiiminvetäjä, 41 lähihoitajaa, 9 hoiva-avustajaa ja yksi hoitoapulainen. Lisäksi ikäihmisten asumisen palveluissa Sastamalassa on sisäisiä sijaisia 13 liikkuvaa lähihoitajaa ja yksi liikkuva sairaanhoitaja.

Hopun palvelukeskuksessa rekrytointia toteutetaan aina tarpeen mukaan. Tarvetta peilataan henkilöstömitoitukseen ja asukkaiden tarpeisiin. Vuonna 2024 laissa säädetty minimi henkilöstömitoitus on 0.65 ja 1.1.25 alkaen se on 0.6. Pidempiin poissaoloihin pyritään aina rekrytoimaan sijainen. Rekrytoinnissa auttaa Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointipalvelut. Pidemmät sijaisuudet, esim. raskaus/vanhempainvapaa laitetaan aina ulkoisesti haettavaksi. Äkillisissä sijaistarpeissa ensisijaisesti käytössä on liikkuvat lähihoitajat eli sisäiset sijaiset. Jos liikkuvia lähihoitajia ei ole käytettävissä äkilliseen tarpeeseen, pyrimme rekrytoimaan sijaisen Temporen kautta tai oman yksikön työntekijät tekevät vuoron ylityönään. Sijaiset perehdytetään sijaisuuden pituuden mukaan. Äkillisissä sijaistarpeissa, esimerkiksi yksi vuoro tilattuna Temporesta, työntekijä perehdytetään muiden hoitajien toimesta siihen, mikä on tarpeellista tietää tässä nimenomaisessa yhdessä työvuorossa. Jos sijaisuus on pitempiaikainen esim. raskausvapaan sijaisuus, työntekijä käy saman perehtymispolun kuin Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijä. Työntekijää tilattaessa esim. Temporesta, esihenkilö tarkastaa tilanteen tarvitaanko lähihoitajaa vai käykö hoiva-avustaja ja tekee tilauksen sen mukaan.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Rekrytoinneissa ilmoitetaan tarvittava pätevyudet ja soveltavuusvaatimukset. Työhaastattelussa keskustellaan työntekijän kanssa suomen kielellä ja samalla arvioidaan hänen soveltavuuttaan työtehtävään. Työntekijältä vaaditaan Valviran rekisteröityminen, tarvittava rokotesuoja sekä työtehtävän vaatimat opiskelutodistukset. Uusilla työntekijöillä on lisäksi koeaika, jonka aikana hänen soveltavuuttaan työhön arvioidaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointipalvelut sekä esihenkilö tarkistavat, että rekrytoinnissa tai lyhyemmissä palvelussuhteissa lähihoitajat löytyvät sosiaalialan rekisteristä. Hoiva-avustajilta pyydetään nähtäväksi opiskelutodistus. Lääkehoidon osaaminen tarkistetaan Love- lääkehoidon kokonaisuudella. Jos työntekijä ei ole suorittanut kyseistä, Pirkanmaan hyvinvointialueen vaadittavaa kokonaisuutta, hän suorittaa sen työsuhteen alettua. Teoriaosuuden suoritettuaan hän antaa Pirkanmaan hyvinvointialueen sovitut näytöt, jotka hyväksytysti suoritettuaan hän saa alkaa toteuttaa yksikössä lääkehoitoa. Esihenkilö seuraa lääkelupien vanhenemista ja hänellä on puutteita huomattaessaan velvollisuus ohjata työntekijä lisäkoulutukseen, mutta myös työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa lääkehoidon osaamistaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Lisätietoa henkilökunnalle: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialue määrittelee joka vuodeksi omat koulutuksen painopisteensä ja järjestää koulutusmahdollisuuksia niiden mukaan. Jos näiden koulutusten ulkopuolelta tulee yksikössä tarvetta

koulutukseen, työntekijä voi esittää esihenkilölle halukkuutensa osallistua tai esihenkilö voi velvoittaa työntekijän osallistumaan muuhunkin koulutukseen, jos huomaa työskentelyssä puutteita.

