

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Päivätoiminta Ilonpäivä
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	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
3.4	Muistutusten käsittely	13
3.5	Henkilöstö	14
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	17
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
3.8	Toimitilat ja välineet	18
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	22
3.11	Infektioiden torjunta	23
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	25
4	Omavalvonnan riskien hallinta	27
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	29
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	31
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	32
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	32
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	33
5.1	Toimeenpano	33
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	33
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	35

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Kuntouttava päivätoiminta Ilonpäivä</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Kaupintie 4, 35300 Orivesi Puhelinnumero: 040 6765199 Palveluesimies: Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi, 040 1339265 Palvelupäällikkö: Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi, 040 7591368</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Lisäksi näin tuetaan omaishoitajien jaksamista. Ikäihmisten kuntouttavan päivätoiminnan lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisyyden kunnioittaminen. Päivätoimintaa toteutetaan toimintakykyä tukevalla työotteella siten, että asiakkaan jäljellä olevaa omaa toimintakykyä ylläpidetään, ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti. Ikäihmisten päivätoiminnassa voit osallistua ohjattuihin liikuntaryhmiin, kädentaitoihin ja erilaisiin porinapiireihin.</p> <p>Kuntouttava päivätoiminta on ryhmämuotoista toimintaa ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Palvelu myönnetään asiakkaalle vain erityisellä tarveharkinnalla ja määräaikaisena muille asiakasryhmille. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on lisäksi asiakkaan oma motivaatio osallistua ryhmätoimintaan ja -kuntoutukseen sekä kyky toimia ryhmässä. Asiakkaan kuntouttavan päivätoiminnan tarvetta ja hänen saamaansa hyötyä palvelusta arvioidaan säännöllisesti kotihoidon iRAI-HC kokonaisarviointin yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Palvelu voidaan päättää asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakaskokemustietoa kerätään säännöllisesti ja sitä hyödynnetään palvelun suunnittelussa.</p> <p>Ikäihmisten kuntouttava päivätoiminta on tavoitteellista psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemista ja edistämistä osallistuen tai osallistaen. Tavoitteena on ennaltaehkäistä ja vähentää yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta sekä lisätä voimavaroja arjessa pärjäämiseen.</p>

Päivätoiminnassa toteutetaan asiakkaan yksilöllistä kuntoutussuunnitelmaa. Päivätoimintapäivän aikana huolehditaan tarvittaessa myös asiakkaan lääkähoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten päivätoiminnan palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Päivätoiminta Ilonpäivässä on kymmenen (10) asiakaspaikkaa. Päivätoiminta kokoontuu tiistaisin ja torstaisin, sitten, että sama asiakas voi olla päivätoiminnassa yhtenä päivänä viikossa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Päivätoiminta Ilonpäivän tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat päivätoiminnan palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma auttaa päivätoiminnan palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Päivätoiminta Ilonpäivässä on toimintaa kaksi kertaa viikossa tiistaisin ja torstaisin päiväaikaan, noin klo 8:00-15:30. Molempina päivinä päivätoimintaan osallistuu eri asiakkaat. Päivätoiminnassa on kaksi sen toiminnasta vastaavaa työntekijää, jotka suunnittelevat ja järjestävät päivätoimintapäivän ohjelman. Päivätoiminnan henkilöstö on osa kotihoidon henkilöstöstä ja päivätoiminnan asiakkaista suurin osa on kotihoidon tai omaishoidon asiakkaita. Tarvittaessa päivätoiminnan asiakkaalle myönnetään maksullinen kuljetuspalvelu toimintaan pääsemiseksi.

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.

Kuntouttava päivätoiminta Ilonpäivä on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää ikääntyneiden osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Ilonpäivän asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoidosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista.

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

Päivätoiminta Ilonpäivässä palvelukuvaus toteutuu siten, että jokainen toimintaan osallistuva huomioidaan yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelu toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilökunnan avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Päivätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa. Päivätoimintapäivän aikana huolehditaan tarvittaessa myös asiakkaan lääkeshoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta.

