

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kalkun asumisyksikön Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	4
3.2	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	5
3.3	Muistutusten käsittely	8
3.4	Henkilöstö.....	10
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
3.7	Toimitilat ja välineet	13
3.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
3.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
3.10	Infektioiden torjunta	18
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
4	Omavalvonnan riskien hallinta	21
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .	24
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
5.1	Toimeenpano	27
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	29

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

Kalkun asumisyksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)

Juoksuhaudantie 7, 33330 Tampere

Vastuuhenkilö Mari Ikonen 0400 299 787, mari.ikonen@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Ympärivuorokautinen palveluasuminen kehitysvammaisille, yksikössä on 15 asiakaspaikkaa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihoitolaian, kehitysvammaisten erityishoitolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen ja pohjoinen). Pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö

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

Kalkun asumisyksikkö tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialueella Tampereella ympärivuorokautista asumista ohjausta, apua ja tukea tarvitseville kehitysvammaisille aikuisille. Kalkussa työskentelee 12 lähihoitajaa, sairaanhoitaja, ja yksikön esihenkilö. Tarvittaessa kotisairaala on myös käytettävissä.

Tarjoamme yksilöllistä ja kodikasta asumista heille, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea jokapäiväisessä elämisessä. Palvelukodissamme on 15 asiakaspaikkaa. Palvelukotimme on kommunikaatiota vahvistava esteetön asuinympäristö, jossa jokainen saa olla luova omalla tavallaan. Terveiden edistäminen, seuranta ja kirjaaminen asiakastietojärjestelmään kuuluvat päivittäiseen toimintaamme. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri ja erikoissairaanhoido. Tarvittaessa kotisairaala on myös käytettävissä.

Tavoitteena on mahdollistaa kaikille asiakkaille omannäköinen elämä mikä koostuu asiakkaan tarpeen mukaisista palveluista, yksilöllisestä tuesta, mielekkäästä ja turvallisesta arjesta. Lisäksi tavoitteena on edistää ja mahdollistaa asiakkaiden osallisuus omaa elämää koskevissa valinnoissa sekä päätöksissä. Asiakas on mukana omien palveluidensa suunnittelussa ja toteutuksessa kykyjensä sekä voimavarojensa mukaan. Asiakkaalle ymmärrettävä kieli ja oikeat kommunikaatiotavat on otettava huomioon. Omaisten, läheisten tai asiakkaan laillisen edustajan sekä lähityöntekijän rooli korostuu tilanteissa, jolloin asiakas itse ei ajan antamisesta ja kommunikaation mukauttamisesta huolimatta pysty luotettavasti ilmaisemaan omaa mielipidettään ja tahtoaan.

Kalkun asumisyksikön toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Kalkun yksikkö kohtaiset arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

Vastuullisuus: Tartumme toimeen, hoidamme hommamme ja haastamme itsemme oppimaan uutta. Osaamme sekä antaa että ottaa vastaan palautetta ja kiitosta. Kohtaamme toisemme ystävällisesti ja arvostaen. Näin huolehdimme yhdessä siitä, että meillä jokaisen on hyvä olla.

Rohkeus: Luotamme itseemme ja toisiimme. Olemme ylpeitä siitä, mitä saamme yhdessä aikaan. Kokeilemme rohkeasti. Jos kaikki ei mene kerralla putkeen, osaamme myöntää senkin ja yritämme uudelleen. Näin rakennamme rohkeasti parempaa arkea.

Kekseliäisyys: Katsomme uteliaasti eteenpäin ja haluamme löytää hyviä ratkaisuja arjen pulmiin. Löydämme ilon pienistä onnistumisista. Uskomme, että kekseliäisyys ja myönteinen asenne vievät meidät pitkälle.

Asiakkaan muuttaessa Kalkkuun tehdään hänelle vuokrasopimus ja vuokran lisäksi asiakas maksaa nauttimastaan ruuasta ja ylläpidosta korvauksen. Vuokrista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

Kalkun asumisyksikkö sijaitsee Kalkussa Tampereen kaupunginosassa. Kiinteistön omistaa Tampereen vuokralosäätiö. Kunnossapito vastuu on säätiöllä ja huoltopyynnot tehdään Paketti palvelun kautta, josta välitetään pyynnot eteenpäin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Kalkun asumisyksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palvelukotivastaa. Henkilöstö osallistetaan keskusteluiden kautta omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Päivittämisestä vastaa johdava ohjaaja hyvinvointialueen ohjeiden mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palvelukotivastaava Mari Ikonen, 0400 299 787, mari.ikonen@pirha.fi ja Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka tuula.soukka@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuhenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa seuraavat omavalvontasuunnitelmassa 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.

Kalkun asumisyksikön palvelun laatua voidaan mitata asiakastyytyväisyys- ja läheisten tyytyväisyyskyselyillä. Myös asiakaskirjaukset toimivat laadun mittarina.

Palvelukotivastaavalla on vastuu suunnitella ja johtaa palvelua laadunnäkökulma huomioiden sekä huolehtia siitä, että laadukkaaseen työhön tarvittavat resurssit toteutuvat niissä puitteissa, jotka on hyvinvointialueelta saatu.

