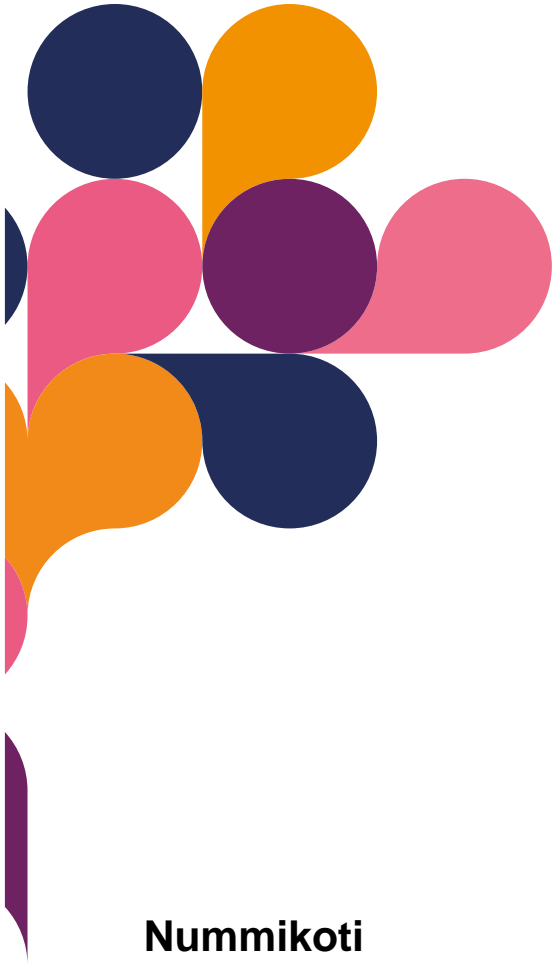


Pirkanmaan hyvinvointialue



Nummikoti

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.3	Muistutusten käsittely	15
3.4	Henkilöstö	16
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.7	Toimitilat ja välineet	20
3.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
3.9	Lääkehoitosuunnitelma	23
3.10	Infektioiden torjunta	24
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	25
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	28
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 28	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	30
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	31
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32
5.1	Toimeenpano	32
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	34

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

Nummikoti

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

Nummikoti, Koivumäentie 1, 33470 Ylöjärvi, p. 0503904818

Yksikön esihenkilö: Sanni Rantanen p. 040 1331545 etunimi.sukunimi@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautinen asumispalvelu, 14 asiakaspaikkaa, joista 13 pitkäaikaisen asumisen paikkoja ja 1 lyhytaikaisen hoidon paikka.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihoitolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Nummikoti kuuluu pohjoiseen alueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö.

Toiminta-ajatus

Nummikoti tarjoaa ympärivuorokautista ohjausta, tukea ja hoivaa kehitysvammaisille asiakkaille turvallisessa ja kodinomaisessa toimintaympäristössä. Tavoitteena on vahvistaa ja tukea osallistavalla työotteella asiakkaiden oman näköistä, tasavertaista ja hyvää elämää. Tiivis läheisyhteistyö on olennainen osa Nummikodin arkea.

Nummikodissa työskentelee yksikön esihenkilön lisäksi kahden asumisyksikön yhteinen sairaanhoitaja, 11 lähihoitajaa sekä 1 hoiva-avustaja. Omalääkärin vastaanotto on yksikössä joka toinen perjantai ja muuna aikana lääkäri on henkilöstön tavoitettavissa puhelimitse arkisin klo 9-16.

Nummikoti sijaitsee Ylöjärven keskusta-alueella palvelujen läheisyydessä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen Vammaisten asumisen toiminnan yleisiin arvoihin.

Vammaisten asumisen toiminnan yleiset arvot:

Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys

Arvokas ja ystävällinen iänmukainen kohtaaminen

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

Arvot Nummikodin arjessa:

Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys

- asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja kehittämiseen ja esittää omia toiveitaan mm. asukaspalaverien ja palautteen avulla sekä arkisissa kohtaamisissa muiden asukkaiden ja henkilöstön kanssa kuten ruokatoiveet, yhteiset juhlat yksikössä.
- asukkailla annetaan mahdollisuus tehdä omia valintoja tuetusti mahdollisimman omannäköisen elämän saavuttamiseksi.
- annetaan asukkaalle mahdollisuuksia kokeilla uusia asioita tuetusti esim. kokeilla uusia harrastuksia tai mielekästä vapaa-ajan tekemistä.
- asukkaat ovat aktiivisia toimijoita omassa elämässään ja osallistuvat tuetusti oman elämänsä päätöksentekoon: asukkailta kysytään mielipidettä heidän palveluitaan suunniteltaessa sekä toteutettaessa. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa arkisissa asioissa kuten ruoka- ja vaatevalinnat, suihku- ja saunapäivät, hankinnat.
- huomioidaan asukkaiden erityistarpeet arjen keskellä mm. aistiyliherkkyydet

Arvokas ja ystävällinen iänmukainen kohtaaminen

- selkokielen ja vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen käyttö kunkin asukkaan tarpeiden mukaisesti
- asukkaita kuunnellaan aktiivisesti ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon
- huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan elämäntilanne: nuori lapsuudenkodista muuttanut asiakas, joka tarvitsee tukea itsenäistymisen polulla tai päivätoiminnasta eläköitynyt asiakas, joka tarvitsee mielekästä vapaa-ajan toimintaa oman jaksamisensa mukaan.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Nummikotiin on laadittu yksikkötasoinen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, jossa määritellään yksikössä toteuttavat toimenpiteet asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Jokaiselle asiakkaalle on myös henkilökohtaisen itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma.

Toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

- asukkaiden olemassa olevia taitoja ylläpidetään kodin toiminnassa mm. osallistamalla kodin askareisiin omien voimavarojen mukaisesti mm. oman huoneen siivous, pyykin pesu
- harjoitellaan uusia taitoja yhdessä muiden asukkaiden sekä henkilöstön kanssa esim. leipominen tai ruuan laitto, sosiaaliset taidot ja ryhmässä toimiminen.
- tehdään yhteistyötä fysioterapeuttien kanssa huomioiden asukkaiden yksilölliset jumppaohjelmat
- hankitaan asukkaiden toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä sekä toimintavälineitä, jota hyödynnetään arjessa mm. maastopyörätuoli, sähköavuseinen polkupyörä.
-

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä Nummikodin esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Asiakkaiden ja läheisten palautteet ja kehitysehdotukset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa sekä päivitettäessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja toiminnan kehittämisen kohteita seurataan jatkuvasti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Suunnittelusta ja seurannasta vastaa esihenkilö Sanni Rantanen sanni.rantanenpirha.fi p. 0401331545

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.

Nummikodin 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.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Asiakasturvallisuus

Nummikodissa kaikista asiakkaaseen kohdistuvista vaaratapahtumista, haittatapahtumista tai läheltä-piti tilanteista kirjataan Hai-pro-järjestelmään ilmoitus. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä. Palvelupäällikkö ja Vastuualuejohtaja seuraavat Hai-pro-ilmoituksia. Ilmoituksia seurataan ja käsitellään eri tahoilla. Esihenkilön tehtävänä on arvioida ilmoituksen laatu ja tarvittavat kehittämistoimet tai välittää tarvittaessa ilmoitus eteenpäin ylemmälle taholle, mikäli tarvitsee apua asian käsittelyyn tai asian kehittäminen ei ole omassa päätäntävallassa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä seurataan toimintasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja mittareiden avulla. Vuoden 2024 tavoitteena on ollut asiakkaiden osallisuuden lisääminen yhteisöpalaverien muodossa. Mittaristona toimii järjestettyjen yhteisöpalaverien lukumäärä ja asukkaiden osallistuminen vuoden aikana järjestettävien teemajuhlien järjestämiseen ja teemajuhlien lukumäärä.

Palvelun laatu

Nummikoti on mukana RAI-pilottihankkeessa, jossa otetaan käyttöön INTER-RAI-ID arviointi työkalu. Vuoden 2024 aikana on tehty RAI-arvioinnit kaikille Nummikodin asiakkaille yhteistyössä läheisten, asukkaiden ja henkilöstön kanssa. RAI-arvioinneista saadaan arvokasta tietoa asukkaiden toimintakyvystä, tuen tarpeista ja myös palvelun laadusta. RAI-arvioinnit toteutetaan puolen vuoden välein. Palvelun laatua mitataan myös läheisten NPS-kyselyn avulla, joka on avautunut syksyn 2024 aikana. Asiakkaille tullaan avaamaan oma NPS-kysely vuoden 2024 aikana. Molemmat NPS kyselyt ovat jatkuvan palautteen keräämisen kanavia. Yksikköön on tarkoitus hankkia myös palautelaatikko vuoden 2024 aikana, jotta asiakkaat voivat halutessaan antaa palautetta muussakin kuin sähköisessä muodossa. Yksikön esihenkilö on mukana vammaispalveluiden asiakasosallisuustyöryhmässä, jossa kehitetään asiakkaiden osallisuuden muotoja ja asiakasryhmälle sopivia palautteenantokeinoja. Asukkaille on toteutettu syksyn 2024 aikana kohdennettu asukaskysely.

Vastuu palvelujen laadusta

Nummikodin palvelujen laadusta kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Yksikön päivittäisestä toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö seuraa yksikön toimintaa, palvelun laatua, saatuja palautteita ja tehtyjä vaaratapahtumailmoituksia ja yhdessä henkilöstönsä kanssa kehittää palvelun laatua ja yksikön toimintaa. Esihenkilö seuraa jatkuvasti, että yksikössä toteutetaan lain asettamia vaatimuksia mm. itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asettamia linjauksia ja ohjeita palvelulle.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Nummikodin jokaisella asukkaalla henkilökohtaisen avun päätös yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Henkilökohtaisen avun turvin pystytään mahdollistamaan säännöllinen ulkoilu, harrastustoimintaan osallistuminen sekä asiointi. Asukkailla on yksilöllisten tarpeiden mukaisesti fysioterapia, hieroja ja jalkahoitajapalvelut käytössään. Kaikilla asukkailla on käytössään vaikeavammaisten kuljetuspalvelut, jotka mahdollistavat harrastuksiin osallistumisen ja asioinnin. Alle 65- vuotiaat asukkaat osallistuvat päivä- tai työtoimintaan omien yksilöllisten tarpeiden mukaisesti lisäksi osalla asukkaista on liikkuvan päivätoiminnan palvelu käytössään yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Liikkuvan päivätoiminnan ohjaaja toteuttaa yksilöllisesti suunniteltua päivätoimintaa joko kahden kesken asiakkaan kanssa tai pienessä ryhmässä.