Päivätoiminta Ilonpäivän vastuutyöntekijät ovat tiiviissä yhteydessä kotihoidon henkilöstön kanssa. Asiakkaiden terveyteen ja toimintakykyyn liittyvissä huomioissa tiedonkulku on saumatonta ja esimerkiksi voinnin muutoksista päivätoiminnan henkilöstö voi aina keskustella kotihoidon sairaanhoitajan kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Oriveden kotihoidon alueella. (*Valviran määräys 1/2024*)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön

henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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

(Valviran määräys 1/2024)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Päivätoiminta Ilonpäivän omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön esihenkilö Hanna Kaikula sekä vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi kotihoidon tiimipalaverissa. Kotihoidon yhteiset tiimipalaverit pidetään joka listan viimeisellä viikolla eli joka kolmas viikko. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi aina tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelmaa on käyty läpi 16.10.2024.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Palveluesihenkilö Hanna Kaikula, hanna.kaikula@pirha.fi

Vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen, tiina.e.turunen@pirha.fi

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.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatutavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. 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 säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 -

ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisiin ratkaisuihin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Päivätoiminta Ilonpäivässä ei tehdä asiakkaille RAI-arviointia mutta päivätoiminnan asiakkaat ovat pääosin kotihoidon asiakkaita ja RAI-laatumerkkien painopisteitä seurataan säännöllisesti Oriveden kotihoidossa. Päivätoiminnassa tapahtuvista vaaratapahtumista tehdään HaiPro ilmoitukset ja ilmoitukset käsitellään kotihoidon henkilökunnan toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Päivätoiminta Ilonpäivässä työskentelevät ovat osa Oriveden kotihoidon henkilöstöä. Oriveden kotihoidossa esihenkilö tarkistaa henkilöstön pätevyyden rekrytointivaiheessa. Uuden työntekijän perehdytyksessä esihenkilö tai vastaavat sairaanhoitajat käyvät läpi henkilöstön osaamisen ja koulutustarpeen. Osaaminen kirjataan Hilka toiminnanohjausjärjestelmään. Henkilöstö ohjataan seuraamaan HR-työpöydän koulutuskalenterin koulutuksia ja ilmoittamaan esihenkilölle, mikäli tarpeellista koulutusta on tarjolla. Esihenkilö jakaa kaikille suunnattuja koulutuksia myös sähköpostiviestillä. Osallistuminen koulutukseen pyritään aina järjestämään. Henkilöstölle voidaan varata aikaa myös verkkokoulutusten tekemiseen. Tästä sovitaan yhdessä esihenkilön kanssa ja tämä suunnitellaan yhteistyössä työnjärjestelijän kanssa.

Koko henkilöstö perehdytetään myös omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Omavalvonta suunnitelmaan tulee jokaisen työntekijän perehtyä yksin. Hän tekee kuitauksenperehdyttyään suunnitelmaan. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi henkilöstöllä on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat tarkastelevat ja reagoivat vaaratapahtuma ilmoituksiin HaiPro järjestelmässä ajantasaisesti. Vastaava sairaanhoitaja tekee ilmoituksista koonnin viikoittain käsiteltäväksi hoitajatiimipalaverissa. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja

ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. (Valviran määräys 1/2024)

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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella **kuntouttava päivätöiminta Ilonpäivä** kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Oriveden kuntouttavan päivätöiminta Ilonpäivän palveluesimiehenä toimii Hanna Kaikula ja hänen sijaisenaan toimii vastaava sairaanhoitaja Tiina Turunen. Päivätöiminta on osa kotihoitoa ja Oriveden kotihoidon palvelupäällikkönä toimii Arja-Liisa Laurila.

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa päivittäin. Johtamisen ja valvomisen välineenä työssä hyödynnetään optimointityökalua. Potilastietojärjestelmää ja muita käytössä olevia aineistoja. Esihenkilö työskentelee rajapinnan lähellä ja on näin tietoinen hoitotyön toteutumisesta. (Valviran määräys 1/2024)

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. (8.7.2022/604)

Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat ohjautuvat päivätoimintaan hoitajatiimin sekä sairaanhoitajan arvion perusteella. Kotihoidon sairaanhoitaja tekee lähetteen päivätoimintaan sähköisesti Pegasos potilastietojärjestelmään. Muut kuin kotihoidon asiakkaat ohjautuvat päivätoimintaan asiakasohjaajan lähetteellä. Asiakasohjaaja vastaanottaa lähetteen ja asettaa asiakkaan päivätoiminnan jonoon. Vapaat päivätoiminnan paikat täytetään jonossa olevilla ja päivätoiminnan vastuutyöntekijät seuraavat aktiivisesti jonotilannetta. Jonossa oleviin asiakkaisiin ollaan yhteydessä ja asiakkaan tai omaisen

kanssa sovitaan palvelun aloituksesta. Päivätoimintaan asiakas tulee ensin tutustumiskäynnille ja tämän jälkeen asiakas päättää, aloittaako kuntouttavassa päivätoiminnassa. Tämän jälkeen päivätoiminnan vastuutyöntekijät laittavat asiakasohjaajalle tiedon siitä, että asiakkaalle aloitetaan säännöllinen kuntouttava päivätoiminta ja tarpeen mukaan tukipalveluna kuljetuspalvelu.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.”