3.2 Asiakkaan 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)

Kalkun asumisyksikön asiakkaiden palvelu perustuu palvelusuunnitelmaan, joka laaditaan yhteistyössä sosiaalityöntekijän, asiakkaan, omaisten ja yksikön työntekijöiden kanssa. Suunnitelmaan palveluntarve arvioidaan yhdessä asiakkaan, asiakkaan läheisten, tilaajan tai/ja palveluntuottajan kanssa palvelusuunnitelma palaverissa, joka laaditaan asumisen alkaessa ja tarkistetaan vähintään kolmen vuoden välein tai tarvittaessa. Mikäli asiakas kieltää läheisten osallistumisen palaveriin, niin asiakkaan tahtoa silloin kunnioitetaan. On tärkeää varmistaa, että asiakkaan ääni tulee kuuluviin, joten tarvittaessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä annetaan riittävästi aikaa. Omahoitajan tehtävään kuuluu olla yhteydessä vammaispalvelun sosiaalityöntekijään, kun suunnitelma tulee päivittää. Palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan ja kartoitetaan palveluntarpeita päivittäin, muutoksissa tiedotetaan tilaajaa. Työyhteisöpalaverissa käydään yhteisesti läpi asiakkaan palvelusuunnitelman sisältö niin muuttuneen/päivitetyn kuin uuden asiakkaan palvelusuunnitelman osalta. Nimetyt omahoitajat huolehtivat, että ko. asiat tuodaan työyhteisöpalaveriin ja kirjaukset tehdään asianmukaisesti.

Asiakastyö, asiakastyön vastuut, tavoitteet ja niiden toteutuminen perustuvat yhdessä palveluntuottajan, asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa laadittuun Mun elämä- tai Hilikka-suunnitelmaan, jotka toimivat toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan suunnitteluvälineenä. Suunnitelmassa on myös yhdessä asiakkaan kanssa mietitty, mitä ja miten hän haluaisi vapaa-aikaansa viettää ja milloin sen voisi toteuttaa. Jokaiselle asiakkaalle nimetty omaohjaaja vastaa suunnitelman toteuttamisesta, seurannasta ja päivityksestä. Omaohjaaja seuraa suunnitelman toteutumista asiakkaan ja tarvittaessa myös muun työyhteisön kanssa säännöllisesti. Kodin asiakkaille laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma. Omaohjaaja vastaa myös itsemääräämisoikeussuunnitelman puolen vuoden välein tapahtuvasta päivittämisestä. Palvelukotivastaava seuraa päivitysten kulun.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat toimivat asiakkaan ja työntekijöiden tukena asiakkaan hyvinvoinnin tukemiseen ja edistämiseen. Päivittäisessä toiminnassa henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan eri toimintakykyjen osa-alueita ja kirjaa havainnoimiaan asioita asiakastietojärjestelmään. Nämä asiat tukevat ja mahdollistavat asiakkaan hyvän ja yksilöllisen hoidon ja ohjauksen. Perehdytyksessä uusia

työntekijöitä ohjataan tutustumaan jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja ohjataan suunnittelemaan oman toimintansa niiden pohjalta.

Kalkun asumisyksikössä arkiset ulkoilut ovat osa toimintaamme. Asiakkaille järjestettävien asiakastuokioiden, eli yksilöllisten, asiakkaiden toiveista lähtevien ohjaajan ja asiakkaan kahdenkeskisten hetkien, että ryhmämuotoisen toiminnan toteutumista seurataan Omni-kirjausten perusteella työyhteisökokouksissa. Asiakkaille mahdollistetaan myös toiveiden mukaisia liikuntamahdollisuuksia (esim. uinti ja kuntosalit) myös henkilökohtaisten avustajien toimesta. Arjen hoitotoimissa huolehdimme liikelaajuuksien ylläpidosta mm. fysioterapeuttien ohjeiden mukaisesti. Huomioimme toiminnassamme myös vuodenajan mukaiset juhlat.

Asiakaskokouksissa, jotka järjestetään joka kuukauden 1.sunnuntai, asiakkailta on mahdollisuus yhdessä ohjaajien kanssa pohtia seuraavan kuukauden tapahtumia. Asiakkaiden ja ohjaajien arkipäivän keskusteluissa nousee useita toiveita esiin, niin niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan kodin henkilökunnan tai henkilökohtaisten avustajien avustuksella. Asiakkaiden yhteiskunnallista vaikuttamista tuetaan innostamalla heitä käyttämään äänioikeuttaan vaalien kotiäänestyksessä.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut suositukset. Otamme huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ruokavaliot. Tarvittaessa ruuan koostumustakin voidaan muuttaa sekä ottaa nestelista käyttöön. Nämä toimivat tarvittaessa tukena varmistamaan asiakkaan hyvä ja riittävä ravitsemus ja nesteytys. Ravitsemuksen tilaa voimme arvioida mm. Asiakkaiden painon säännöllisellä seurannalla.

Kalkun asumisyksikössä huolehditaan suun hygieniasta asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Suun hygieniasta huolehtimiseen kuuluu myös säännölliset hammaslääkärin/-hoitajan suorittamat tarkastukset.

