

Pirkanmaan hyvinvointialue



Päijännekoti

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely	11
2.5	Henkilöstö.....	13
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8	Toimitilat ja välineet	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	20
2.11	Infektioiden torjunta	21
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
3	Omavalvonnan riskienhallinta	23
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	29
4.1	Toimeenpano.....	30
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi, osoite</p> <p>Päijännekoti, Kokonniementie 9 B, 17800 Kuhmoinen</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 asukaspaikkaa • Kaislikko 9, Ulpukka 9, Rentukka 11 (pariskuntahuoneita 2 kpl) <p>Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rentukka 1 paikka <p>Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asukkaalla on oma asunto. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa asumisessa järjestetään palvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.</p>
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Ryhmäkoti Rentukka, puh. 0401393440</p> <p>Ryhmäkoti Kaislikko puh. 0407329802</p> <p>Ryhmäkoti Ulpukka, puh. 0407329797</p> <p>Esihenkilö palveluvastaava Meri Rujala, meri.rujala@pirha.fi, p.040 7267253</p>

Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)

Ikäihmisten asumisen palvelut, eteläinen alue

Katri Nieminen, palvelupäällikkö, katri.t.nieminen@pirha.fi, p. 0403357604

1.2 Palveluyksikön palvelut

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

Päijännekodissa järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 30. Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asukaspaiikkoja on 30 ja lyhytaikaisen 1. Jokaisessa ryhmäkodissa työskentelee sairaanhoitaja, lähihoitaja ja hoiva-avustaja.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

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

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille

tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavain keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Laitoshoidolla tarkoitetaan ympärivuorokautista asumista, johon sisältyy tarpeellinen hoito, kuntoutus, ateriat, lääkkeet, lääkäripalvelut, välttämätön hammashoito sekä pyykkihuolto. Laitoshoidossa tarjotaan myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Laitoshoito on tarkoitettu niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt niin, ettei kotona asuminen ole enää mahdollista tukitoimien avulla.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

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

Päijännekodissa ateriapalveluista vastaa Voimia, josta toimitetaan ateriat viisi kertaa päivässä yksiköihin. Erityisruokavaliot huomioidaan ja ne tilataan erikseen keittiöltä. Palveluntuottaja jakaa ateriat tilauksen mukaisesti ruuan tarjoiluastioihin. Henkilökunta huolehtii ruoka-annosten jakamisesta asukkaille.

Päijännekodin siivouksesta huolehtii Voimian laitoshuoltajat. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa ja lisäksi tarpeen mukaan. Ruokatilat siivotaan päivittäin. Yleiset tilat siivotaan viisi kertaa viikossa. Laitoshuoltajat työskentelevät maanantaista perjantaihin. Päijännekodin yksiköt toimivat ympärivuorokauden ja yöhoito on järjestetty Päijännekodin oman henkilökunnan toimesta.

Asukkaiden pyykkihuolto on järjestetty Kuhmoisten siivouspalveluiden kanssa. Liinavaatteet ja pyyhkeet ovat asukkaiden henkilökohtaisia. Likapyykki lähtee yksiköstä kaksi kertaa viikossa pesulaan ja samalla kerralla tilalle tuodaan puhtaat pyykki. Päijännekodilla on myös oma pyykkihuone, jossa voidaan pestä yksikön ja asukkaiden omia tekstiilejä. Pyykkihuollosta vastaavat lähihoitajat ja hoiva-avustajat.

Asukas saa omahoitajan muuttaessaan Päijännekodille. Omahoitajan tehtäviin kuuluu hoitoneuvottelun järjestäminen asukkaan ja omaisten kanssa, asukkaan hoitosuunnitelman tekeminen

ja sen päivittäminen sekä RAI-arviointien tekeminen. Omahoitajan ollessa estynyt tehtävään esim. lomien vuoksi, muu henkilökunta huolehtii siitä, että asukkaan asiat tulevat hoidetuksi.