Asukkaiden hoitosuunnitelmiaan on kirjattu toimintakyvyn tukemiseen, hyvinvointiin sekä kuntouttavaan toimintaan koskevat tavoitteet ja keinot niiden toteuttamiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti ja kirjataan ONI360:een. Väliarvio tehdään yhdessä asukkaan kanssa 3 kk:n välein. Väliarvion tekeminen on kunkin asukkaan omahoitajan vastuulla.

Ravitsemus

Nummikodin ateriat (lounas ja päivällinen) toimittaa Tampereen Voimia. Lounas sekä päivällinen toimitetaan päivittäin lämpimänä yksikköön. Nummikodin hoiva-avustajan vastuulla on tehdä viikoittain ateriatilaukset Ylöjärven terveyskeskuksen keittiölle sekä kauppaan.

Ateriatilauksissa on huomioitu erityisruokavaliot sekä ruokarajoitteet. Erityisruokavalioteriat saapuvat keittiöltä erillisissä astioissa. Nummikodissa on käytössä S-ryhmän Kauppakassipalvelu. Kauppakassipalvelusta tilataan kolmesti viikossa aamupala sekä iltapalatarvikkeet ja aterioille ruokajuomat, leivät, ravintorasvat ym. Iltapalalle on kysytty asukkaiden toiveita ruokien sisällöstä ja pyritty toteuttamaan asukkaiden toiveita. Kauppakassipalvelu tukee kodinomaista ruokailua ja asiakkaiden mieltymysten toteuttamista.

Asukkaita ohjataan päivittäin riittävien annoskokojen ja terveellisten ruoka-aineiden valinnassa. Asukkaat kuitenkin annostelevat itse ohjatusti ruokansa. Ruokahalua pyritään tukemaan asukkaiden omien valintojen avulla. Tarvittaessa asukkaalla on käytössä annoskokoseuranta, nestelista ja vuosittaiset laboratoriokokeet. Jokaisen asukkaan painoa seurataan säännöllisesti. Asukkaiden mieliruokia pyritään toteuttamaan joko Voimialta toivomalla tai hankkimalla itse kaupasta. Asukkaat käyvät myös omien toiveidensa mukaisesti kodin ulkopuolellaruokailuun esim. Omahoitajan tai henkilökohtaisen avun palvelun avulla. Juhlapyhiä huomioidaan niihin kuuluvilla aterioilla ja kodin koristeluilla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaiden päivittäisestä perushoidosta ja ohjaamisesta huolehtii Nummikodin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Yksiköllä on Juuritien ryhmäkodin kanssa yhteinen sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja on viikosta kahtena päivänä Nummikodissa.

Nummikodissa käy säännöllisesti joka toinen perjantai terveyskeskuksen omalääkäri. Omalääkäri on tavoitettavissa myös muulloin ma-pe joko puhelimitse tai OMNI360 avulla. Kiireellisissä asioissa otetaan yhteyttä Ylöjärven terveyskeskuksen päivystävään lääkäriin tai tarvittaessa hätäkeskukseen. Yksikön 2 lähihoitajaa ovat kouluttautuneet näytteenottoon, joten asukkaiden laboratoriokokeiden ottaminen toteutetaan yksikössä. Laboratorionäytteiden kuljettaminen laboratorioon tapahtuu toistaiseksi Taksi Tampereen toimesta erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkärinkierroille on tehty oma ohjeistus ja muistilista.

Vuosittaisista asukkaiden lääkärin tekemistä terveystarkastuksista sekä laboratoriokokeiden aikataulutuksesta on oma seurantataulukko kunkin asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden terveyttä seurataan päivittäin Nummikodin sosiaali- ja terveyden huollon ammattilaisten toimesta. Mikäli terveydessä tai voinnissa havaitaan muutoksia, otetaan yhteyttä tarvittaessa lääkäriin. Terveyttä seurataan myös vuosittaisilla laboratoriokokeilla kunkin asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytössä on säännölliset seurannat mm. painon seuranta, verenpaineen seuranta, verensokerin seuranta.

Saattohoito

Nummikodin 4 lähihoitajaa on suorittanut vuosien 2023 ja 2024 aikana saattohoidon lisäkoulutuksen ja toteuttanut Nummikotiin saattohoitokansion saattohoitoa toteuttavan henkilökunnan tueksi ja avuksi. Saattohoito voidaan toteuttaa Nummikodissa Kotisairaalan tuella.

Ohjeistus kuolemantapauksen varalle

Nummikotiin on laadittu yhdessä yksikön lääkärin kanssa ohjeistus kuolemantapauksen varalle.

Suunhoito

Asukkaiden suunhoito on osa päivittäistä perushoitotyötä Nummikodissa, jota toteuttaa Nummikodin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Asukkaat käyvät säännöllisesti suuhygienistillä ja tarvittaessa hammaslääkärillä.

Lääkehoitosuunnitelma

Nummikodin lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa sairaanhoitajan sekä esihenkilön toimesta. Lääkehoitosuunnitelman kirjaamisesta vastaa yksikön esihenkilö. Lääkäri hyväksyy kirjatun lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelman muutokset käydään läpi henkilökuntapalavereissa.

Lääkehoito

Asukkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön omalääkäri.