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka kuuluu kaikille. Itsemääräämisoikeus muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kalkun asumisyksikön henkilökunnan tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi henkilökunta käyttää päivittäisessä toiminnassaan tuettua päätöksentekoa. Pysähdymme yhdessä asiakkaan kanssa pohtimaan vaihtoehtoja ja annetaan sekä aikaa että tilaa. Varmistetaan asiakkaan ymmärtäminen ja käytetään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikaatiomuotoja. Asiakkaan toiveita kuullaan ja ne kirjataan

sekä niihin pyritään vastaamaan mahdollisuuksien mukaisesti. Yksikön kommunikaatiovastaava jalkauttaa vaihtoehtoisia kommunikaatiomuotoja myös uusille työntekijöille

Omahoitajan ja imo-vastuuhenkilöiden toimesta päivitetään vähintään 6kk välein jokaisen asiakkaan yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma ja tarvittaessa yksilöllinen itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma. Näitä tehdessä myös kuullaan asiakkaiden omaisten näkemys mahdollisten rajoitusten käyttämiseen. Mikäli itsemääräämisoikeuden toteutuminen arvioidaan kyseenalaiseksi, pohditaan yhdessä työyhteisönä, miten itsemääräämisoikeutta voidaan paremmin tukea.

Jokainen työntekijä huomioi toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi. Rajoittamista harkitaan tarkkaan ja rajoittamista tehtäessä toimitaan ammatillisesti. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaus Omniin (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 o §). Osasta rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjallinen päätös, joka on valituskelpoinen hallinto-oikeuteen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 g, j-n §). Käytösämme on rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttö, valvottu liikkuminen, valvottu liikkuminen yöaikaan ja poistumisen estäminen/ takaisin noutaminen. Jokaisella työntekijällä on vastuu rajoitustoimenpiteiden asiallisesta kirjaamisesta ja käyttämisestä.

Kalkun asumisyksikön rajoittamistilanteita seurataan kuukausiraporttien avulla. Raportti annetaan tiedoksi asiakkaalle ja/tai asiakkaan läheiselle ja omalle sosiaalityöntekijälle. Käytämme rajoituksia varmistamaan asiakkaiden turvallisuus. Esimerkiksi sängynlaidat pidetään ylhäällä, jotta asiakas ei pääse tippumaan sängystä. IMO-asiantuntijaryhmän kanssa tehdään yhteistyötä ja rajoittava päätös on aina viimesijainen vaihtoehto. Päätökset tekee viranhaltija ja ne ovat valituskelpoisia.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suullisesti tai kirjallisesti, nämä asiat käydään läpi kuukausittaisissa henkilöstö palaverissa. Asiakkaiden tai heidän läheistensä tekemät palautteet käsitellään yksiköiden esihenkilöiden toimesta viipymättä. Mikäli asiakkaalle on tapahtunut haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan ensisijaisesti asiakkaalle tai hänen omaisilleen. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta asetetaan tutkimustyöryhmä Pirkanmaan hyvinvointialueen vastuualueen johtajan toimesta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiansa prosessin mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämistä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, SHL § 48 ja § 49). Esihenkilö kirjaa

tapahtuman itselleen tiedoksi. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen sekä henkilöstön kanssa ja mietitään, mikä on aiheuttanut epäasiallisen kohtelu. Esihenkilö tekee ratkaisun myös siitä, pitääkö asiasta antaa henkilökunnan jäsenelle muistutus tai varoitus. Asiakkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämiensä kommunikaatio keinojen avulla.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.3 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 asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

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 vastaa kalkun asumisyksikön osalta palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi).

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

Palvelupäällikkö käsittelee toimintayksikköä koskevan muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee muistutukset myös yksikön henkilönkunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan niiden vaikutuksia ja käytäntöönpanoa.

3.4 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröityinä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

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

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

Kalkun asumisyksikön vakituisten henkilöstön määrä on:

- Palvelukotivastaava, tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan voi olla asiakastyössä paikaten henkilökunnan poissaoloja
- Sairaanhoidtaja
- Yhteensä 12 lähihoitajaa tai ohjaajaa

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuotavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Rekrytoinnista vastaa Kalkun asumisyksikön palvelukotivastaava. Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Sosiaali- ja terveysalaa opiskelevien henkilöiden tulee esihenkilölle esittää osaamis- tai opintopisteiden määrä, jolla voidaan varmistaa pätevyys tehdä eri sijaisuuksia yksikössä.

Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuus. Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytointi on avointa ja läpinäkyvää. Rekrytoinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus kehitysvammaisista, kehitysvamma-alan osaaminen sekä vuorovaikutustaidot. Kalkun asumisyksikköön rekrytoitavalla henkilöllä tulee olla hygieniapassi ja lääkelupa tai lääkeluvan voi suorittaa sijaisuuden alettua. Tärkein ominaisuus on, että uudella työntekijällä on hyvät vuorovaikutustaidot ja hän kohtaa asiakkaat ja tulevat työkaverit innostuneesti ja on kiinnostunut omalta osaltaan työn kehittamisestä ja sulautuu työyhteisöön luonnollisesti.

Teemme kolmivuorotyötä ja päivittäinen resurssi jakautuu siten, että pääsääntöisesti aamu- ja iltavuorossa on 4 hoitajaa/ohjaajaa ja yövuorossa 1 hoitaja/ohjaaja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa häntä pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Uuden työntekijän aloittaessa, pyritään järjestämään alkupäiville perehdytyspäivät, jolloin uusi työntekijä ei ole laskettuna päivittäiseen resurssiin tai uusi työntekijä tekee ensimmäiset työvuorot työparina kokeneemman työntekijän kanssa. Perehdytykseen on laadittu perehdytysohjeistus ja perehdytysvastuut on jaettu työntekijöiden vastuualueiden mukaisesti. Käytössä on myös pikaperehdytys lyhytaikaisille sijaisille. Perehdytyksen tukena on Intro-perehdytysjärjestelmä.