Päijännekodin moniammatillinen tiimi koostuu lääkäristä, sairaanhoitajista, lähihoitajista, hoiva-avustajista ja hoitoapulaisesta. Fysioterapeutin palvelut ovat myös saatavilla. Jokainen tiimin jäsen havainnoi asukkaan vointia, toimintakykyä ja voimavaroja päivittäin. Myös asukkaan omat tuntemukset sekä läheisten havainnot asukkaan voinnista huomioidaan ja tarvittaessa pohditaan yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. Olennaista on, että huomiot ja mahdolliset toimenpiteet kirjataan LifeCareen.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ohjaavat Päijännekodin toimintaperiaatteita. Päijännekodilla hoito tarkoittaa kodinomaista ja turvallista hoitoa. Itsemääräämisoikeus ohjaa työtämme ja huomioimme jokaisen asiakkaan yksilöinä. Tuemme asukkaan omatoimisuutta ja jäljellä olevan toimintakyvyn säilymistä sekä kannustamme elämään omannäköistä arkea.

Päijännekodin työntekijöillä on vankkaa osaamista muistisairaiden hoidosta. Päivittäisessä työssä Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot esiintyvät henkilökunnan keskusteluissa sekä hoitotyössä. Koko henkilökunnan yhteisessä kokouksessa keskustelemme myös arvojen toteutumisesta hoitotyössä.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

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

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja

tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palavereissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

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

Päijännekodissa on kaksi RAI-avainosaajaa, jotka auttavat, neuvovat ja valvovat henkilöstön RAI-työskentelyä. Omahoitajat päivittävät RAI-arvioinnit puolivuositain. RAI-avainosaajat auttavat tarvittaessa arvioinnin teossa. Suosituksena on, että RAI-arvioinnit tehdään parityöskentelynä kahden hoitajan toimesta. Ennen asukkaan RAI-arvioinnin alkua tiedotetaan yksikön henkilökunnalle, että RAI-arviointijakso on alkanut, jolloin koko yksikön henkilökunta tekee aktiivisemmin havainnointeja asukkaasta.

Päijännekodilla pidetään erilliset palaverit, joissa käsitellään HaiPro-ilmoituksia ja mietitään korjaavia toimenpiteitä esille nousseisiin epäkohtiin. HaiPro ilmoitukset käsittelevät yksikön sairaanhoitajat sekä vastaava sairaanhoitaja. Vakavat haittatapahtumat ja työtaturmat käsittelee yksikön palveluvastaava, joka tarvittaessa tiedottaa myös ylempää johtoa.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Päijännekoti, Eteläinen asumisen palvelut, jota johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi

Päijännekodissa on yksi esihenkilö, jolla on sosiaali- ja terveysalan AMK tutkinto sekä lähiesihenkilön ammattitutkinto. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa. Esihenkilö vastaa henkilöstön riittäväydestä ja pätevydestä sekä riskien kartoituksesta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Turvaavat yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut. Osaava henkilöstö ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä.

Hyvä laatu vanhuspalveluissa tarkoittaa, että työyhteisössä on otettu huomioon vanhusten odotukset ja palvelutarpeet sekä muilta tahoilta tulevat odotukset ja vaatimukset. Muita tahoja ovat esimerkiksi omaiset ja lähipiiri, lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset ja tutkittu uusi tieto.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

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

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

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa hoitoneuvottelun ja RAI-arvioinnin perusteella. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi hänen luvallaan tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja ja asiakkaan omahoitaja. Jos asiakkaan omainen / edunvalvoja ei pääse osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekoon, hänen kanssaan voidaan käsitellä asiakkaan asioita asiakkaan luvalla esimerkiksi puhelimitse.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii yksikön määrittelemä asukkaan omahoitaja. Hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, riskitiedot, hoitotahto, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto.