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet -Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevilla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään.”

<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

”Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Päivätoiminta Ilonpäivässä asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilönä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Päivätoiminta Ilonpäivän hoitohenkilökunta ilmoittaa lähiesihenkilölle havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhkista hoidon toteutumisessa. Työntekijät tekevät myös kirjallisen ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta. Esihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin, jos palautetta epäasiallisesta kohtelusta havaitaan.

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään tai saavat

tehtävissään tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesihenkilön on ilmoitettava asiasta palvelualueen päällikölle ja palvelujohtajalle, jotka arvioivat tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden.

Päivätoiminnan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

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

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten”. Itsemääräämisoikeus | Valvira

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

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua hoitotahdosta. Hoitotahdon kirjaamisen kautta pystytään paremmin toteuttamaan ja kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Oriveden kotihoidossa ja ilonpäivä Päivätoiminnassa ei ole käytössä asiakkaan rajoittamiseen tarkoitettuja välineitä tai rajoittamistoimenpiteitä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon tehdään tarkennettu ohje.

Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-2023-2024/tyo-ohjeet-2023-2024-10-15-2023-2024-10-15)

Asiakkaaksi hakeutuminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Päivätoiminta Ilonpäivässä ei tehdä asiakkaalle erillistä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Päivätoiminnan ohjaus ja toiminta perustuvat asiakkaan päivätoimintahakemuksessa kirjattuihin tavoitteisiin sekä

asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa käytyyn keskusteluun. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden hoitosuunnitelmaan kirjatut asiakkaan yksilölliset ja kokonaisvaltaiset tavoitteet, joita tuetaan myös päiväkeskustoiminnassa. Päivätoiminnan asiakkaille tehdään puolen vuoden välein väliarvio, jossa arvioidaan, onko asiakkaan yksilölliset tavoitteet saavutettu sekä laaditaan uudet tavoitteet seuraavalle puolelle vuodelle. Asiakkaalta kysytään myös palaute ja halukkuus jatkaa päivätoimintakäyntejä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisäateistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Päivätoiminta Ilonpäivässä arvioidaan asiakkaan toimintakykyä aktiivisesti koko päivätoimintapäivän ajan. Asiakkaita osallistetaan päivätoiminnan suunnitteluun ja jokaiselle pyritään järjestämään mielekästä sekä yksilöllisesti sopivaa toimintaa, huomioiden ryhmän dynamiikka. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan moniammatillisesti kotihoidon henkilöstön kesken ja tiimin 4 sairaanhoitaja on päivätoiminnan tukena sairaanhoidollisissa asioissa. Omaishoidon asiakkaiden asioissa päivätoiminnan työntekijät ovat matalalla kynnyksellä yhteydessä omaiseen tai tarpeen mukaan asiakasohjaajaan.

Päivätoimintapäivän aikana työntekijät kirjaavat jokaisesta asiakkaasta potilastietojärjestelmään arvioiden asiakkaan osallistumista toimintaan, toimintakykyä sekä yleistä vointia. Lisäksi asiakkaasta tehdään puolen vuoden välein väliarvio, jossa arvioidaan laajemmin asiakkaan osallistumista päivätoimintaan. Väliarvion yhteydessä arvioidaan, onko asiakkaan toimintakyky edelleen riittävä kuntouttavaan päivätoimintaan.

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)

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

3.4 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)

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Päivätoiminta Ilonpäivän palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Oriveden kotihoidon ja Ilonpäivä päivätoiminnan toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään yksikössä. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan. Muistutusten, kanteluiden sekä muiden valvontapäätösten määrää ja sisältöä seurataan säännöllisesti. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kotihoidon toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään läpi tiimipalavereissa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan oikea-aikaisesti ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. *(Valviran määräys 1/2024)*

3.5 Henkilöstö

Ilonpäivä päivätoiminnassa työskentelee kotihoidon henkilöstö. Kotihoidon henkilöstöstä on nimetty kaksi hoitajaa päivätoiminnan vetämiseen. Heidän poissa ollessa joku toinen kotihoidon henkilöstöstä ottaa vastuu päivätoiminnan vetämisestä. Päivätoiminnassa työskentelee vaihdellen noin viisi eri hoitajaa. Päivätoiminnassa työskentelee ainoastaan kotihoidon oma henkilöstö.