Palvelukotivastaava käy vuosittain henkilöstön kanssa kehittämiskeskustelut ja niissä käydään läpi kunkin henkilökohtainen kehittämissuunnitelma. Yksilölliseen kehittämissuunnitelmaan pohjautuu kunkin työntekijän koulutussuunnitelma täydennyskoulutuksesta.

Säännölliset vuosittain toistuvat koulutukset ovat: ensiapu, työturvallisuus, IMO-koulutus, AHHA-koulutus, joka on Kalkun henkilökunnalle 3 päiväinen sekä hygieniakoulutus. Palvelukotivastaava seuraa henkilökunnan koulutustarpeita ja huolehtii, että täydennyskoulutusvaatimus täyttyy. Hän järjestää tilaisuuden koulutuksiin tarvittaessa.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosunnittelu ohjelmassa voidaan ohjata tietoa, joiden avulla voidaan työvuorosunnittelussa ottaa huomioon riittävä resurssi ja osaaminen jokaiseen työvuoroon. Palvelukotivastaava seuraa, miten resurssi on toteutunut työaikajaksoilla.

Sijaisia käytetään lyhyt- ja pitkäaikaisiin sijaistuksiin. Jokaiseen poissaoloon pyritään hankkimaan sijainen, jos sijaista ei löydy, henkilökunta tarvittaessa joustaa omissa vuoroissa. Käytössämme on sisäinen resurssibooli, jotka sijaistavat lyhytaikaisia poissaoloja kaikissa kehitysvammaisten Tampereen alueella olevissa asumisyksiköissä. Apua resurssiin voidaan kysyä myös muista kehitysvammaispalveluiden asumisyksiköistä. Käytössämme on myös tuttuja sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja talon toimintatavat. Heitä kysytään tarvittaessa sijaistamaan henkilökunnan poissaoloja. Vuokrahenkilöstöä käytetään, mikäli ei muutoin saada paikattua ennalta-arvaamattomia poissaoloja. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointiin osallistuu koko henkilökunta. Äkillisen sijaistarpeen tullessa, virka-ajan ulkopuolella vuorossa oleva työntekijä aloittaa sijaisen etsimisen. Tätä varten on työntekijöille annettuna ohjeet, missä järjestyksessä selvitetään sijaisen saaminen tarvittavaan työvuoroon. Vakituisiin toimiin ja ennalta tiedettävien pitkäaikaisen sijaistuksen rekrytoinnista vastaa palvelukotivastaava.

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)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystieteellaisissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain

mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Asiakkaan siirtyessä toiseen yksikköön annetaan asiakkaan perustiedot yksikölle. Tässä huomioidaan asiakkaan tietoturva. Päivystyskäynteihin pyritään varmistamaan omaa henkilökuntaa mukaan. Mikäli tilanne vaatii käymistä Acutassa ja tilanteessa ei ole mahdollista irrottaa henkilökuntaa mukaan, niin tulostetaan asiakkaan mukaan lääkelista.

Yhteistyökumppaneiden kanssa käydään avointa keskustelua ja tiedonvaihtoa puhelimitse, sähköpostin turvavälillä sekä palavereissa ja muissa tapaamisissa, huomioiden Pirhan tietoturvaohjeet.

3.7 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Kalkun asumisyksikössä on kolme kotiryhmää, joissa kussakin on 5kpl 25m² huonetta sekä yhteinen oleskelutila sekä keittiö. Jokaisen huoneen yhteydessä on oma kylpyhuone wc-tilalla. Lisäksi yhteiskäytössä on saunaosasto, johon mahtuu pesulaverilla peseytymään ja tilassa on myös yhteiskäyttöinen wc-tila. Saunaosastolla on myös iso oleskelutila, joka on kaikkien käytettävissä. Huone on asiakkaan koti, sinne mennessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jokainen asiakas voi pitää halutesaan oman huoneensa oven auki, kiinni tai lukossa, jolloin he voivat rajata sitä, kuka huoneessa käy tai liikkuu. Asiakkaiden huoneisiin mentäessä henkilökunta koputtaa oveen. Asiakas voi kutsua vieraita omaan huoneeseensa.

Kalkun asumisyksikössä asiakas vuokraa itselleen huoneen, joka on kokonaan hänen omassa käytössään. Asiakas sisustaa ja kalustaa huoneen itse ja saa siitä näin ollen oman näköisensä. Asiakkaan on mahdollista omalla kustannuksellaan tehdä huoneeseensa myös pintaremonttia. Asiakkaan huonetta ei

käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi lomalla/laitoshoidossa tms. pidemmän aikaa. Jos näin kuitenkin tapahtuisi, tästä sovitaan erikseen asiakkaan sekä hänen läheistensä kanssa ja tällöin asiakkailta ei peritä huoneen vuokraa.

Henkilökunnan pukuhuoneet (2kpl) ja wc- ja suihkutiloihin löytyvät palvelukodin alakerrasta. Samassa kerroksessa on myös asiakkaiden varastot ja kokous/toimintatilana toimiva huone sekä henkilökunnan työvaatteiden säilytystila. Asuinkerroksessa on kaksi henkilökunnan käsienpesualtaalla varustettua wc-tilaa.

Erillinen pyykinkuivaushuone sekä kaksi pesukonetta ja kaksi kuivausrumpua löytyvät pöytätaasoilla, kaapistoilla ja vesipisteellä varustetusta kodinhoituhuoneesta.