Asukkaiden varoja säilytetään asukkaan huoneessa asiakkaan omalla vastuulla tai asukkaan toiveesta henkilökunnan toimistossa erillisessä kaapissa. Toivottavaa on, että suurin rahallinen summa mitä säilytetään on 50€. Hoitoneuvottelussa asukkaalle sekä omaiselle esitetään toivomus, ettei tämän suurempia summia tuotaisi saataville.

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

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

Päijännekodissa työntekijät keskustelevat asukkaan ja omaisten kanssa asukkaan arjesta. Hoitohenkilökunta huomioi asukkaan omat toiveet ja hoidolle asetetut tavoitteet.

Asukkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asukkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Päijännekodin asukkaan itsemääräämisoikeutta pyritään noudattamaan kaikissa toiminnoissa niin pitkään kuin mahdollista. Asukkaan omat toiveet ja ajatukset huomioidaan hänen hoidossaan asiakaslähtöisesti. Kun hoitaja joutuu päättämään hoitotoimista asukkaan puolesta, tehdään se asukasta kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa asukkaan oman turvallisuuden sitä vaatiessa. Työntekijät keskustelevat rajoitteiden käytöstä asukkaan ja hänen tukiverkostonsa kanssa ja päätöksen tekee aina hoitava lääkäri. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimesijaisia, kun läsnäololla, lääkitysmuutoksilla tai käyttäytymisen syiden selvittämisellä ja niiden korjaamisella ei päästä toivottuun tulokseen.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista tekee päätöksen lääkäri ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina määräaikaisesti voimassa ja uusi arvio tehdään aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä potilailla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide. Hoitaja arvioi päivittäisessä työssään tarvitseeko asukas rajoitustoimenpidettä juuri silloin.

Itsemääräämisoikeutta on saada päättää vuorokausirytmistään ja toiveita huomioidaan. Kyselemme asukkailtamme halua osallistua virikkeisiin ja houkuttelemme kaikkia asukkaitamme mukaan. Jos asukkaan vointi on heikko, voidaan hänet tuoda apuvälineitä käyttäen yhteisiin tiloihin ja ulkoilemaan hänen niin halutessaan. Asukkaalle annetaan mahdollisuus, mikäli asukas haluaa viettää aikaa omassa asunnossa. Ellei asukas halua lähteä ulos tai virikkeisiin, niin kirjaamme myös sen asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan muuttaessa yksikköön elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja kirjataan.

Päijännekodilla ilmoitukset kaltoinkohtelusta tehdään HaiPro-järjestelmän kautta. Työnantajan edustajana esihenkilö vastaa epäasialliseen kohteluun puuttumisesta ja sen käsittelystä. Kaltoinkohtelua koskevat asiat käsitellä välittömästi ja työnantaja voi tarvittaessa ryhtyä työnjohdollisiin toimiin, mikäli työntekijän todetaan kaltoinkohdelleen asiakasta tai käyttäytyneen epäasiallisesti.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Lain mukaan ilmoituksen vastaanottajan ja toiminnasta vastaavan henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki velvoittaa toiminnasta vastaavan henkilön ilmoittamaan välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palvelutuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas – ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta

vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt. Asukas tai hänen omaisensa voi kysyä apua muistutuksen tekemiseen henkilökunnalta tai esihenkilöltä. Ilmoitustaululla on nähtävillä sosiaalivastaavan yhteystiedot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn

muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen 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.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa laatii muistutuksen kirjallisesti, halutessaan Pirhan muistutuslomakkeelle ja postittaa sen tai lähettää sähköpostina hyvinvointialueen kirjaamoon:

Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo PL, 33101 Tampere / kirjaamo@pirha.fi

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

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

Päijännekodin esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Eteläisen asumispalvelujen palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi p. 0403357604 vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa. Yksikön toimintaa kehitetään tehdyn selvityksen ja annetun päätöksen mukaisesti, ettei vastaavanlaisia epäkohtia pääsisi syntyymään.

2.5 Henkilöstö

Yksikön henkilöstömäärä ja rakenne:

Palveluvastaavan työnkuva on 100 % hallinnollinen ja työskentelee arkipäivisin.