Oriveden kotihoidossa työntekijöitä on 17.10.2024 yhteensä 54. Osa henkilöstöstä on osa-aikaisessa työsuhteessa. Henkilöstö työskentelee seuraavilla nimikkeillä: palveluesimies (1), vastaava sairaanhoitaja (2), sairaanhoitaja (3), lähihoitaja (39), perushoitaja (2), kotihoitaja (2), palveluavustaja (2), lähihoitajaopiskelija (2), ja kotipalvelutyöntekijä (1). Lisäksi kaksi määräaikaisista työntekijöistä työskentelee hoitaja -nimikkeellä. Kotihoidon työntekijöiden tehtäväkuvat on määritelty.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päättyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin

merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista| Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Uuden työntekijän aloittaessa Ilonpäivä päivätoiminnassa esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja tarkistaa lääkelupien voimassaolon, sekä jäljentää ne yksikössä säilytettäväksi. Päivätoiminnassa työntekijältä vaaditaan hyväksytyjä suorituksia lääkehoitosuunnitelman mukaisista LOVE-verkkotesteistä. Verkkotestisuorituksen lisäksi lääkehoitolupa saaminen edellyttää lääkehoitosuunnitelman mukaisia lääkenäyttöjä lääkejaosta, annosjakelupussi muutoksesta sekä lääkeinjektoiden antamisesta. Tämän lisäksi uusi työntekijä antaa näytön PKV- lääkeosaamisesta.

Lääkenäyttöjä ottavat vastaan kotihoidon hoitotiimien sairaanhoitajat ja vastaavat sairaanhoitajat. Hyväksytyjen suoritusten ja näyttöjen jälkeen viedään asia tiedoksi yksikön esihenkilölle. Lääkeluvan allekirjoitetaan sekä esihenkilöllä että yksikön vastuulääkärillä. Lääkärin myöntämä lääkelupa on voimassa 5 vuotta.

Päivätoiminta Ilonpäivän henkilöstön riittävä kielitaito varmistetaan jo rekrytointiprosessin aikana. Lääkehoidon perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti tiimien sairaanhoitajat. Myös muilla lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla on suuri rooli perehdytysprosessissa. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystalvet. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväkenttien ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueellinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystalvet ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](#)

Päivätoiminta Ilonpäivän henkilöstön osaamista pidetään yllä Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutustarjonnan avulla. Koulutus- ja kehittämistarpeet tulee nousta toteutettavan asiakastyön lähtökohdista. Jokainen hoitaja on myös itse vastuussa omasta osaamisestaan ja sen ylläpitämisestä. Lisäksi hoitajan vastuulla on kertoa esihenkilölle mahdollisista osaamisen vajeista, jotta hänelle voidaan järjestää riittävä perehdytys ja näin turvata turvallinen hoitotyö.

”Opiskelija voi tietäen 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

Päivätoiminta Ilonpäivän ja Oriveden kotihoidon yksikön esihenkilö tarkistaa päivätoiminnassa sijaisena toimivan opiskelijan riittävän opintopistemäärän ja osaamisen tehtävän vaatimusten mukaisesti. Sijaisena toimivalla opiskelijalla on nimetty perehdyttäjä, joka toimii myös koko työsuhteen ajan työelämäohjaajana.

Esihenkilöllä on velvollisuus ottaa puheeksi mahdollinen epäasiallinen toimintatapa työssä. Jokaisen työntekijän vastuulla on nostaa esiin epäkohdat viivytyksettä.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.”

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet). <https://intra.pirha.fi/group/guest/rikostaustaote-lasten-kanssa-tyoskentelyyn><https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Päivätoiminnassa uuden työntekijän tulee esittää 1.1.2024 alkaen valvontalain 28 § 4. momentin mukainen alle 6 kuukautta vanha rikosrekisteriote iäkkäiden henkilöiden parissa tehtävää työtä varten. Esihenkilö tarkistaa hänelle esitetyn rikostaustaotteen ja ilmoittaa henkilöstösihteerille rikostaustaotteen päivämäärän ja päivämäärän, jolloin tarkasti työntekijän rikostaustaotteen. (*Valviran määräys 1/2024*)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ilonpäivä päivätoiminnassa työskentelee päivätoimintapäivinä vähintään kaksi työntekijää. Päivätoiminnassa nimetyn hoitajan poissaollessa Oriveden kotihoidon hoitaja tulee sijaistamaan poissaolijaa. Päivätoiminnan työhön perehdytetään ja siellä työskentelee päivätoimintaan perehtynyt henkilöstö.

Ilonpäivän päivätoiminnassa on kymmenen asiakaspaikkaa. Henkilöstö (2 työntekijää) on mitoitettu tämän asiakasmäärän mukaisesti. Päiväkohtaista asiakasmäärää ei nosteta. Näin varmistetaan henkilöstön ja resurssien riittävyys. (*Valviran määräys 1/2024*)

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi sote-asemalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyyt.” <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

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.