Siivouskeskuksessa on asialliset säilytystilat siivousvälineille ja vesipiste. Ruoanvalmistuskeittiön läheisyydessä on oma vesipisteellinen säilytystila ko. keittiön siivousvälineille.

Lääkkeenjakohuoneeseen kulku on ainoastaan lääkeluvallisilla työntekijöillä. Lääkkeet sijaitsevat huoneessa lukituissa kaapeissa, huoneesta löytyy myös lääkkeenjako-pöytä ja vesipiste.

Tiloissa havaituista kiinteistöön koskevista epäkohdista tehdään paketti palvelussa huoltopyyntö epäkohdan korjaamiseksi. Lisäksi on tilanteita, jotka voivat vaatia kiireellistä huollon toimintaa.

Tilat on varustettu automaattisella paloilmoin ja sammutuslaitteistolla. Yksikössä on oma pelastussuunnitelma ja lisäksi on poistumisturvallisuusselvitys, ja vuosittain tehdään turvallisuuskävely.

Siivouksesta vastaa Voimia, joka ostaa siivouspalvelujen tuottamisen kolmannelta osapuolelta. Säännöllisissä palavereissa yhteistyökumppaneiden kanssa arvioidaan siivouksen laatua ja tarkistetaan, onko kehittämistarpeita. Henkilökunta omalta osaltaan poistaa eritetahrat välittömästi ne huomatesaan. Henkilökunta tekee myös jonkin verran ylläpito siivousta, kuten roskien vientiä.

3.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet

- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan 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: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut 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: [Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](http://tietosuojaja-tietoturvaohjeet.intra.pirha.fi)

Terveystieteiden laitteen käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveystieteiden laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Terveystieteiden laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. Vastaavat.

Asiakkaiden apuvälineet hankitaan aina asiakkaan/vastuutyöntekijän/ fysioterapeutin/lääkärin/apuvälineyksikön kanssa yhteistyönä. Yhteistyön tavoitteena on saada oikea apuväline oikeaan käyttöön oikealle ihmiselle. Alueellinen apuvälineyksikkö huoltaa ja korjaa laitteet, jotka heidän kauttaan on hankittu. Asiakkaan asiakirjoissa on lainasopimukset apuvälineistä sekä huolto- ja korjausyhteystiedot. Opastuksen näihin välineiden käyttöön antaa apuvälineyksikkö.

Henkilökunnan ergonomian turvaamiseksi hankittavat sairaalasängyt, henkilönostimet ja muut apuvälineet hankitaan hyvinvointialueen kilpailuttamilta toimijoilta, joiden kautta saadaan myös tarvittava korjaus ja huolto. Huollon ajankohta voidaan tarkistaa laitteen tarrasta sekä osa laitteista ilmoittaa, kun vuosihuolto on ajankohtainen. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus varmistaa apuvälineen kunto sitä käytettäessä ja ilmoittaa, jos huomaa apuvälineessä epäkohdan.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden luetteloinnista ja huolloista vastaa yksikön esihenkilö.

Teknologiaa ratkaisuna on käytössä rannekeita avun pyytämistä varten. Näitä rannekeita on käytössä henkilökunnalla sekä muutamalla asiakkaalla. Kutsua painettaessa apupyntö menee työntekijöiden puhelimeen, joita vuorossa olevat työntekijät kuljettavat mukanaan. Palveluntuottajana on Avarn Security.

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Kalkun asumisyksikön lääkehoitosuunnitelmaa laatiessa on otettu huomioon turvallinen lääkehoito opas sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä vastualueen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa palvelukotivastaava yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä muutoksien yhteydessä.

Tämänhetkinen lääkehoitosuunnitelma on laadittu vuoden 2023 lopussa ja lääkärin allekirjoitus on siihen saatu tammikuussa 2024. Suunnitelma päivitys on loppuvuodesta 2024.

3.10 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Kalkun asumisyksikköä koskee lain vaatimat sekä kausiluontoinen rokotesuoja.

Kalkun asumisyksikön henkilökunta noudattaa yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Päivittäiset varotoimet luovat perustan infektioiden torjumiselle. Tämä pitää sisällään hyvän käsihygienian, tarvittaessa suojainten käytön sekä aseptisen työtavan noudattaminen. Lisäksi Kalkussa huomioidaan henkilökunnan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, hyvän siivoustason ylläpito sekä asiakkaiden ohjaus. Kalkussa on erillinen hygieniasuunnitelma, joka pitää sisällään ohjeita eri tilanteissa toimimiseen sekä viikoittaisen siivoussuunnitelman.

Kalkun asumisyksikköön on nimettyä hygieniayhdyshenkilö. Hänen tehtäviinsä kuuluu hygienia asioiden neuvonta ja ohjeiden laatiminen/päivittäminen yksikkötasolla, hygienian toteutumisen ja ohjeiden noudattamisen seuraaminen, uusien ohjeiden tuominen/informointi yksikköön. Hänen vastuulleen kuuluu yhdessä esihenkilön kanssa huolehtia uusien työntekijöiden perehdyttämisestä hygienia käytäntöihin. Hänelle kuuluu säännöllisesti pidettävä toimistopäivä näiden asioiden hoitamista varten.