Lääkehoidon toteuttamisesta vastaa osastonhoitaja, sairaanhoitaja sekä yksikön lähihoitajat. Lääkehoidon kokonaisuus on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Monialainen yhteistyö

Nummikodissa on käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä ja sen OMNI360 osio, johon on kirjattu tietojen luovutussuostumukset terveydenhuollon rekisterin sekä kehitysvammaisten erityishuoltorekisterin välille, jotta ajantasainen tieto on saatavilla sekä terveydenhuollossa että kehitysvammaisten erityishuollossa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.

Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. fysioterapiapalvelut, kuljetuspalvelut, päivä- ja työtoimintayksiköt.

3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Palvelusuunnitelma

Jokaiselle Nummikodin asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelusuunnitelma tarkastetaan, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Nummikodissa omahoitajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa ennen palvelusuunnitelmapäalaveria hänen ymmärtämiään kommunikointikeinoja käyttäen läpi palaverin tarkoitus ja vahvistaa asiakkaan oman mielipiteen esiin saamista palvelujen järjestämisessä.

Hoitosuunnitelma

Nummikodissa asiakkaiden hoitosuunnitelmat kirjataan OMNI potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaan kirjataan tarpeet, tavoitteet, keinot, toteutus sekä arviointi asiakkaan tilanteesta. Hoitosuunnitelma laaditaan palvelusuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Hoitosuunnitelman päivittäminen ja muulle henkilökunnalle tiedottaminen on omahoitajan

vastuulla. Omahoitajan vastuulla on huolehtia, että hoitosuunnitelmat on ajantasaisia ja hoitotyön väliarviot tehdään kolmen kuukauden välein. Väliarviot tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällöistä keskustellaan päivittäin. Yhteiset keskustelut asiakkaan tavoitteista sekä erilaiset arviointitilanteet luovat hyvän pohjan asiakkaan osallisuudelle sekä työryhmän työskentelylle.

Kaatumisriski arviointi toteutetaan jokaiselle asiakkaalle kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Itsemääräämisoikeus

Jokaiselle asiakkaalle on yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan läheisen kanssa laadittu henkilökohtainen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, johon on kirjattu asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvät keinot ja tavoitteet sekä tuen tarpeet.

Asiakkaalle annetaan valinnanmahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan päivittäin toivomuksista ja mielipiteistä sekä kannustetaan oman näköiseen elämään. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaalle yritetään löytää kommunikointikeinoja, joilla asiakas itse pystyy päättämään asioistaan jokapäiväisissä toimissaan.

Yksikköön on laadittu yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden suunnitelma, johon on kirjattu yksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot ja ohjeistukset rajoittamistoimenpiteille. Keskeisimmät seikat asiakkaiden oman näköisen elämän saavuttamiseksi Nummikodissa ovat:

Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

asiakkaat saavat tukea ja ohjausta harjoitellessaan valintojen tekemistä omaan elämäänsä liittyen mm. päivittäiset valinnat ruokailussa ja päivittäisissä toimissa. Tavoitteena on, että asiakkaat kykenevät osallistumaan oman elämänsä suunnitteluun ja tekemään siihen liittyviä valintoja.

Vuorovaikutuksen tukeminen ja vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttö

Sosiaalinen liittyminen

asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään lähiyhteisön palveluja esim. kaupassa käynti, kirjastossa käynti, kaupungin tapahtumiin osallistuminen sekä osallistumaan yhteiskunnan jäsenenä erilaisiin toimintoihin esim. äänestäminen.

Mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttaminen

asiakkaita tuetaan ja ohjataan harjoittelemaan itsenäisyyttä tukevia taitoja päivittäin mm. sosiaaliset taidot ja ryhmässä toimimisen taidot, terveellinen ravitsemus, liikkuminen kodin ulkopuolella ja itsestä huolehtiminen.

Terveys ja hyvinvointi

asiakkaita tuetaan ja ohjataan sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä terveellisten elämän tapojen noudattamisessa päivittäin mm. terveellinen ravitsemus, itsestä huolehtiminen, fysioterapeutin käynnit, yksilölliset jumpat.

Turvallisuus

Asiakas kokee olevansa turvassa. Asiakasta kohdellaan arvostavasti ja hän kokee tulevansa kuulluksi.

Palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

asiakkailta on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen mm. yhteisöpalavereihin osallistumalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammahuollon IMO-käsikirja ohjeistaa yksityiskohtaisemmin itsemääräämisoikeuden tukemisen ja rajoittamisen käytännöistä. Lisätietoa itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta löytyy yksikön IMO-kansiosta, joka löytyy sähköisenä yksiköstä sekä tulostettuna yksiköstä.

Nummikodilla on käytössään asiantuntijaryhmä, joka muodostuu lääketieteen, sosiaalihuollon ja psykologian ammattilaisista. Asiantuntijaryhmä arvioi yksikössä käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ja tekee ehdotuksia niiden vähentämiseksi sekä seuraa rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksia asiakkaille.

Nummikotiin on nimetty henkilöstöstä IMO-vastaava.