Vastaava sairaanhoitaja (1), sijaistaa palveluvastaavaa hänen poissa ollessaan.

Rentukka: Sairaanhoitaja (1), lähihoitaja (6), hoiva-avustaja (2), lähihoitajaopiskelija (1)

Ulpukka: Sairaanhoitaja (1), lähihoitaja (4), hoiva-avustaja (1), lähihoitajaopiskelija (1)

Kaislikko: Sairaanhoitaja (yhteinen Ulpukan kanssa), lähihoitaja (4), hoiva-avustaja (2)

Päijännekodilla työskentelee aamuvuorossa arkisin klo 7–15 7–9 työntekijää, arkisin klo 12–21:30 7 työntekijää ja öisin 2 työntekijää. Viikonloppuisin sekä pyhinä klo 7–14 7 työntekijää ja klo 12-21:30 7 työntekijää ja öisin 2 työntekijää.

Iltaisin -ja viikonloppuisin yksiköissä työntekijät huolehtivat sijaisten hankinnan vuoroihin. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään järjestämään ensisijaisesti työvuoromuutosten avulla eri yksiköiden kesken. Muista ryhmäkodeista käydään mahdollisuuksien mukaan auttamassa siellä missä resursseista on pulaa. Toisinaan tehdään muutoksia suunniteltuun päivän kulkuun siirtämällä esim. pesuja seuraavaan vuoroon, jossa henkilöstöä on riittävästi, jotta saadaan perushoito turvattua. Arkisin, virka-aikana sijaisten hankkimisesta vastaavat yksikön lähiesihenkilö ja/tai vastaava sairaanhoitaja.

Lyhytaikaisten sijaisuuksien tekeminen voidaan hoitaa myös Temporen kautta. Tempore huolehtii, että heidän kauttaan tulevilla työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen. Lääkeluvan saa vain osoittamalla hyväksytyt LoVe-lääkehoitotetit sekä suorittamalla Päijännekodissa talokohtaiset näytöt.

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

Yksiköllä on myös muutamia sijaisia, joilla voi suoraan soittaa tai laittaa viestiä. Päijännekodissa ei ole ollut tarvetta vuokratyövoiman käytölle. Yleensä vuoroihin saadaan ennalta tuttu työntekijä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustatteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta

vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus työhön, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskenään paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita ja vahvuuksia. Työntekijät haastatellaan ennen työn ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Terveystieteiden ammattihenkilöllä pitää olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työntekijä arvioi, onko hakijan kielitaito riittävä työtehtäviin.

Rekrytointi-ilmoituksissa on kerrottu jokaisen auki olevan työtehtävän kelpoisuusvaatimukset. Yksikön palveluvastaava tarkastaa rekrytointia tehdessään nämä avoimeen paikkaan valittavalta henkilöltä. Yksikön palveluvastaava myös haastattelevat ne työntekijät itse, jotka tulevat suoraan työsopimukseen Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellyttämme LOVE-lääkehoidon hyväksytyä suorittamista. LOVE-koulutus on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. LOVE-koulutuksen lisäksi työntekijän on annettava yksikkökohtaiset hyväksytyt näytöt osaamisestaan. Päijännekodissa näyttöihin kuuluu doseitin jakaminen kolme kertaa oikein ja pistosnäyte.

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

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

Palveluvastaava kertoo henkilöstölle koulutuksista henkilöstöpalavereissa ja aina kun uudesta koulutuksesta tulee tietoa. Verkko-oppimisympäristöinä on Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. Ulkoisista koulutuksista sovitaan erikseen esihenkilöiden kanssa.