Hyvä käsihygienian toteuttaminen on ensiarvoisen tärkeää infektioiden torjunnan kannalta. Kalkun asumisyksikössä löytyy käsihygienia piste käsien pesua ja desinfektiota varten jokaisesta asiakkaan

huoneesta, keittiöstä ja wc:stä, yhdestä oleskelutilasta sekä lääkkeenjako huoneesta. Lisäksi yleisistä tiloista löytyy käsien desinfektio pisteitä, keittiöstä, pesu- ja pyykkitilasta, sekä suljetuista tiloista toimistosta. Hyvään käsien hygieniaan kuuluu käsien säännöllinen peseminen ja desinfektio. Hyvä käsien hygienia toteuttaminen vaatii hyvän ihon kunnon (ei ihottumaa, ei haavaumia), ei pidetä minkäänlaisia koruja, ei kynsilakkaa eikä kelloja.

Hyvän henkilökohtaisen hygienia toteuttaminen pitää sisällään puhtaat työvaatteet, työvaatteiden hihojen pituus sekä hiuksien puhtaus ja tarvittaessa hiuksien kiinnittäminen. Henkilökunnan tulee huolehtia työasun asiallisuudesta ja työasua koskevan ohjeistuksen noudattamisesta.

Henkilökunta ohjaa asiakkaita hyvän yskimishygienia toteuttamisessa, niiltä osin, kun asiakas kykenee sitä toteuttamaan. Asiakkaita ohjataan myös käsidesinfektion suorittamiseen, mikäli asiakas itse ei tähän kykene, desinfektion toteuttamisesta vastaa työntekijät. Henkilökunnan vastuulle kuuluu myös asiakkaiden yleisestä hygieniasta huolehtiminen sekä hyvä suun hoito. Henkilökunnan vastuulla on hygieniaohjeiden noudattaminen. Heidän tulee myös osallistua yhdyshenkilöiden pitämiin koulutuksiin. Jokainen lukee vastuullisesti uudet ohjeet ja toimii sen mukaisesti. Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin ja tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajien kanssa.

Tampereen seudun hygieniahoitaja:

Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi, +358 40 015 9663

Hygienia yhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Heidi Kastelli, heidi.kastelli@pirha.fi

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Kalkun asumisyksikössä noudatetaan yllä kuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Jokainen työntekijä on omalta osin vastuussa tietoturvasta ja esihenkilö tietoturvan kokonaisuudesta. Kalkun henkilökunnan perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tämä koskee myös harjoittelijoita. Harjoittelija kirjaa asiakastietojärjestelmään aina omilla tunnuksilla ja harjoittelun ohjaajan valvonnassa. 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.

Asiakastietojärjestelmään kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai toimikortti käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Perehdyttäjä varmistaa, että uusi työntekijä ymmärtää kirjaamisen merkityksen ja tärkeyden sekä asianmukaisen kirjaamistyylin. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluontoista salassa pidettävää tietoa. Kalkussa jokainen kirjaa Omni360-järjestelmään omilla tunnuksilla ja allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Työntekijöiden työvuoro kohtaisiin tehtäviin kuuluu yhtenä osana päivittäinen asiakaskirjaaminen. Päiväkohtaisessa työvuorojen pituudessa on otettu huomioon ajankäyttö kirjaamiselle.

3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksiköissä toteutetaan säännöllisesti asiakastytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa myös palautetta Pirhan www-sivujen kautta, www.pirha.fi/palaute. Palautteita käydään läpi yksiköissä säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa. 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.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

Kalkun asumisyksikössä eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on tärkeää, että eri tavoin kerätty palaute saadaan systemaattisesti käyttöön Kalkun asumisyksikön toiminnan kehittämiseen. Asiakkaiden ja omaisten kanssa keskustellaan avoimesti, henkilökunta tekee kirjaukset yksikön huomioihin tai suoraan työyhteisökokouksen esityslistaan ja ajatukset käsitellään työyhteisöpalaverissa. Omais- ja asiakaspalautetta kerätään joka toinen vuosi. Saatujen palautteiden pohjalta tehty yhteenveto käsitellään työyhteisökokouksessa ja ne asiat, joihin meillä on mahdollisuus vaikuttaa, nostetaan kehityskohteiksi. Asiat, joihin vaikutusmahdollisuutemme eivät ulotu saatetaan vaikutusmahdollisuuden omaavien tietoon. Kalkussa saadaan myös palautetta suoraan asiakkaalta arkityön ohella, jolloin siihen voidaan reagoida välittömästi.

Yksikön esihenkilö käsittelee eri kanavien kautta saapuneet palautteet ja käy ne läpi henkilökunnan kanssa sekä kehittää toimintaa yksikössä. Saapuneita palautteita tarkastellaan vastuualuetasoisesti vähintään kerran vuodessa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön

tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Kalkun asumisyksikössä toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisesti. Käytössämme on Granite ohjelma työturvallisuusriskien arviointiin, ohjelmaa voimme myös hyödyntää tunnistamaan asiakasturvallisuuden riskejä. HaiPro ohjelmalla ilmoitamme turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista, ovat ne sitten läheltä piti tai tapahtuneita tekijöitä. Intrasta löytyvät ohjeet ja Granita- ja HaiPro- ohjelmiin. Jokaiselle työntekijälle kuuluu vastuu turvallisuuspoikkeamasta ilmoittaminen. Poikkeamista voidaan oppia, kun niitä ilmoitetaan sekä käsitellään yksikössä.