IMO-vastaavan tehtävät:

- perehdyttää uudet työntekijät itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen sekä käytössä oleviin rajoittamistoimenpiteisiin
- toimittaa kuukausikoonnit asukkaiden toteutuneista rajoittamistoimenpiteistä ja rajoittamistoimenpitepäätökset sosiaalihuollon omatyöntekijöille sekä asiakkaiden läheisille
- täydentää vastuualueen yhteiseen taulukkoon rajoittamistoimenpiteiden lukumäärät kuukausittain

- seurata omalta osaltaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössä, niiden kirjaamista sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinoja yksikössä ja informoida esihenkilöä mahdollisista kehittämistarpeista ja huomioista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä ovat, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa, turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Nummikodissa on käytössä Haipro järjestelmä, jonka kautta henkilöstö tekee ilmoitukset haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä-piti tilanteista. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta/vaaratilanteesta tiedotetaan asiakkaalle itselleen sekä hänen hoitoon osallistuvalla läheiselleen.

Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta arkisissa yksikön tilanteissa.

Henkilökunnalla on ohjeistus sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan osallistumaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan siten, että asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyviä ja asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen.

Palautetta kerätään monella tavalla:

- Arkisen työn lomassa annettu suullinen palaute suoraan työntekijälle
- Sähköisten palautelomakkeiden kautta (yleinen palautelomake)

- Sähköpostitse yksiköissä

Lisäksi asiakkailta voidaan kerätä palautetta kohdennettujen kyselyiden avulla.

Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja antajalle vastataan mahdollisimman pian. 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.

Asukkaiden ja läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään henkilöstöpalavereissa. Hoitajat kirjaavat asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet ja palautteet potilastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelmapalavereissa sekä hoitoneuvotteluissa läheisillä on mahdollisuus ilmaista toiveitaan ja parannusehdotuksiaan. Yhteisöpalavereita pidetään säännöllisesti. Asukkaat saavat esittää niissä mielipiteitään ja ehdotuksiaan yhteisön toimivuuteen ja toimintaan liittyen oman toimintakykynsä mukaisesti. Palautetta asiakkaat voivat antaa aina niin halutessaan, samoin läheiset käydessään Nummikodissa.

Asiakaspalautteen perusteella mietitään yhdessä kehittämisen kohteet, tavoitteet, keinot ja suunnitellaan seuranta ja sovitaan vastuuhenkilö sekä aikataulu.

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

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

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

Mikäli Nummikodin palvelussa ilmenee epäselvyyttä tai asiakas on tyytymätön kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä Nummikodin henkilökuntaan tai esihenkilöön. Mikäli palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava, asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiamies (terveydenhuollon palveluita koskien) tai sosiaaliasiamies (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

Muistutuksen vastaanottaja: [Palvelupäällikkö Tuula Soukka](#).

Mikäli asiat eivät selviä keskusteluissa, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

3.4 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Ammattioikeudet tarkastetaan ennen jokaisen työsuhteen alkua, vaikka kyseessä olisi aiemmin yksikössä työskennellyt henkilö.

Vuoden 2025 alusta lähtien tarkastetaan myös yli 3 kk:n palvelussuhteeseen tulevien osalta valvontalain 28§ perusteella rikostausta.

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

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

Rekrytoitavan hoitajan tulee olla soveltuva ja kiinnostunut vammaistyöstä sekä kolmivuorotyöhön sitoutuva sekä hänellä tulee olla riittävä kielitaito. Sijaisrekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme tarvittaessa suositteijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta. Käytössä 6 kk koeaika.

Perehdyttäminen

Nummikodin henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Nummikodin perehdytyskansio toimii perehdytyksen tukena. Vuoden 2024 aikana otetaan käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä. Jokaiselle työntekijälle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, joka huolehtii perehdyttämisestä perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoilla on nimetty työpaikkaohjaaja, joka huolehtii perehdytyksestä. Työntekijät perehdyttävät oman vastuualueensa asiat uusille työntekijöille/opiskelijoille esim. Hygieniayhdyshenkilö, turvallisuusyhdyshenkilö.

Yksikköön on laadittu myös toimintakortit eri tilanteisiin, joissa on selkeä, lyhyt ohjeistus tilanteeseen esim. Sairauslomat, työtaturma, sähkökatkos. Toimintakortit löytyvät sähköisenä versiona sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululta.

Osaaminen ja koulutus

Nummikodissa työskentelevillä tulee olla yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla myös hygieniapassi. Esihenkilö tarkastaa työsuhteen alussa osaamisen ja tarvittaessa organisoii lisäkoulutusta.

Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja esille nousseiden tarpeiden mukaan vuosittain tai tarpeen mukaan. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan henkilöstölle on määritelty tehtäväkohtaisesti velvoittavat koulutukset, jotka tulee suorittaa. Esihenkilö seuraa henkilöstön suoritettuja koulutuksia. Esihenkilö seuraa myös henkilöstön osaamista ja lisäkoulutustarpeita. Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilöstön osaamisen vahvuuksia, kehittämiskohteita ja lisäkoulutustarpeita. Esihenkilö seuraa henkilöstön lääkehoidon osaamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Vuoden 2023 kehittämisen kohteena oli saattohoidon kehittäminen. Vuodelle 2024 kehittämiskohteena on RAI-arviointi, Itsemääräämisoikeus ja AHHA. Henkilöstölle on myös määritelty ns. Velvoittavat koulutukset, jotka jokaisen työntekijän tulee ammattiryhmänsä mukaisesti suorittaa.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun koulutuksen saaneista henkilöistä. Tehtävänkuva määrittelee tehtävään vaaditun koulutustason.

Vastuualueella seurataan yksiköiden henkilöstömäärää suhteessa asiakkaiden palvelun tarpeeseen. Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä erilaisin henkilöstösiirroin sekä lisä resurssoinnin kautta.