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Opiskelijoiden oikeus työskennellä laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti varmistetaan näyttämällä esihenkilölle opintotodistus, josta varmistetaan, että tarvittava opintopistemäärä on suoritettuna. Pirkanmaan hyvinvointialue on määritellyt opiskelijoiden opintopisteiden rajat minkä mukaan voi työskennellä lähihoitajan tai sairaanhoitajan sijaisuudessa. Opiskelijoille on nimetty esihenkilön toimesta ohjaaja työn ajaksi.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hopun palvelukeskuksen esihenkilöt seuraavat listakohtaisesti vaadittavan henkilöstömitoituksen toteutumista sekä sitä, että yksikössä on jokaisessa vuorossa riittävä osaaminen. Asiakkaiden hoitoisuuden arviointiin käytössä on RAI- mittaristo. Esihenkilöt osallistuvat myös lähes päivittäin aamuraportille, jossa keskustellaan asiakkaiden voinnissa tapahtuneista mahdollisista muutoksista ja jos tilanne yksikössä vaatii, esihenkilö ottaa tarvittaessa enemmän henkilökuntaa työvuoroihin palvelupäällikön luvalla. Jos henkilöstöä ei ole riittävästi yrityksistä huolimatta saatu, aletaan priorisoida työtehtäviä. Tärkeimpiä huolehdittavia asioita ovat ravinto, hygienia sekä lääkehoito.

2.7 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 käytävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihoitoa 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.

Lisätietoja henkilökunnalle: [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://Monialainen_yhteistyö_-_Monialainen_yhteistyö_-_intra.pirha.fi)

Hopun palvelukeskuksessa on käytössä Omnin ja Pegasoksen potilastietojärjestelmät, joissa näkyvät asiakkaan ajantaisaiset hoitosuunnitelma ja lääkehoito. Tiedonkulku on järjestetty potilastietojärjestelmällä, johon pääsevät niin hoitohenkilökunta kuin asiakasohjaajat. Sama järjestelmä on käytössä myös lääkäreillä, päivystyksessä ja vuodeosastoilla. Asiakkaan siirtyessä esimerkiksi päivystykseen tai Acutaan, laitetaan asiakkaan mukaan esitäytetty siirtolomake ja ajantasainen lääkelista. Apteekkiyhteistyö hoidetaan Easymedi- ohjelmalla tai puhelimitse, yhteistyöapteekkina on Sastamalan hyvinvointiapteekki. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea- aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Lisäksi jokaisella asiakkaalla on mahdollista tilata itselleen fysioterapeutin tai muiden palveluntuottajien palveluita, esimerkiksi jalkahoitajan palveluita, joita tilataan asiakkaalle tarpeen mukaan ja ovat omakustanteisia. Edellä mainittujen palveluiden tuottajien tekemät toimenpiteet ja huomiot kirjataan hoitohenkilökunnan toimesta potilastietojärjestelmään.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Hopun palvelukeskus sijaitsee Sastamalan kaupungissa sairaalakampuksen välittömässä läheisyydessä. Tilat on vuokrattu Sastamalan kaupungilta. Toimitilat ovat remontoitu niin, että ne soveltuvat ympärivuorokautisen palveluasumisen tarjoamiseen.

Asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuajoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Yksiköissä ja **Hopun palvelukeskuksessa** on käytössä myös yhteisiä tiloja. Asiakashuoneita koko palvelukeskuksessa on käytössä 76, joista osa soveltuu myös kahdelle hengelle, kuten pariskunnille.

Hopun palvelukeskuksessa on käytössä Granite- riskien arviointiohjelma, johon kirjataan riskit sekä mahdolliset haitat. Lähiesihenkilö huolehtii, että ohjelma on ajantasainen ja riskeihin reagoidaan sekä haitat pyritään poistamaan tai minimoimaan. Jokainen palvelukeskuksen henkilökunnasta on velvollinen vaaran huomattessaan ilmoittamaan siitä eteenpäin, joko tekemällä itse ilmoituksen suoraan tai jos se voi odottaa, ilmoittaa siitä lähiesihenkilölle. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä keskitetty Paketti- ohjelma, jonka kautta jokainen työntekijä pystyy tilaamaan tiloihin liittyviin asioihin korjauksen esim. rikkoutuneeseen ilmastointiin. Toimitiloille tehtävistä tarkastuksista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä vastuu kuuluu vuokranantajalle eli Sastamalan kaupungille.