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

Päivätoiminta Ilonpäivän asiakkaan päivätoimintapalvelusta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Siihen tarvitaan toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Kotihoidon moniammatilliset TARMO palaverit toimivat yhteistyön ja tiedonkulun alustana. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Päivätoiminta Ilonpäivän ja Oriveden kotihoidon esihenkilö on mukana Minun tiimini monialaisessa yhteistyöryhmässä.

Päivätoiminta Ilonpäivän henkilöstö yhdessä asiakasohjaajan kanssa huolehtivat riittävän tiedon siirtymisestä palvelukokonaisuuden muille palvelunantajille ja toimijoille. Toimimme yhteistyössä kotihoidon, terveyskeskuksen eri toimijoiden, asiakasohjauksen, Voimian (ravitseemus) ja Tuomilogistiikan (asiakkaiden kuljetuspalvelu) kanssa. (*Valviran määräys 1/2024*)

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Päivätoiminta Ilonpäivä kokoontuu Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen kanssa samassa kiinteistössä. Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen talo sijaitsee osoitteessa Kaupintie 4, aivan Oriveden keskustassa, Oriveden kotihoidon toimitilojen välittömässä läheisyydessä. Päivätoiminnan henkilökunta aloittaa ja päättää työpäivänsä kotihoidon toimistolla. Tiimitilan avaimet ovat sähköiset ja jokaisella on oma tunnistettavissa oleva avain.

Päivätoiminta Ilonpäivä käyttää Kaupinlinnan tiloja niin pohjakerroksessa kuin kolmannen kerroksen yhteisötilaa. Lisäksi Kaupinlinnan kuntosali on päivätoiminnan käytössä. Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen tilat ovat esteettömät ja talossa on hissi. Työntekijöillä on käytettävissään oma pukuhuone.

Kaupinlinnan yhteisöllisen asumisen tilojen kunnosta ja huoltotöistä vastaa Apupapu. Kaikki huoltopyynnöt laitetaan sähköisesti Pirhan Paketti-järjestelmän kautta. Siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia oy.

Päivätoiminta Ilonpäivän asiakkailla voi olla erilaisia liikkumisen apuvälineitä. Henkilökunta perehdytetään apuvälineiden käyttöön. Tarvittaessa henkilöstölle tarjotaan ohjausta ja neuvontaa apuvälineiden käytössä yksilöllisesti asiakaskohtaisesti. (Valviran määräys 1/2024)

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Tietosuoja ja tietoturva

Päivätoiminta Ilonpäivässä käytetään yhteisiä lääkinällisiä laitteita Oriveden kotihoidosta.

Kotihoidossa lääkinälliset laitteet, esim. verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti työntekijöiden toimesta ja verenpainemittarit lähetetään Istekille huollettavaksi. Huoltoilmoitukset tehdään Paketti sivuston kautta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuodesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. 0

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

Jokainen päivätoiminnassa työskentelevä työntekijä suorittaa Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen Moodlessa ja esihenkilö valvoo koulutuksen suorittamisen. Esihenkilö varmistaa, että työntekijöillä on omaa tehtäväkuvaansa vastaava oikeus tietojärjestelmien käyttöön. Tietoturvasta keskustellaan säännöllisesti tiimipalavereissa ja yksikössä seurataan Intran ohjeistuksia sekä uutisia tietoturvaan liittyen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämistalvelulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustalvelun toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötalvelujen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatilveluilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Päivätoiminta Ilonpäivässä työskentelevät työntekijät ilmoittavat tietoturvahäiriön välittömästi käyttötukeen (puhelin 03 311 71144), josta työntekijä saa toimintaohjeet. Asiasta ilmoitetaan myös omalle esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tämän lisäksi tietoturvahäiriöistä tehdään aina HaiPro-ilmoitus.