Henkilöstön osaamista seurataan HR-järjestelmässä olevasta koulutuskortista, josta pystyy tarkastamaan, että välttämättömät koulutukset on suoritettu. Jokaisen työntekijän omalla vastuulla on

huolehtia, että koulutukset ovat ajan tasalla. Sairaanhoidaja ylläpitää LOVE-todistuskansiota ja huomauttaa jos lääkeluvat ovat vanhenemassa. Jos koulutukset eivät ole ajan tasalla tai tulee epäily, että työntekijän osaaminen ei ole riittävä, niin esihenkilö keskustelee työntekijän kanssa, miten asia ratkaistaan. Yleensä ratkaisu on lisäkoulutus.

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

Opiskelijan tullessa Päijännekodille sijaisuuteen hänen opintopisteensä ja opiskelunsa varmistetaan. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi toimia tilapäisesti ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesäloman sijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista ja opintojen aloittamisesta on kulunut vähemmän kuin kymmenen vuotta. toisen asteen opiskelija oikeudesta työskennellä sijaisena ei ole säädetty laissa. Lähihoitajaopiskelija voi haakeutua hoitoalan töihin opiskeluaikana ja työnantaja päättää onko hänen osaamisensa riittävä. Esihenkilö arvioi aina onko opiskelijalla tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Asumispalveluissa on käytössä henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa.

Henkilöstömitoitus lasketaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kuvaamalla tavalla: Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, joka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä tai kehittämissuunnittelijan luomalla laskurilla. Välittömän asiakastyön tunnit lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisen arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaan. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Mitoituksen toteutumista seurataan työvuorolistoittain esihenkilöiden ja johdon toimesta.

Työvuorojen mitoituksessa otetaan huomioon asukkaiden hoitoisuus ja käytösoireet ja tarvittaessa hankitaan lisäresursseja samoin periaattein kuten sijaisia. Hoitoisuuden arvioinnissa käytetään RAI-arviointimittaria. Työvuorosuunnittelussa varmistetaan, että jokaisessa vuorossa on lääkeluvallinen hoitaja. Sairaanhoidajat työskentelevät pääsääntöisesti arkisin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että 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.

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 edellyttäessä, 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 ympärivuorokautiseen asumiseen tarvitaan yhteistyötä muiden palvelunantajien ja yhteistyötahon kanssa. Yhteistyöllä turvataan tiedonkulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön nähdään hoidon kannalta tarvittavat tiedot suoraan potilastietojärjestelmästä, jos käytössä on sama järjestelmä. Jos yhtenäistä järjestelmää ei ole välitetään tarpeellinen tieto puhe-
limitse.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Päijännekoti sijaitsee Kuhmoisten kunnassa Päijänteen rannalla. Päijännekoti on valmistunut vuonna 1992. Vuokranantajana toimii Kuhmoisten kunta. Päijännekoti on rakennettu iäkkäiden ryhmäkodiksi, myöhemmin toiminta on muutettu ympärivuorokautiseksi palveluasumiseksi.

Päijännekoti on yksikerroksinen rakennus, jonka keskiössä on suuri ruokasali ja ryhmäkodit ovat sijoittuneet ruokasalin molemmin puolin. Kahdessa yksikössä on oma lääkehuone, Rentukassa oma ja Kaislikko/Ulpukka yhteinen. Lääkkeet toimitetaan osastolle pääasiassa annospusseissa. Yksiköissä on lisäksi omat toimistotilat kirjallisten töiden tekemistä varten.

Jokaisella työntekijällä on oma pukukaappi, naisilla on käytössä oma suihkutila ja miehillä oma.

Jokaisessa ryhmäkodissa on asukkailla käytössä yhteinen ruokailutila, jossa on yhteiskäytössä oleva televisio. Asukkailla on omat asunnot, joissa on eteinen, huone, wc/kylpyhuone. Asukkailla on yhteinen sauna- ja pesutila. Huoneet ovat pääosin yhden hengen huoneita. Ryhmäkoti Rentukassa on 2 pariskuntahuonetta. Vuokraan kuuluu sähkökäyttöinen sänky ja yöpöytä, muuten asukas saa sisustaa huoneen omaksi kodikseen. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään.