Paloturvallisuuteen liittyen **Hopun palvelukeskuksessa** käytössä on sprinkleri -järjestelmä. Lisäksi kerran vuodessa pidetään paloharjoitus ja harjoitellaan pelastuspatjan käyttöä. Turvallisuuskävelyt järjestetään kerran vuodessa sekä perehdytetään uusille työntekijöille. Henkilökunta suorittaa myös Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutuksen paloturvallisuudesta ja osallistuu tämän jälkeen alkusammutusharjoitukseen. Tietoturvakävelyt suoritetaan jokaisessa yksikössä kerran vuodessa.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkailla on käytössään henkilökohtainen huone ja yksityisyyden suojaamiseksi huoneen ovi pidetään kiinni, ei kuitenkaan lukittuna. Asiakkaiden kanssa työskennellessämme huomioimme asiakkaan yksityisyydensuojaan liittyviä riskejä ja tarvittaessa muutamme toimintatapaamme.

Hopun palvelukeskuksessa siivous- ja ruokapalveluita tuottaa Sastamalan siivous- ja ruokapalvelu Servi Oy ja kiinteistön huollosta huolehtii Sastamalan kaupungin tilakeskus. Hopun palvelukeskuksen henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan palvelutuottajien palveluihin liittyvistä epäkohdista esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta eteenpäin palveluntuottajien vastuuhenkilöille.

Hopun palvelukeskuksessa ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä. Mikäli henkilökunta huomaa epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä on hän velvollinen ilmoittamaan siitä esihenkilölleen. Esihenkilö huolehtii laitteen poistamisesta ja hävittämisestä.

2.9 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 asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen 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.

Lääkinnällisten 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 henkilökunnalle: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](mailto:Laakintatekniikka@intra.pirha.fi)

Hopun palvelukeskuksessa henkilökunnasta lähihoitajat ja sairaanhoitajat huolehtivat ko. laitteiden hankinnasta, niiden käyttöön ohjauksesta ja tarvittaessa huoltoon lähettämisestä. Asiakkailla on jo **Hopun palvelukeskukseen** saapuessa henkilökohtaisia apuvälineitä apuvälinelainaamon kautta, jolloin niiden huolto tapahtuu tarvittaessa sitä kautta. Henkilökunta perehdytetään käytössä oleviin laitteiden käyttöön. Lääkinnälliset laitteet ovat pääsääntöisesti esimerkiksi lääkeinhalaatioiden annostelijoita, joita ei tarvitse erikseen huoltaa.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuojasta ja tietosuojasta. Palvelut tuottavat pääsääntöisesti Inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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.

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.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Hopun palvelukeskuksessa noudatamme kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita:

- Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa.
- Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan hänen alaiselleen henkilöstölle.
- Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin.
- Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu.
- Prosesseilla, tiedolla ja järjestelmillä on nimetyt omistajat ja muut vastuhenkilöt. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjaus, valvonta ja seuranta kuvataan ja vastuutetaan tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan liitteessä intrassa: [Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan linjaus- intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)
- Tietoturva ja tietosuoja on huomioitava riittävän tarkasti sopimuksissa ja sopimusten toimeenpanoa tulee seurata.
- Tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

Lähde ja lisätietoja henkilökunnalle: [Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka- intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lomake täytetään ja kuitataan aina kun ensimmäisen kerran kirjaututaan Windows tunnuksilla tietokoneelle. Esihenkilöt käyvät myös samalla sanallisesti lomakkeen sisällön ja käytännön lävitse. Uusi henkilöstö perehdytetään kirjaamiseen, perehdys päivien aikana, perehdyttäjän opastamana. Perehdytykseen kuuluu myös osana henkilötietojen käsittely ja tietoturvaohjeet. Jokainen henkilökunnasta suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosujakoulutuksen Intran koulutusohjelmassa sekä toimivat Pirkanmaan hyvinvointialueen antaminen ohjeiden mukaan. Esihenkilöt määrittelevät työntekijöiden tarvitsemat oikeudet eri tietojärjestelmiin ja ovat vastuussa päättyvien oikeuksien poistamisesta palvelusuhteessa tapahtuvien muutosten mukaisesti.

Henkilökunta perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen heidän aloittaessaan **Hopun palvelukeskuksessa** työskentelyn. Asiakastyön kirjaamisen oppimisessa ja haltuun ottamisessa on iso vastuu henkilökunnalla itsellään, koska kyseinen työtehtävä on ns. jatkuvaa oppimista ja oivaltamista, myös muiden tekemistä kirjauksista tai koulutuksista. Kirjaamisen omaksuminen yhdeksi luontevaksi osaksi

päivittäisiä työtehtäviä, vaatii henkilökunnalta sitoutumista kirjaamiseen. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on oma henkilökohtainen Pegasostunnus ja kirjaamisesta jää henkilökohtainen merkintä järjestelmään.