Sijaisia yksiköissä käytetään lyhyisiin poissaoloihin sekä lakisääteisiin poissaoloihin. Periaatteena on käyttää ensisijaisesti Ylöjärven alueen varahenkilöstöä, mutta yksiköiden omia tuttuja sijaisia voidaan käyttää myös. KuntaRekryä voidaan hyödyntää yli 13 pv:n sijaisuuksien täyttämiseksi. Mikäli lyhytaikaisiin äkilliseen poissaoloihin ei saada palkattua työntekijää varahenkilöstöstä tai omista tutuista keikkalaisista, voidaan käyttää henkilöstönvuokrauspalvelua (Tempore)

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

Nummikodissa työskentelee yksikön esihenkilön lisäksi kahden asumisyksikön yhteinen sairaanhoitaja, 11 lähihoitajaa sekä 1 hoiva-avustaja.

Yksikköön on sisäisesti määritelty minimi miehitys, jota esihenkilö seuraa ja varmistaa että jokaisessa vuorossa on riittävä henkilöstömäärä.

Esihenkilöllä on lupa rekrytoida sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin. Pidempiin sijaisuuksiin rekrytointiluvat huolehditaan Pirhan sen hetkisen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilön poissa ollessa esim. viikonloppuisin vastuuvuorolainen huolehtii sijaisten kutsumisesta työhön esihenkilön ohjeistuksen mukaisesti.

Lyhytaikaisiin äkillisiin poissaoloihin palkataan sijaiset, jotta minimimiehitys toteutuu, jos ei ole varahenkilöstössä vapaana olevaa hoitajaa. Ensisijaisesti palkataan koulutuksen saanut hoitaja. Akuuteissa tilanteissa vakituisilla sekä pitkäaikaisilla sijaisilla on mahdollisuus tehdä ns. tuplavuoroja. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan henkilöstön riittävyys. Ennakoidaan työvoimatarve, huolehditaan työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta (työtyytyväisyyskysely vuosittain).

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 käytävissä 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.

Terveystieteissä 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. Terveystieteiden 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](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Nummikodissa on käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä ja sen OMNI360 osio, johon on kirjattu tietojen luovutussuostumukset terveydenhuollon rekisterin sekä kehitysvammaisten erityishuoltorekisterin välille, jotta ajantasainen tieto on saatavilla sekä terveydenhuollossa että kehitysvammaisten erityishuollossa. Asukkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijöihin ollaan yhteydessä tarvittaessa ja heille toimitetaan kuukausittain tietoja asiakkaiden rajoittamistoimenpiteistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.

Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. fysioterapiapalvelut, kuljetuspalvelut, päivä- ja työtoimintayksiköt.

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](#)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveystarkastajien valvontakäynnit toteutetaan 3:n vuoden välein ja palotarkastajan tarkastuskäynti joka toinen vuosi. Tarkastuskäynneille osallistuu yksikön henkilöstön lisäksi Ylöjärven kaupungin edustajat.

Tilojen käytön periaatteet

Nummikodin kiinteistön omistaa Ylöjärven kaupunki ja Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokralaisena tiloissa. Isännöinnistä ja kiinteistönhuollosta vastaa Ylöjärven kaupunki.

Asiakkaiden käytössä on omat huoneet sekä yhteiset tilat. Asukkaat maksavat vuokraa asunnosta vuokrasopimuksensa mukaisesti. Asukkaat saavat sisustaa huoneensa mielensä mukaisesti. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Suurimmassa osassa asukashuoneita on oma WC. Suihku- ja peseytymistiloja yksikössä on kaikkiaan kolme. Asukkaiden käytössä on sauna ja asukkaat saavat saunoa mieltymystensä mukaisesti.

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.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten 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: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka – 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 perehdytyksenä, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Teknologiset ratkaisut

Yksikön ulko-ovet ovat lukittuna. Ulko-ovissa on sähköinen kulunvalvonta, joka hälyttää ulko-ovien avauksesta.

Yhdellä asukaskäytävällä on katonostinkiskot ja käytössä on 2 Roomer katonostinta.

Asukkailla on käytössään omien yksilöllisten tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti teknologisia laitteita.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.

Nummikodissa on yhteisessä käytössä useita lääkinnällisiä laitteita mm. verenpainemittarit, kuumemittarit, CRP-mittauslaite.

Asukkailla on käytössään hoitoon käytettäviä laitteita mm. sähkösäätöiset hoitosängyt, rollaattori, pyörätuoli, haavasidokset jne. Asukkaiden yksilöllisiä tarpeita laitteiden hankinnalle tai päivittämiselle seurataan henkilöstön toimesta yhteistyössä asukkaiden sekä läheisten kanssa. Omahoitajan vastuulla on ottaa tarvittaessa yhteyttä fysioterapiaan, puheterapiaan tai muulle taholle tarvittavien laitteiden hankkimiseksi. Omahoitaja viestii asiasta tarvittaessa sairaanhoitajalle, joka ottaa asiat esiin lääkärinkierrolla tarvittaessa.

Nummikodissa käytössä olevista laitteista on laiterekisteri, joka löytyy Pirhan Paketti-palvelusta.

CRP-laite on Fimlabin vuokralaite, jonka huollosta huolehtii Fimlab.