Asukkaiden yhteiskäytössä on suuri sali, jonka yhteydessä toimii Voimian ruokala. Isossa salissa järjestetään asukkaille erilaista toimintaa, askartelua, leivontaa, bingo, jumalanpalvelus sekä ulkopuoliset esiintyjät käyttävät tilaa tarjotessaan asukkaille ajanvietettä. Päijännekodin ympäri kulkee kävelytie, mikä mahdollistaa turvallisen ulkoilun sekä sisäpiha, jossa järjestetään tapahtumia.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 24.2.2022. Selvityksen tavoitteena oli arvioida työstä työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvia terveysvaaroja ja haittoja, kuormitustekijöitä sekä selvittää niiden terveydellinen merkitys ja vaikutus työkykyyn. Kehittämiskohteiksi selvityksessä nousivat ensiapukolustusten ajantasaistaminen, ensiapuvälineistön päivittäminen sekä hoitajien kanslian kohdevalojen korjauttaminen.

Poistumisturvallisuuden arviointi on tehty 4.8.2023. Sen mukaan poistumisturvallisuus täyttää hoitolaitoksen ja palvelu- ja tukiasunnon poistumisturvallisuudesta annetut vaatimukset. kaikille

paloteknisille laitteille (automaattinen sammutuslaitteisto, automaattinen paloilmoitin, palovaroittimet, turvavalaistus, automaattisesti sulkeutuvat palo-ovet ja alkusammuttimet) on tarkistettu.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä välittömästi esihenkilölleen sekä tekevät tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan riskistä tai tilaavat korjauksen Paketti-palvelun kautta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi itse tai laittamalla asia eteenpäin tilan hoidosta vastaavalle taholle. Kiinteistöjen ylläpitoon liittyvää neuvontaa saa Tilapalveluiden helpparista.

Ryhmäkotien apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden hankinnasta tehdään kirjallinen hankintaesitys palvelupäälikölle. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Siivouspalvelujen tuottajaan ollaan yhteydessä Paketti-palvelun kautta tai puhelimitse siivouspalveluiden esihenkilöön. Päijännekodissa toimii Pirkanmaan Voimia Oy:n laitoshuoltajat.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata 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 palvelupyynnön Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyynnön ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojavaatimien, tietoturvan ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavaatimista tietosuojavaatima[at]pirha.fi tai tietoturvasuunnitelmasta tietoturvasuunnitelma[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavaatima Katja Rajala

tietoturvasuunnitelma Marko Immonen

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

Päijännekodissa säilytetään asiakkaan tietoja sisältäviä lomakkeita vain poikkeustilanteita varten. näitä lomakkeita ovat ajantasainen lääkelista ja asiakkaan riskitiedosta, muuten tiedot ovat sähköisessä muodossa. Lääkärinkierrolle tarvittavia asukkaiden tietoja sisältävät listat hävitetään asianmukaisesti heti kun ne on käsitelty.

Teknologian vikatilanteissa turvaudutaan kyseisiin tulosteisiin ja tehdään kirjaukset paperille. Kun tiedot on siirretty sähköiseen muotoon, paperit hävitetään. Tarvittaessa vikatilanteissa turvaudutaan lisäresurssiin, äkillisissä tapauksissa kutsutaan lisäapua toisesta yksiköstä. Tietosuojaan liittyvästä häiriöstä sekä turvallisuuspoikkeamista tehdään ilmoitus joko tietoturavastaavalle (tietoturvas-taava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi) Lisäksi asiasta tehdään HaiPro-ilmoitus. jokaisella Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöstä on velvollisuus ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta yksikön esihenkilölle ja tietosuojatiimille heti kun on sen havainnut tai saanut tietoonsa.

Jokaisella asukkaalla on hoitajakutsuranneke, jonka avulla asukas saa kutsuttua hoitajan tarvitessa paikalle. Osalla asukkaista on ovi- tai lattiahälytys omassa huoneessaan.

Palveluissa ja hoidossa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunnan tulee osata käyttää niitä. Käytettävän teknologian on käyttäjäystävällistä, tietoturvallista ja yksityisyyttä tukevaa.