”90 § Ilmoittaminen tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen olennaisten vaatimusten poikkeamista sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä. Jos palvelunantaja tai apteekki havaitsee, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, sen on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan, apteekin, tietojärjestelmäpalvelun tuottajan tai tietojärjestelmän valmistajan, hyvinvointisovelluksen valmistajan, Kansaneläkelaitoksen tai Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ilmoitettava siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Myös muu taho voi ilmoittaa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle havaitsemistaan riskeistä. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoittamisesta tietosuojavaltuutetulle säädetään tietosuojasetuksen 33 artiklassa.

Palvelunantajan, apteekin, Kansaneläkelaitoksen ja tietojärjestelmäpalvelun tuottajan tai tietojärjestelmän valmistajan tai välittäjän on ilmoitettava viipymättä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle sellaisesta sen käyttämiin käyttöympäristöihin ja tietoverkkoihin kohdistuvasta merkittävästä tietoturvallisuuteen liittyvästä häiriöstä, jonka seurauksena tietojärjestelmien käyttö ja sosiaali- ja terveyspalveluiden toteuttaminen voi merkittävästi vaarantua. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos voi antaa tarkempia määräyksiä siitä, milloin häiriö on merkittävä, sekä ilmoituksen sisällöstä, muodosta ja toimittamisesta.” (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023)

Hopun palvelukeskuksen henkilökunta on veloitettu ilmoittamaan viipymättä käyttöjärjestelmien häiriöistä arkisin esihenkilölleen. Muina aikoina henkilökunta noudattaa häiriö- ja poikkeustilanteiden varautumissuunnitelman toimintaohjeita.

Hopun palvelukeskuksessa on käytössä vain ikäihmisille soveltuvaa teknologiaa ja tarvittavat hankinnat tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintasopimusten mukaisesti. Teknologian käyttöopastus on osa henkilökunnan perehdytystä.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. (www.valvira.fi)

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2000/812.)

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

2.10 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. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja henkilökunnalle: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Hopun palvelukeskuksen yhteinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään 31.12.2024 mennessä. Hopun palvelukeskuksen esihenkilöt vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri.

Hopun palvelukeskuksen esihenkilöiden lisäksi sairaanhoitajien tiiminvetäjä ja yksiköiden sairaanhoitajat vastaavat yhteisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä. Hopun palvelukeskuksessa lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin tapahtuvassa arjen toiminnossa. Sairaanhoitajat kokoontuvat useamman kerran vuodessa käsittelemään sairaanhoitoon ja lääkehoitoon liittyviä asioita.

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

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialueen, Läntinen, Sastamalan alueen hygieniahoitaja:

Marketta Kulonpää marketta.kulonpaa@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteiset ohjeet hygieniahoitoon liittyvissä asioissa. Hopun palvelukeskuksessa noudatetaan ja toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeiden ja infektion torjuntaohjeiden mukaisesti. [Infektioiden torjunta - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Hopun palvelukeskuksessa hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työskentelytapa, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaus ja steriilisyys tarvittaessa sekä ohjeiden mukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö. Hygieniakäytäntöjen opastaminen uudelle henkilöstölle tai opiskelijalle on osa perehdytystä. Hopun palvelukeskuksessa on käytössä työntäjän tarjoamat työvaatteet. [Uuden työntekijän perehdytys infektioiden torjuntaan - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Hopun palvelukeskuksen esihenkilöt Auli Kanerva, Hanna Anttila ja Salla Hahko vastaavat yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lomake täytetään ja kuitataan aina kun ensimmäisen kerran kirjaututaan Windows- tunnuksilla tietokoneelle. Esihenkilöt käyvät myös samalla sanallisesti lomakkeen sisällön ja käytännön lävitse. Uusi henkilöstö perehdytetään kirjaamiseen, perehdytyspäivien aikana, perehdyttäjän opastamana. Perehdytykseen kuuluu myös osana henkilötietojen käsittely ja tietoturvaohjeet. Jokainen henkilökunnasta suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen Intran koulutusohjelmassa sekä toimivat Pirkanmaan hyvinvointialueen antaminen ohjeiden mukaan. Esihenkilöt määrittelevät työntekijöiden tarvitsemat oikeudet eri tietojärjestelmiin ja ovat vastuussa päättyvien oikeuksien poistamisesta palvelusuhteessa tapahtuvien muutosten mukaisesti.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut

- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa.