Henkilökunta seuraa muiden laitteiden toimintakuntoa ja tarvittaessa pyytää laitteiden huoltoa Pirhan Paketti-palvelun kautta. Tarvittaessa uusia yksikön omistamia laitteita hankitaan Tuomilogistiikan kautta. Asukkaiden yksilöllisen tarpeen mukaiset hoitotarvikkeet tilataan keskitetysti Pirhan hoitotarvikejakelun kautta.

Tietojärjestelmä

Nummikodissa on käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä ja päivittäiskirjaamisessa käytetään OMNI360 sovellusta. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä.

Uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti kirjaamiseen sekä ohjeistetaan kirjaamaan yhteisten vammaispalvelun linjausten mukaisesti. Esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa nostaa esiin kehittämisen kohteita kirjaamisesta ja järjestää koulutusta kirjaamisesta.

Päivittäiskirjaamista sekä hoitosuunnitelman päivitystä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa.

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta 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](#)

Nummikodin esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä. Yksikön lääkäri sekä sairaanhoitaja osallistuvat lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Yksikön lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma saatetaan tiedoksi henkilöstölle. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksiköstä sekä sähköisenä että tulostettuna versiona. Työntekijän tulee kuitata lääkehoitosuunnitelman liitteenä olevaan perehdytyslomakkeeseen saatuaan perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä informoidaan henkilöstöä, jonka tehtävänä on tutustua lääkehoitosuunnitelman muutoksiin. Muutoksia käytännöissä tai ohjeistuksissa käydään henkilöstöpalavereissa joko sairaanhoitajan tai esihenkilön johdolla läpi.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista yksikössä seuraavat sairaanhoitaja, lääkäri sekä yksikön esihenkilö. Jokainen lääkehoitoluvan omaava työntekijä on velvollinen informoimaan esihenkilöä havaitessaan puutteita tai korjattavaa lääkehoidon toteutumisessa.

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. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta yleinen rokotussuoja koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä.

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

Nummikodissa noudatetaan yleisiä Pirhan infektion torjuntaohjeita. Epidemiatilanteessa noudatetaan erillisiä ohjeita mm. pisaravarotoimet, kosketusvarotoimet.

Nummikodissa on nimetty oma hygieniayhdyshenkilö.

Hygieniayhdyshenkilön tehtävät:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin

- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan
- informoi esihenkilöä mahdollisista kehittämisen kohteista tai huomioistaan hygieniakäytännöissä

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin ja tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajien kanssa. Terveystarkastajan käynnit yksikössä tehdään 3:n vuoden välein. Syksyllä 2024 on suunniteltu hygieniahoitajan vuosittainen käynti.

Asukashuoneiden siivouksesta huolehtii siistijä ja hoiva-avustaja yhdessä ja yleisten tilojen siivouksesta huolehtii siistijä (Tampereen Voimia, alihankkija RTK). Keväällä 2024 on pidetty laatukierros Tampereen Voimian kanssa sekä aterioiden että siivouksen osalta ja nostettu esiin kehittämisen kohteet.

Eritetahrojen siivous on jokaisen työntekijän vastuulla.

Henkilökunnan suojavaatteiden toimittaja on Lindström, joka huolehtii suojavaatteiden pesusta ja mahdollisista korjauksista. Asukkaiden vaatteiden pesusta huolehtii hoiva-avustaja sekä muu yksikön henkilökunta. Liinavaatteiden sekä pyyhkeiden toimittaja on Comforta.

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://intra.pirha.fi)

Nummikodissa päivittäiskirjaukset tehdään Pegasos potilastietojärjestelmän OMNI360:een. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai toimikortti käytössä.

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä. Uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti kirjaamiseen. Esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa nostaa esiin kehittämisen kohteita kirjaamisesta ja järjestää koulutusta kirjaamisesta. Esihenkilö ja tiiminvastaava huolehtivat käyttäjätunnusten tilaamisesta ja luovuttamisesta henkilöstölle.

Nummikodissa on käytössä turvatulostus sekä tietoturvajäteastia tietoturvajätteelle, jotta tulostetut salassa pidettävät asiakirjat eivät joudu väärin käsiin. Yksikön esihenkilö vastaa tietoturvajäteastioiden tilaamisesta ja henkilöstö ilmoittaa tietoturvajäteastian tyhjentämistarpeesta Pirhan ohjeistusten mukaisesti.

Pääsääntöisesti kaikki asukkaista kirjattava tieto kirjataan potilastietojärjestelmään ja mikäli on tarvetta tallentaa jotakin muuta asiakastietoa sisältäviä tiedostoja kuten ateriaseurantalomake, tallennetaan se tietoturvalliseen ympäristöön Lokerorekisterissä. Lokerorekisteristä on laadittu rekisteriseloste. Esihenkilö toimii Lokeron vastuuhenkilönä ja pyytää tarvittaessa käyttöoikeudet työntekijöille rekisteriin.

3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Nummikodissa pidetään säännöllisesti asukaspalavereita, joissa asukkailla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta ja esittää kehitysehdotuksia. Asukkaille toteutetaan syksyn 2024 aikana kohdennettu asiakaskokemuskysely, johon asukkaat vastaavat omatoimisesti tai tuettuna. Asukkaille on tulossa vuoden 2024 aikana NPS kysely jatkuvan tiedonkeruun kanavana.

Läheisille on avattu vuoden 2024 syksyllä NPS kysely jatkuvan palautteen kanavana, johon läheisiä ohjataan antamaan palautetta.