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Päijännekodin lääkehoitosuunnitelmaa ollaan juuri päivittämässä, edellinen päivitys on tehty 31.5.2022 Päijännekodin palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja ja Ulpukka/Kaislikko sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkeshoidosta vastaava lääkäri.

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että lääkehoito Päijännekodissa on asianmukaista ja sitä toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Päijännekodissa ei ole rajattua lääkevarastoa. Asukkailla on käytössä omat lääkkeet, jotka hankitaan henkilökohtaisella lääkemääräyksellä apteekista. Lääkäri päättää asiakkaan lääkityksestä ja hoitotyöntekijät toteuttava lääkehoitoa. Lääkehoidon toteuttaminen on terveydenhuollon toimintaa, rippumatta siitä minkälaisessa ympäristössä sitä toteutetaan.

2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Päijännekodissa huolehditaan, että hygieniatarvikkeita on saatavilla riittävä määrä jokaisessa yksikössä, huolehditaan asukkaiden käsihygieniasta, hoitohenkilökunnan omasta suojautumisesta ohjeiden mukaan. Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä jokainen voi tarkastaa miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen

käyttöön opastetaan. Samoin huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Hygieniahoitajan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä, jos käsihygienian toteuttamisessa huomataan puutteita niin hygieniahoitaja kutsutaan antamaan koulutusta Päijännekodille.

Päijännekodin hygieniayhdyshenkilönä toimii lähihoitaja Ulla Lampinen, ulla.lampinen@pirha.fi

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Päijännekodin palveluvastaava Meri Rujala vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Kaikkien työntekijöiden on suoritettava Pirhan tietosuojakoulutus säännöllisin väliajoin, työntekijöille tulee automaattisesti muistutus työsähköpostiin, kun seuraavan koulutuksen ajankohta lähestyy.

Työntekijät on ohjeistettu kirjautumaan ulos koneelta aina kun poistuvat koneen läheisyydestä. Mitään asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja ei saa olla näkyvillä ja kaikki hävitettävät paperit laitetaan suoraan tietosuojajäteastiaan. Tietosuojajäteastia on sijoitettu Kaislikon työhuoneeseen.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Hoitajat ja esihenkilö ottavat vastaan palautetta asukkailta sekä heidän läheisiltään, palautteen antamisessa toivotaan avointa vuorovaikutusta ja luottamusta. Hoitohenkilökunta ottaa palautteen vastaan puolustelematta. Positiivisesta ja negatiivisesta palautteesta keskustellaan palaverieissa ja mietitään yhdessä ratkaisuja miten negatiivisten palautteiden syitä, pystyttäisiin vähentämään. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan ja korjataan mahdollisimman pian.

Päijännekodilla järjestetään omaisten iltoja, jossa keskustellaan ajankohtaisista asioista, kuunnellaan omaisten ajatuksia ja mielipiteitä sekä vastaanotetaan ehdotuksia. Ryhmäkodeissa järjestetään asiakasraateja, jossa kuunnellaan asukkaiden ajatuksia ja toiveita liittyen päivittäiseen elämään Päijännekodissa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden

toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjaataan 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)

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijän vastuulla on arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Päijännekodissa on nimetty turvallisuusvastaava, joka yhdessä esihenkilön kanssa tekevät turvallisuuskävelyt sekä ottavat vastaan muun henkilökunnan esiin tuomia riskejä. Esihenkilöt käsittelevät riskit Granite-riskienkartoitus ohjelmalla.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)

- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Päijännekodissa asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit:

- Tiedonkulun ongelmat asukkaan muuttaessa Päijännekotiin, lääkelistan ajantasaisuus, asukkaan liikuntakyky ja apuvälineet. Allergiat.
- Muistisairaiden arvaamaton käytös muita asukkaita kohtaan.
- Teknisten laitteiden toimimattomuus: asiakkaan tahaton poistuminen, ovet jotka pitää olla lukossa pidetään myös lukossa.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

Päijännekodilla esihenkilö vastaa vaaratapahtumien käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi. Tapahtumien selvittämiseksi esihenkilö voi käyttää yksikön turvallisuusasiantuntijoita esim. lääkevastaavat. Esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilö käsittelee tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien kirjaamisesta ja seuraa sekä arvioi toteutettujen toimien vaikutusta.