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 käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Hopun palvelukeskuksessa palautteen antaminen on pyritty tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaalle ja että hänen läheisilleen. Palautetta saadaan asiakkaalta ja läheisiltä **Hopun palvelukeskuksen** yksiköiden arjessa suoraan keskusteluissa, puheluissa ja sähköpostilla matalalla kynnyksellä. **Hopun palvelukeskuksen** yksiköissä järjestetään asukaskokous vähintään 1x kuukaudessa tai tarvittaessa useammin. Asukaskokouksen pöytäkirja julkaistaan ja on nähtävissä yksiköiden ilmoitustauluilla. **Hopun palvelukeskuksen** aulassa on myös yhteinen palautepostilaatikko, jossa on mahdollisuus antaa palautetta kirjallisesti tai symbolien avulla. Hopun palvelukeskuksessa toteutetaan myös Terveysten- ja hyvinvointilaitoksen asiakastytyväisyyskysely säännöllisesti. Palautteen voi antaa myös Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen -Pirha.fi kautta. Palaute - pirha.fi

Jos asiakaspalaute sisältää asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvän tapahtuman, tehdään aina HaiPro- ilmoitus. Asiakas voi halutessaan antaa palautteen yhteydessä yhteystietonsa. Palautteeseen vastataan aina, kun siihen on merkitty asiakkaan yhteystiedot. Vaikka asiakas ei ole jättänyt yhteystietojaan, palaute käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta.

Palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa säännöllisesti. Palautteen sisällön mukaan ne käydään läpi vähintään neljännesvuosittain lähiesihenkilöiden toimesta. Palautteet ohjaavat korjaamaan tai kehittämään yksikön tai koko ikäihmisten palveluiden toimintaa. Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina yksiköiden lähiesihenkilöillä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan tulee puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin. Palaute on eri asia kuin muistutus, joka vaatii aina virallista selvitystä ja toimenpiteitä.

Saatua palautetta hyödynnetään **Hopun palvelukeskuksen** yksiköiden toiminnan kehittämisessä, ennaltaehkäisevänä esim. riskien kartoittamiseen ja asiakkaiden aseman vahvistamiseen esim. oman näköisen arjen toteuttamiseen. Saadut palautteet käsitellään henkilöstön kanssa yhteisissä palavereissa

ja sovitaan tarvittavat korjaavat /vahvistavat toimenpiteet. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehittämiskohteitamme tai vahvuuksiamme ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

Hopun palvelukeskuksessa riskien hallinnasta vastaavat yksiköiden esihenkilöt. Lisäksi jokaisen työntekijän vastuulla on, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä asumisen palveluissa. 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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Hopun palvelukeskuksessa tunnistetaan yllä olevat riskit ja pyritään toimimaan ennaltaehkäisevästi ja suunnitelmallisesti merkittävien riskien ehkäisemiseksi sekä minimoimiseksi. Yksi merkittävä riski on luotettavan ja sitoutuneen henkilökunnan saatavuus. Riskin hallinnan yhtenä keinona on omat sisäiset sijaiset eli liikkuvat lähihoitajat ja sairaanhoitaja.

3.2 Riskienhallinnan keinot, 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)

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.

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

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyssä noudatetaan annettuja ohjeita ja yhteisesti sovittuja linjauksia. Haittatapahtumien kirjaaminen on osa kaikkien henkilökunnan tehtäväkuvaa. Mikäli poikkeaman syytä ei pystytä kokonaan poistamaan, arvioidaan, onko olemassa toimenpidettä, jolloin poikkeaman riskiä voidaan vähentää. Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki tarpeelliset korjaavat toimenpiteet on aloitettu ja saatettu loppuun.

HaiPro – ilmoituksista tulee ilmoitus yksikön esihenkilölle sähköpostiin, jonka jälkeen hän aloittaa tapahtuman käsittelyn. Yksikössä keskustellaan yhdessä, miksi tapahtuma sattui ja miten sen voisimme

jatkossa estää tai jos kokonaan estäminen on epätodennäköistä, miten voimme vähentää kyseistä haittatapahtumaa tapahtumasta uudelleen. Tämän jälkeen sovimme toimintatavan muutoksesta, seurannasta ja arvioinnista ja tarvittaessa muutamme jälleen tapaamme toimia. Toimenpiteet kirjataan HaiPro- järjestelmään. Lääkitykseen liittyvät HaiPro-ilmoitukset käsitellään myös sairaanhoitajien tiimipalavereissa. Asiakkaisiin liittyvissä asioissa toimenpiteet kirjataan myös Pegasos-potilastietojärjestelmään, sinne myös kirjataan seuranta ja arviointi.