Asukkailta ja läheisiltä saadaan paljon palautetta myös arkisen työn lomassa.

Palautteita käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa ja mietitään kehittämisen keinoja palautteissa mainituille asioille.

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 merkittävyuden 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)

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan vuosittain sekä tarvittaessa riskien arvioinnilla yhdessä työntekijöiden sekä esihenkilön kanssa. Myös asiakkailta ja läheisiltä saadun palautteen perusteella riskien arviointia ja tunnistamista suoritetaan tarvittaessa. Tunnistettujen riskien perusteella suunnitellaan riskienhallintatoimenpiteitä, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan.

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)

Nummikodin lääkehoitoon liittyvät riskit on arvioitu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa, joka päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Esihenkilö huolehtii yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkehoitosuunnitelman kirjaamisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti henkilöstö on aloittanut säännölliset AHHA-koulutukset vuoden 2024 aikana. Johtoryhmä on määritellyt, että Nummikodin henkilöstö suorittaa kolmepäiväisen AHHA-koulutuksen.

Yksikön esihenkilö seuraa riittävää henkilöstömitoitusta ja kerää työntekijöiltä palautetta mitoituksen riittävydestä.

Yksikön laadunvalvonnasta vastaa yksikön esihenkilö sekä työntekijöiden edustaja, joka on nimetty laatuvaavaksi. Kirjallisia laatuksiteereitä ei ole vielä laadittu. Yksikössä on kuitenkin määritelty palvelun laadun taso pidemmällä aikavälillä sekä vuorokohtaisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä seurataan, arvioidaan ja kirjataan joka kerta, kun rajoittamistoimenpiteitä joudutaan käyttämään.

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.

Jokaisen työntekijän, joka havaitsee turvallisuuspoikkeaman, tulee ilmoittaa asiasta.

Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet Haipro-järjestelmään.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asukasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, toimintaympäristöön ja tietosuojaan liittyvät haittatapahtumat sekä läheltä-piti tilanteet kirjataan Haipro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee Haipro-ilmoitukset viipymättä, kirjaa toimenpiteet ja tarvittaessa siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle, mikäli asian ratkaisuun tarvitaan apua. Haipro-ilmoitukset käydään läpi kuukausittain ja tarvittaessa useammin henkilökuntapalaverissa. Haipro-ilmoitukset käydään läpi myös turvallisuusyhdyshenkilöiden palaverissa. Asiakkaiden sekä läheisten antama palaute käydään läpi henkilökuntapalaverissa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.

Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet Haipro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja tarvittaessa siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle, mikäli asian ratkaisuun tarvitaan apua. Nummikodissa on käytössä ns. avoin asialista henkilökuntapalaverille, jotka järjestetään viikoittain. Asialista on toimiston ilmoitustaululla, jotta kuka tahansa

henkilökuntaan kuuluva voi käydä asialistaan kirjaamassa asian, jota tulisi yhdessä käsitellä henkilökuntapalaverissa. Henkilökunta kirjaa kiitettävästi viikoittain onnistumisia sekä havainnoimiaan kehittämisenkohteita asialistalle, jotka käydään yhdessä läpi.

Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat antaa suoraa palautetta henkilökunnalle puhelimitse, sähköpostitse tai keskustelemalla.

Henkilökuntapalavereissa käydään läpi havaittu haittatapahtuma, siihen johtaneet syyt ja toimenpiteet, millä vastaava tapahtuma pystyttäisiin ehkäisemään tulevaisuudessa. Mikäli haittatapahtuma on sen luonteinen, että sen kokonaan poistaminen ei ole mahdollista, mietitään keinot, miten haittatapahtuman vaikutuksia voitaisiin lieventää. Yksikön esihenkilön vastuulla on sovittujen toimenpiteiden toteutuksen seuranta. Sovituista toimenpiteistä tiedotetaan päivittäisessä raportoinnissa sekä yhteisissä palavereissa, joista kirjataan muistio. Muistio on kaikkien työntekijöiden saatavilla sekä sähköisenä versiona että tulostettuna versiona, jotta varmistetaan dokumentin saatavuus kaikille. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kirjallisiin dokumentteihin. Mikäli haittatapahtuma on asiakkaisiin kohdistuva, käydään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa läpi tapahtuma sekä sovitut korjaavat toimenpiteet.

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 sopimusosapuolen kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan Voimian kanssa suoritetaan säännölliset laadunvalvontakierrokset siivouspalveluiden ja ruokapalveluiden osalta. Edellinen laatukierros on ollut keväällä 2024.

Voimialle annetaan suoraa palautetta yksiköstä joko puhelimitse tai sähköpostitse tai Voimian omaa palautekanavaa käyttäen.

Nummikodin henkilöstöllä on tiedossa yhteyshenkilöt, kehen voivat ottaa yhteyttä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Nummikodin 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

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

Nummikodin omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä työntekijöiden ja esihenkilön kesken. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman kirjaamisesta. 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 päivittämisestä informoidaan henkilöstöä. Esihenkilö seuraa yhdessä henkilöstönsä kanssa omavalvontasuunnitelman toteutumista.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Nummikodin vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Toiminnan seuraamisen ja raportoinnin osalta (4 kk:n välein)

odotamme yleistä linjausta omavalvonta- ja laatutyöryhmästä ja ohjeistuksen saadessamme toimimme sen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Nummikodin omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvonta-
suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpi-
teitä 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 6.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Sanni Rantanen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.