Vaaratapahtumat käsittelee yksikön esihenkilö. Esihenkilö ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä sekä antaa henkilökunnalle palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilö voi tarvittaessa myös siirtää vaaratapahtuman käsiteltäväksi turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

Kalkun asumisyksikön henkilökunta pyrkii olemaan avoin ja turvallinen yhteisö. Tavoitteenamme on, että henkilökunta, asiakas ja omaiset uskaltautuvat tuomaan esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Tunnistettavat asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden riskit liittyvät lääkehoitoon, tietoturvariskeihin, osaan ja kielitaidollisen henkilökunnan saatavuuteen, henkilökunnan vaihtuvuuteen, ergonomiaan, esihenkilötyön riittävyteen, jaksotyöhön, asiakkaan uhkaava käyttäytymiseen, infektioihin ja niiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erillisin kohdennetuin suunnitelmin. Lisäksi asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä on tunnistettu seuraavasti, ilmastoinnin hajotessa heikentynyt sisäilma, perusteeton rajoittaminen, asiakasprofiiliin liittyvät riskit. Tietoturvaan liittyviä riskit on tunnistettu järjestelmiin, joissa käsitellään henkilötietoja, jolloin voidaan nostaa riskeiksi henkilötietoja turvaavien järjestelmien peittäminen, jolloin voi tapahtua tietosuojavuoto sekä tietosuojaloukkaus.

Jokainen työntekijä perehdytetään noudattamaan työpaikalla laadittuja turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuojeluvaltuutetulle. Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja toimintatapoja; se on yhteistyötä ja kaikkien työpaikalla työskentelevien vastuulla. Jokaisen on tunnettava oma työympäristönsä, tunnettava sen vaarat sekä osattava suojautua niiltä.

Asiakasturvallisuuden jatkuvaa parantamista käsitellään säännöllisesti työyhteisökokouksissa. Mikäli epäkohtia tulee, niihin puututaan ja korjataan välittömästi. Poistumis- ja alkusammutuskoulutuksiin osallistutaan määräajoin ja yhteys palo- ja pelastusviranomaisiin sekä poliisiin on mutkatonta.

Poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden, uhka- ja vaaratilanteiden sekä palautteiden ja aloitteiden osalta henkilöstö voi toteuttaa jo välittömiä toimenpiteitä, mikäli asia ja tilanne sitä vaatii. Palvelukotivastaava huolehtii siitä, että myös ehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan niin, että vastaavaa ei enää tapahtuisi. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet edellyttävät, että tapahtumien syyt ja juurisyyt analysoidaan. Ehkäiseviin toimenpiteisiin sisältyy tapahtumaa koskevan tiedon ja siitä opittujen asioiden levittäminen koko organisaatiossa. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä palvelukotivastaava tekee aina kirjaukset laatupäällikön ohjeiden mukaisesti.

Tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus rekisterinpitäjälle viipymättä. Tietosuojavastaava arvioi ensin loukkauksen vakavuuden ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tietosuojalain mukaisesti. Ilmoituksen tekemisestä tietosuojavastaavalle on vastuu jokaisella työntekijällä, kun havaitsee henkilötietojen käsittelyssä puutteita tai tapahtuneen virheen.

Ohjaajille tarjotaan mahdollisuutta heidän elämäntilanteeseensa sopivaan osa-aikaisuuteen. Varsinaisen perehdytyksen lisäksi käytössä on pikaperehdytys, jossa kerrotaan lyhyesti asiakkaiden päivän tärkeimmät asiat. Henkilöstön poissaoloja, ergonomia- sekä jaksotyön riskejä ja esimiestyön resurssien riittävyttä pyritään hallitsemaan henkilöstön aidolla kuulemisella, työvuorotoiveiden toteuttamisella ja toimivilla apuvälineillä sekä yhteistyöllä työterveyden kanssa. Asiakkaiden uhkaavan käytöksen varalta

vakituinen henkilöstö on Avekki-koulutettu. Jatkossa henkilökunnan jäsenet pääsevät Avekki-koulutuksen sijaan AHHA-koulutukseen.

Kalkun asumisyksikön esihenkilö vastaa, että työnvaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työnvaarojen arvioinnissa tunnistetaan riskit, ja määritellään riskien vakavuus. Työnvaarojen arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa Granite ohjelmalla. Siihen palataan ja sitä muokataan tarvittaessa tiheämmin. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat aina käytettävissä Työ- ja tehtävähjeisiin tehtävistä muutoksista palvelukotivastaava tiedottaa työyhteisökokouksissa ja huolehtii myös siitä, että vanhentuneet ohjeet on poistettu saatavilta. Mikäli tapahtumaan liittyy ulkoisia tahoja, palvelukotivastaava tiedottaa myös heitä korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää

tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

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

Kalkun asumisyksikön henkilökunta noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä toimiston ilmoitustaululla ja on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa ovat vastuualuejohtajat, palvelupäälliköt ja esihenkilöt, mutta toimenpiteitä vastuutetaan myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden. (Pirha intra: Työturvallisuusriskien arviointi. <https://intra.pirha.fi/group/quest/tyoturvallisuusriskien-hallinta>).

Henkilökuntaa koulutetaan tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään erilaisia riskejä sekä käyttämään tarvittavia järjestelmiä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa (2023–2025) kuvataan omavalvonta-suunnitelmien tavoitteet ja sisältö. Lisäksi ohjelmassa kuvataan turvallisuuden, laadun, työhyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden mittaamisen tavat ja tulosten seuranta.

Korjaavia toimenpiteitä Kalkun asumisyksikössä on:

Aterian liianalhainen lämpötila korjataan uudelleen lämmittämällä ruoka yli 80°, ja tämä merkitään aterioiden lämpötilan seurantalomakkeeseen.