Päivätoiminta Ilonpäivässä käytetään vain Pirkanmaan Hyvinvointialueen hyväksymää teknologiaa, joka on tarkoitettu kotihoidon käyttöön. Tarpeetonta ja tietosuojaltaan heikkoa teknologiaa tai tietojärjestelmää ei käytetä. Työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa teknologian ja tietojärjestelmien käyttöön. Uuden tietojärjestelmän tai teknologian käyttöönotossa yksiköstä valitaan vastuuhenkilö, joka perehtyy syvällisemmin järjestelmään tai tekniikkaan ja tämän jälkeen toimii tukena muille työntekijöille yksikössä. Yksikössä on varautumissuunnitelma teknologian vikatilanteisiin sekä pitkiin huoltoviiveisiin. Esimerkiksi asiakkaiden perustiedot ja käyntipäivät sekä kuljetusaikataulu on tulostettuna päivätoiminnan palvelupisteeseen. (*Valviran määräys 1/2024*)

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen 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](#)

Päivätoiminta Ilonpäivässä käytetään Oriveden kotihoidon kanssa yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa ja se on laadittu 10/2024. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa huhtikuun loppuun mennessä ja aina tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa esihenkilö yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien kanssa. (*Valviran määräys 1/2024*)

3.11 Infektioiden torjunta

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

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

Päivätoiminta Ilonpäivässä noudatetaan Oriveden kotihoidon hygieniaohjeistuksia. Oriveden kotihoidon hygieniayhdyshenkilö seuraa tiiviisti Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia, suunnittelee ja toteuttaa ohjeistukset yksikön toimintaan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Hyvinvointialueen hygieniahoitaja on laatinut hygieniaohjeistuksen kotihoidolle ja tätä ohjeistusta noudatetaan Oriveden kotihoidossa. Hygieniaohjeistus on osana uuden työntekijän perehdytystä ja tarpeen mukaan työntekijöille pidetään lisäkoulutusta tai tietoisuuksia esimerkiksi hoitajatiimeissä.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu säännöllisesti koulutuksiin infektioiden torjuntaan liittyen ja tuo tiedot koulutuksista yksikköön. Hygieniayhdyshenkilö toimii yhteyshenkilönä hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Hygieniaohjeissa noudatetaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, pääperiaatteina toimii huolellinen käsihygienia sekä aseptinen työskentely lääkehoitoa toteuttaessa. Työntekijöillä on tiedossa mitä tarkoittaa tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja työntekijät osaavat toimia ohjeistusten mukaisesti. Esihenkilö valvoo ja seuraa yhdessä hygieniayhdyshenkilön kanssa hygieniakäytäntöjen ja ohjeistuksien toteutumista. Esimerkiksi käsihyytelin kulutusta seurataan vuosittain ja kulutusta pyritään lisäämään.

Pirhan hygieniahoitaja: Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi.

Oriveden kotihoidon hygieniayhdyshenkilöt:

Minna Luutonen, minna.luutonen@pirha.fi, 050 4686052

Hanna Alarotu, hanna.alarotu@pirha.fi, 040 5322788

(Valviran määräys 1/2024)

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Oriveden kotihoidon palveluesimies Hanna Kaikula vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Päivätoiminta Ilonpäivässä työskentelevällä työntekijällä on vastuu toimia yksityisyyttä suojaten ja tietoturvallisesti, perehtyä tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin ja noudattaa annettuja ohjeita. Tietosuoja- ja tietoturvarikkeistä on erilaisia seuraamuksia. Asiakas- ja potilastietoja saavat käsitellä sekä tehdä niihin merkintöjä vain asiakkaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä. Esihenkilö valvoo potilastietojärjestelmän käyttöoikeuksia ja huolehtii niiden asianmukaisuudesta.

Päivätoiminta Ilonpäivässä on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamisohjeet ja käytännöt. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin ja kirjaamisesta pidetään tarpeen mukaan lisäperehdytystä. Asiakkaan päivätoimintapäivästä tehdään kirjaus potilastietojärjestelmään asianmukaisesti päivätoimintapäivän aikana. Kirjaamisessa kuvaillaan ja arvioidaan asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä sekä osallistumista päivätoimintapäivään. Hoitotyön lisäksi päivittäisiä kirjauksia hyödynnetään esimerkiksi asiakkaan väliarviota tehdessä.

Potilasasiakirjat on tarkoitettu tukemaan päivätoiminnan asiakkaan hyvää hoitoa. Niihin merkitään hoidon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi.

Rekisteröity on henkilö, jonka tietoja kerätään ja käsitellään rekisterissä. Pirha on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisteröity voi pyytää jäljennöstä hänestä tallennetuista tiedoista. Rekisteröidyllä on myös oikeus tietää, ketkä ovat katsoneet ja käyttäneet häntä koskevia henkilötietoja. Kotihoidon henkilökunnan tulee auttaa asiakkaita pyytämään jäljennöstä tallennetuista henkilötiedoista. Ohjeet ja lomakkeet rekisteröidyn tietojen tarkistukseen ja oikaisupyyntöön löytyy Pirhan

internetsivustolta: pirha.fi/fi/tietosuoja/rekisteroidyn-oikeudet.