Työturvallisuuteen liittyvissä tapahtumissa käytämme tukenamme Granite- riskien arviointijärjestelmää, jossa on kuvattuna ja raportoituna työhön liittyvät riskit ja mahdolliset haitat henkilökunnan näkökulmasta. Tuolloin seuranta ja arviointi kirjataan myös tähän järjestelmään.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksot vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle. Tutkintaraportti tallennetaan asianhallintajärjestelmään samalle diaarille, kuin päätös vakavan vaaratapahtuman tutkintaryhmän nimeämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Intran sivuilta: Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta, ohjekirje -löytyy tarkemmat ohjeistukset.

Hopun palvelukeskuksessa riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset asiaan kuuluvalla vakavuudella. Asiat käsitellään niille annettujen toimintaohjeiden mukaisesti ja tiedotetaan asianosaisille.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hopun palvelukeskuksessa uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu opastus HaiPro- vaaratapahtumien ilmoitusten tekemiseksi ja Pirkanmaan hyvinvointialueella järjestetään HaiPro- koulutusta esihenkilöille ja koko henkilökunnalle. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodle- alustalla on kattavasti koulutuksia henkilökunnalle liittyen riskien hallintaan ja infektioiden torjuntaan. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta osaamisestaan ja jatkuvasta kouluttautumisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa. (MRSA ohjeet, käsihygieniahje, veritapaturmaohje, tartuntatautien/pandemia-ajan vaatimat suojainohjeistukset.)

Hopun palvelukeskuksessa noudatetaan ja toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeiden, sekä infektion torjuntaohjeiden mukaan. **Hopun palvelukeskuksessa** yksiköiden esihenkilöt seuraavat ja arvioivat riskienhallintaa sekä hygieniaohjeiden toteutumista arjen toiminnoissa.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Hopun palvelukeskuksessa työvuorossa oleva henkilökunta on velvollinen heti puuttumaan ostopalveluissa havaittuun laatu poikkeamaan, esimerkiksi soittamalla laatu poikkeamasta palveluntuottajalle tai informoimalla esihenkilölle. Kokonaisvastuu ostopalveluiden laadun seurannasta ja tarvittaessa siihen puuttumisesta on Hopun palvelukeskuksen esihenkilöillä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa. **Hopun palvelukeskuksen Anninpirtin, Jussinkodin ja Taimintuvan** valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat toimintayksiköiden lähiesihenkilöt.

Hopun palvelukeskuksessa on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön

poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Hopun palvelukeskuksen toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdys henkilön toimesta.

Hopun palvelukeskuksessa henkilöturvalliteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Hopun palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Auli Kanerva, auli.kanerva@pirha.fi, 040 541 8122, Hanna Anttila, hanna.anttila@pirha.fi, 050 537 5674 ja Salla Hahko, salla.hahko@pirha.fi, 050 535 0915

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet:

Anninpirtti: Auli Kanerva, asumisyksikön esihenkilö

Jussinkoti: Hanna Anttila, asumisyksikön esihenkilö

Taimintupa: Salla Hahko, asumisyksikön esihenkilö

Lisäksi Hopun palvelukeskuksen asiakkaat ja henkilökunta

Hopun palvelukeskuksessa esihenkilöt käyvät omissa yksiköissään omavalvontasuunnitelman läpi henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi päivittämisen jälkeen ja tästä otetaan lukukuittaus. Hopun palvelukeskuksen omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja saatavilla jokaisessa yksikössä.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki **Hopun palvelukeskuksen** tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa **Hopun palvelukeskuksen** henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Hopun palvelukeskuksen asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hopun palvelukeskuksessa omavalvontasuunnitelma on nähtävissä jokaisessa yksikössä. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilöt. 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 ja omavalvonnassa todettujen havaintojen sekä kehittämistoimenpiteiden raportointi, toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Sastamala 2.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilöt Auli Kanerva, Hanna Anttila ja Salla Hahko
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.