Osastojen sairaanhoitajat ja vastaava sairaanhoitaja käsittelee läheltä piti- ja vaaratapahtumat mahdollisimman pian. Esihenkilö käsittelee vakavat haittatapahtumat sekä työtaturmat. HaiPro-tapahtumat käsitellään henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa. Tapahtumista keskustellaan ketään syylistämättä ja etsitään yhdessä tapahtumille ratkaisuja. Tämän jälkeen sairaanhoitaja tai esihenkilö käsittelee HaiPro-ilmoituksen loppuun tai tarvittaessa laittaa ilmoituksen ylemmälle taholle käsiteltäväksi. Työntekijät ilmoittavat tilanteesta asukkaan omaisille.

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 hänen tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§).

Päijännekodin henkilöstöä on informoitu ilmoitusvelvollisuudesta omavalvontasuunnitelmassa, perehdytyskansiossa sekä muistutteleamalla henkilöstöpalavereissa.

Läheltä piti-tilanteille ja haittatapahtumille määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tilanteiden syiden selvittäminen ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Suunnitelluista toimenpiteistä tehdään kirjaukset. Kirjaaminen on pääsääntöisesti esihenkilön toimesta ja uudet käytännöt viedään henkilökunnan tietoon mahdollisimman pian. Kirjalliset ohjeet viedään yhteiselle Teams-kanavalle.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin palveluvastaavat laativat vastauksen saatujen selvitysten perusteella. Ohjeita päivitetään viranomaisilta saatujen ohjeiden ja muutostoiveiden mukaisesti välittömästi ja muutoksesta tiedotetaan henkilöstöä Teams-kanavalla ja palavereissa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilöt seuraavat riskien hallintaa Granite riskienhallintaohjelman avulla. Riskien hallinnan toimivuutta arvioidaan päivittäin sekä turvallisuusyhdyshenkilön kanssa käytävissä keskusteluissa.

Hygieniaohteiden toteutumista seurataan päivittäin työn ohessa. Hygieniaohtoja tekee tarkistuskäyntejä.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Haittatapahtumat, jotka ovat tapahtuneet asiakkaalle kirjataan käytössä olevaan asiakas-potilasjärjestelmään. Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet kirjataan ja niiden vaikutusta seurataan.

Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä tapahtumia. Jos tapahtuu vakava haittatapahtuma, josta aiheutuu korvattavia seurauksia asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaateisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa jokapäiväistä työtä hoitohenkilökunnalle.

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

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ostopalvelussa huomattu laatupoikkeama ilmoitetaan viipymättä palvelun tuottajalle soittamalla.

Vuokratyövoiman käytössä ollut laatupoikkeama, esim. työntekijä ei ole ollut pätevä tai ei ole saapunut sovittuun työvuoroon tehdään reklamaatio. Temporelle reklamaation voi tehdä soittamalla asiakaspalveluun, käytössä on myös sähköpostitse lähetettävä reklamaatiopohja, mikä löytyy ”EXT-henkilöstövuokrauksen hankinta vuosille 2024–2026”- Teams-kanavalta.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Päijännekodilla on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

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

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Päijännekodin omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Meri Rujala, meri.rujala@pirha.fi, puh. 040 726 7253

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Palveluvastaava Meri Rujala, meri.rujala@pirha.fi

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

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Päijännekodin aulassa tulostettuna. Lisäksi se on luettavissa Päijännekodin Teams-kanavalla. Omavalvontasuunnitelmaan tulleista muutoksista ja päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle palaverissa. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 1.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Meri Rujala
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.