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, katja.rajala@pirha.fi

Yksikkömme tietosuoja- ja tietoturva yhdyshenkilöinä toimivat vastaava sairaanhoitaja Hanna Alarotu ja lähihoitaja Katri-Elina Jaakkola.

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla, *huom. tämä on tulossa myöhemmin syksyllä 2024*
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- 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

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä

Päivätoiminta Ilonpäivää koskevaa asiakaspalautetta kerätään usean eri kanavan kautta. Asiakkaalla ja läheisillä on mahdollisuus jättää asiakaspalautte Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuston kautta. Asiakaspalautteita vastaanotetaan myös suoraan päivätoimintapäivän aikana, puhelimitse tai kirjallisesti annettuna. Kotihoidon henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan muun muassa Hyvinvointialueen yhteisellä Fiilismittari- kyselyllä sekä yksikkökohtaisilla henkilöstön tyytyväisyyskyselyillä. Kotihoidon tiimipalavereissa käsitellään säännöllisesti yksikön henkilöstön esille tuomia huomioita, kehittämisehdotuksia ja työskentelyyn liittyviä asioita.

Päivätoiminta Ilonpäivän asiakkaille teetetään tyytyväisyys kysely, mikä ohjaa yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämistä. Tyytyväisyyskysely tehdään puolivuositain väliarvion yhteydessä, päivätoiminnan ohjaajat ovat puhelimitse yhteydessä myös omaisiin kyselyn yhteydessä. Asiakaspalautetta kerätään päivätoiminnassa 1–2 kertaa vuodessa.

Suoraan yksikköön ohjautuneet asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksikön yhteisessä tiimipalaverissa, tai tarvittaessa yksilöllisesti esihenkilön ja asiaan liittyvien henkilöiden kesken. Yksikön esihenkilö vastaa palautteisiin liittyvistä kirjallisista vastauksista, vastineista ja selvityksistä muuta henkilökuntaa ja näiden osaamista hyödyntäen. Yksikön esihenkilö tiedottaa alueen palveluesimiestä yksikköön saapuneesta palautteesta, johon annetaan vastaus kirjallisesti.

Päivätoiminta Ilonpäivässä käsitellään niin hoitajilta kuin asiakkailta saatua palautetta päivätoiminnassa työskentelevien kesken ja tiimipalavereissa. Tarvittaviin muutoksiin ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Päivätoiminnassa työskennellään kehittävällä työotteella ja se on yksin toteutettavassa hoitotyössä luontaista.

Oriveden kotihoidossa on avoin ja hyvä ilmapiiri palautteen antamiseen kotihoidon sekä päivätoiminnan toiminnan kehittämiseen. (Valviran määräys 1/2024)

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](http://pirha.fi)

Päivätoiminnan ja kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- 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 kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, 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.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Päivätoiminta Ilonpäivässä täytetään vaaratapahtumista Haipro -ilmoitus ja ilmoitukset ohjautuvat käsiteltäväksi Oriveden kotihoitoon. Oriveden kotihoidossa käsitellään Haipro-vaaratapahtumailmoituksia viikoittain. Ilmoitusten keskeiset sisällöt käsitellään yhteisissä tiimipalavereissa ja kehitetään yhdessä uusia toimintatapoja- ja malleja, joilla vastaavia riskejä voitaisiin

vähentää ja ennaltaehkäistä. Yksittäisen työntekijän toimintaan kohdistuvat ilmoitukset käsittelee henkilökohtaisesti yksikön esihenkilö. Henkilöstöä muistutetaan aina ajoittain siitä, että jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle ja muulle työyhteisölle havaitsemistaan turvallisuuspuutteista.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualuetasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat.

HaiPro-järjestelmään ilmoitettujen asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumien takia tehtyjä toimenpiteitä seurataan Oriveden kotihoidon tiimipalavereissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. Kotihoidon tiimipalavereissa tiedotetaan myös sovitusta muutoksista työskentelyssä. Tieto muutoksista yhteistyötahoille välitetään erillisenä viestinä tarpeen mukaisesti. (Valviran määräys 1/2024)

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt. Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Päivätoiminta Ilonpäivässä riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan asianmukaisella henkilökunnan perehdyttämisellä yksikön omavalvontasuunnitelmaan ja toimintaan. Henkilöstö veloitetaan ilmoittaman asiakas- ja työturvallisuutta koskevista epäkohdista ja uhista. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa yksikön jokapäiväistä toimintaa

Pirkanmaan 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.