Lääkepoikkeamissa noudatetaan sairaanhoitajan tai lääkärin antamia ohjeita, seurataan asiakkaan vointia. Mahdolliset poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tehdään HaiPro ilmoitus.

Apuvälineitä hankitaan, huolletaan, korjataan ja uusitaan tarpeen mukaan.

Viallisista sähkölaitteista tehdään välittömästi ilmoitus kiinteistöhuoltoon ja pyydetään korjausta. Näistä myös tiedotetaan henkilöstöä ja asiakkaita.

Huoltoa vaativista laitteista, kalusteista tehdään välittömästi huoltopyyntö.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle suullisesti tai kirjallisesti, sekä varmistetaan palavereissa että tieto on saavuttanut koko henkilöstön. Yhteistyö tahoille muutoksista ilmoitetaan heidän ohjeidensa mukaisesti.

Hyvä henkilökunnan perehdyttäminen tietosuojaan- ja –turvaan, itsemääräämisoikeuteen ja sen rajoittamisen periaatteisiin sekä ennakointiin ja toimintatapoihin.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa (2023–2025) kuvataan omavalvonta-suunnitelmien tavoitteet ja sisältö. Lisäksi ohjelmassa kuvataan turvallisuuden, laadun, työhyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden mittaamisen tavat ja tulosten seuranta.

Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seuraavat ja arvioivat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Jokaisen haipro ilmoituksen käsittelyn yhteydessä arvioidaan, tarvitaanko kehittämistoimenpide ja lähetetäänkö ilmoitus ylemmälle taholle. Yksikössä tehdyistä Haipro ilmoituksista johtava ohjaaja tekee kuukausittain raportin, joka lähetetään palvelupäällikölle.

Apuvälineiden kuntoa seurataan aina käytön yhteydessä ja niiden huoltamisen tarpeesta ollaan yhteydessä joko apuvälineyksikköön tai tehdään paketti huolto pyyntö.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Siivous- ja ateriapalveluiden riskienhallinta huomioidaan yksikössä ennaltaehkäisevien suunnitelmien avulla. Aterioiden lämpötilasta tehdään omavalvontaseurantaa. Lämpötilan seurannan avulla saadaan varmistettua, ettei ruoka ole liian kylmää annettaessa ja tarvittaessa ruoka uudelleen lämmitetään yli 80 asteiseksi. Korjaava toimenpide kirjataan myös ylös seurantalomakkeisiin. Tieto poikkeamista menee aina ruuan valmistelevalle keittiölle sekä tarpeen mukaan esihenkilö on yhteydessä tahoon, jolta palvelu ostetaan.

Siivouksesta on kuukausittain laadun seuranta palaveri palveluntuottajan kanssa, jolloin voidaan tarvittaessa nostaa esiin havaittuja epäkohtia, riskejä ja miettiä niihin kehittämistoimenpide. Riskien hallintaa on mm. Kone pesun jälkeinen mahdollisten vesilammikoiden kuivaaminen, ettei kukaan niihin liukastu.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kalkun asumisyksikön valmius- ja varautumissuunnittelusta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelulinjan johdon kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen valmiusyksikkö on laatinut koko hyvinvointialuetta koskevan valmiussuunnitelman. Vammaispalvelulinjan valmiussuunnitelma on tekeillä paraikaa. Palvelulinjan johto on tehnyt toimintakorttipohjat tiettyihin poikkeustilanteisiin esim. vesikatko. Yksikön esihenkilö on tehnyt yksikkökohtaiset toimintakortit pienempiin poikkeustilanteisiin, jotka toimivat ohjeina henkilöstölle eri tilanteissa, erityisesti, jos esihenkilö ei ole paikalla ilta- tai viikonloppu aikaan. Toimintakortit on laadittu mm. yövuorolaisen sairastuminen, henkilöstön sairauspoissaolot ja muut tavanomaiset poikkeustilanteet.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Henkilökunta pidetään ajan tasalla omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja muuttuneista asioista. Esihenkilö käy yhdessä henkilökunnan kanssa omavalvontaa ja sen merkitystä läpi keskustelujen yhteydessä. Yhdessä mietimme, miten toimintaa kehitetään ja mitä toiminta ja sen kehittäminen henkilökunnalta vaatii. Tällä varmistetaan henkilökunnan olevan tietoinen ja ymmärtää omavalvontasuunnitelman sisällön ja vaikutuksen asiakastyöhön.

Henkilökunnan päästessä osalliseksi toiminnan kehittämiseen, on sillä sitouttava vaikutus henkilökunnan toimintaan. Tällä voidaan osittain myös varmistaa omavalvontasuunnitelman toteutuminen.

Esihenkilö myös säännöllisesti muistuttaa henkilökuntaa siitä, että heidän tulee olla tietoisia omavalvontasuunnitelmasta, mitä se pitää sisällään sekä mistä sen löytää.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on Kalkun asumisyksikön toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on nähtävänä yksikön sisääntulon yhteydessä olevilla puisilla tikkailla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Kalkun asumisyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Muutokset raportoidaan ja julkaistaan päivittämällä omavalvontasuunnitelma. Seuraamisen ja raportoinnin osalta odotamme yleistä linjausta omavalvonta- ja laatuöryhmästä ja kun sieltä tulee linjaus, toimimme sen mukaisesti.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Kalkun asumisyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. 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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampereella 09.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Mari Ikonen, puolesta Annika Nyström
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.