Oriveden kotihoidon ja päivätoiminta Ilonpäivän esihenkilö 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. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Päivätoiminta Ilonpäivässä vaaratapahtumailmoitukset käsitellään Oriveden kotihoidossa. Oriveden kotihoidossa käsitellään HaiPro- vaaratapahtumailmoituksia viikoittain. Ilmoitusten keskeiset sisällöt käsitellään hoitajatiimipalaverissa ja yhteisissä tiimipalavereissa. Yhdessä hoitohenkilöstön kanssa kehitetään uusia toimintatapoja- ja malleja, joilla vastaavia riskejä voitaisiin vähentää ja ennaltaehkäistä. Yksittäisen työntekijän toimintaan kohdistuvat ilmoitukset käsittelee henkilökohtaisesti yksikön esihenkilö. Henkilöstöä muistutetaan aina ajoittain siitä, että jokaisella työntekijällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle ja muulle työyhteisölle havaitsemistaan turvallisuuspuutteista.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksen vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

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

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.

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

Oriveden kotihoidossa ilmoitusvelvollisuuteen perehdyttäminen on osa uuden työntekijän perehdytysprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan aina aika ajoin tiimipalaverien yhteydessä.

Vastuualueen palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila ohjaa Oriveden kotihoitoa koskevat selvityspyynnöt kohdeyksikköön. Yksikön esihenkilö Hanna Kaikula kerää tarvittavat tiedot ja aineiston ja laatii kirjallisen vastineen selvityspyyntöön.

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)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan tilaa säännöllisesti omalla vastuualueellaan ja ryhtyvät tarvittaessa kehittämistoimenpiteisiin. Tehtäväalueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Riskienhallinnassa ja niiden raportoinnissa noudatetaan hyvän johtamis- ja hallintotavan eettisiä periaatteita ja epäkohtiin puututaan asianmukaisesti.

Infektioidenttorjunnan ja hygieniaohjeiden noudattamista seurataan säännöllisesti. Käsihygienian toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota ja muun muassa käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutusta seurataan. Käsihygieniaan kuuluu koruttomat paljaat kädet kynnärtaipeisiin saakka, sekä luonnolliset lakkaamattomat kynnet, jota voidaan seurata hyvinvointialueen käsien katsastuslomakkeen avulla.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa.

Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet kirjataan ja toimenpiteiden vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaa esihenkilö seuraa myös alueen HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa

asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. (*Valviran määräys 1/2024*)

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Oriveden kotihoidon esihenkilö varmistaa, että ostopalvelun kautta töihin tulleella hoitajalla on Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoitoon riittävät lääkeluvat ja että lääkejaon näytöt on annettu Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoitoon yksikköön. Esihenkilö varmistaa, että ostopalvelu työntekijällä on tarvittava pääsy potilastietojärjestelmään ja toiminnanohjaus järjestelmään. Yksikössä huolehditaan ostopalvelutyöntekijälle työn vaatimat suojarusteet ja muut hänen hoitotyössä tarvitsemansa välineet turvalliseen ja laadukkaaseen työskentelyyn. Ostopalvelujen kautta tulleesta hoitajasta havaituista puutteista tai potilas-/asiakasturvallisuus poikkeamista täytetään Haipro- ilmoitus. Kotihoidon esimies ottaa yhteyttä asian tiimoilta ostopalvelun tuottamaan yritykseen. Ostopalveluina hankittavia palveluita ovat mm. päivätoiminnan ateriat. Hankittavan palvelun laadusta vastaa Kotihoidon esihenkilö.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen hallinnossa toimii Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus.

Valmiuskeskuksen tehtävänä on YTA-alueensa hyvinvointialueilla:

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa ja tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa

kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät. (Valviran määräys 1/2024)

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Päivätoiminta Ilonpäivän henkilökunta on kotihoidon henkilökuntaa. Oriveden kotihoidossa omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä ja sitouttamista yksikön toimintaperiaatteisiin. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysaikaa omavalvontasuunnitelmaan perehtymiseen. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään fyysisenä tulosteena kotihoidon toimitiloissa ja kaikki työntekijät veloitetaan perehtymään sen sisältöön. Perehtyminen todennetaan esihenkilölle lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelman sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan tiimipalavereiden yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen tullessa ajankohtaiseksi, siitä tiedotetaan työyhteisöä. Oriveden kotihoidon tiimipalaverissa keskustellaan omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja mahdollisista muutostarpeista. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskienhallinnan prosessia. Omavalvonnan yhtenä tavoitteena on, että henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, sekä kuulee myös asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyen ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta. (Valviran määräys 1/2024)

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Päivätoiminta Ilonpäivän ja Oriveden kotihoidon esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö 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.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampereella 2.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Hanna Kaikula, palveluesimies
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.