

Pirkanmaan hyvinvointialue



Pesäpuu

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
3.4	Muistutusten käsittely	11
3.5	Henkilöstö.....	12
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	14
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
3.8	Toimitilat ja välineet	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	20
3.11	Infektioiden torjunta	21
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
4	Omavalvonnan riskien hallinta	24
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .	25
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
5.1	Toimeenpano.....	28
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi Pesäpuu, Liikekatu 1, 37500 Lempäälä
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Pesäpuu, Liikekatu 1, 37500 Lempäälä p. 050 383 3162 Esihenkilö: Palveluvastaava Nina Stenroos p. 040 133 7683, nina.stenroos@pirha.fi
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Pesäpuun asumisyksikkö tuottaa ympärivuorokautista, yhteisöllistä ja tuettua asumista vammaisille ja kehitysvammaisille aikuisille. Pesäpuussa on 32 asuntoa sekä yksi asunto tilapäisen asumisen käytössä.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen ja pohjoinen). Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuun asumisyksikkö on perustettu v. 2008. Asumisyksikön käytössä on koko kerrostalo, jossa on 7 kerrosta. Pesäpuussa toimii arkisin myös vaikeavammaisten päivätoiminta.

Asumisyksikkö kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen, jonka palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen. Pesäpuun kaikki palvelut ovat lähipalveluita.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Ympäri vuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asia yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Yhteisöllinen asuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten yhteisöllisen asumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Yhteisöllistä asumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä

selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Yhteisöllinen asuminen sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa sekä elämäntaitojen opettelussa ja/tai ylläpitämisessä. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole yövalvontaa.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa mielekkääseen vapaa-ajantoimintaan. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Tuettu asuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten tuetun asumisen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Tuettua asumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tuetun asumisen asiakas asuu itsenäisesti. Tuetun asumisen tukikäyntien tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä arjessa. Tukikäyntien määrä ja sisältö vaihtelee asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tukikäynnit sijoittuvat pääsääntöisesti arkipäiville maanantaista perjantaihin kello 8–20 väliselle ajalle. Osa tukikäynneistä voidaan järjestää etäkäynteinä.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa mielekkääseen vapaa-ajantoimintaan. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Pesäpuun toiminta-ajatus

Pesäpuu tarjoaa vuokra-asumista vammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille. Palvelut tuodaan asukkaiden koteihin räätälöidysti, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan, millä mahdollistetaan asiakkaan yhteiskunnallinen osallistuminen. Pesäpuussa tuotetaan ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista sekä tuettua asumista. Pesäpuussa järjestetään myös päivätoimintaa ja työtoimintaa. Toiminta-ajatuksena on tuottaa Pirhan arvojen mukaista, kodikasta ja turvallista, yksilön tarpeisiin perustuvaa asumisen palvelua.

Jokaiselle asukkaalle on laadittu oma hoito- ja ohjaussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Sekä itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka päivitetään puolivuositain.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Itsemääräämisoikeus:

Pesäpuun asukkailla on jokaisella oma asuntonsa. Pesäpuun arvoihin kuuluu kehitysvammaisen tai vammaisen henkilön oikeus määrätä ja päättää omasta elämästään ja itseään koskevista asioista omien kykyjensä ja etunsa mukaisesti. Asukkaiden toiveiden kuunteleminen, kunnioittaminen ja toteuttaminen on toiminnan lähtökohtia.

Yksilöllisyys:

Pesäpuussa järjestettävät palvelut ja sinne tuotavat palvelut räätälöidään asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti niin, että ne tukevat asiakkaan itsenäisyyttä arjen toiminnoissa.

Osallisuus ja osallistaminen:

Osallisuus ja osallistaminen ovat Pesäpuun tärkeimpiä toimintaperiaatteita. Palveluilla edistetään yhteiskunnallista osallistumista ja asukkaiden tasa-arvoista osallistumista yhteisön toimintaan.

Ostopalvelujen tuottajat

Pesäpuun ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen in house-yhtiö Pirkanmaan Voimia Oy. Myös erityisruokavaliot ovat tilattavissa palveluntuottajalta. Kylmäateriat toimitetaan maanantaisin ja torstaisin. Voimian ateriat ovat käytössä vain osalla asukkaista. Osa asukkaista käy itse tai ohjaajan kanssa kaupassa. Osa asukkaista lämmittää valmisruokia tai he valmistavat itse tai ohjaajan avustamana ateriansa.

Siivouspalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Siivous toteutetaan palvelukuvausten mukaisesti. Osalla asukkaista siivous tapahtuu ohjatusti tai itsenäisesti.

Hallinnollinen ja toiminnallinen kokonaisuus

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen p. 040 800 4712, marjaana.rasanen@pirha.fi

Vastuualue on jaettu vastuuyksikköihin. Pesäpuu kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen lähipalvelualueeseen. Alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen p. 040 335 7423, liisa.hoikkanen@pirha.fi

Pesäpuun lähiesihenkilö on palveluvastaava Nina Stenroos p. 040 133 7683, nina.stenroos@pirha.fi

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuualuetasoisesti sekä yksikkötasoisesti. Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen laatii vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman Pirha omavalvontaohjelman pohjalta yhteistyössä palvelupäälliköiden kanssa.

Pesäpuun omavalvontasuunnitelman laatii esihenkilö. Suunnitelmasta keskustellaan henkilöstön kanssa viikkopalavereissa. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluvastaava Nina Stenroos p. 040-133 7683 nina.stenroos@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.

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia

tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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)

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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä, laatua mitataan sen avulla. Lisäksi osassa yksiköitä käytetään Muistikka-seurantavälinettä muistioireiden objektiiviseen arviointiin.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuussa ei ole toistaiseksi ollut käytössä toimintakyvyn arvioinnin apuna varsinaista mittaustuloksiin perustuvaa järjestelmää.

Jokaiselle asukkaalle on laadittu yksilöllinen palvelusuunnitelma, jossa arvioidaan mm. Asukkaan toimintakykyä ja suunnitellaan palvelut sen mukaan. Jokaiselle asukkaalle tehdään vähintään kerran vuodessa palvelusuunnitelman päivitys.

Yksikössä aloitetaan käyttämään Inter RAI-ID arviointimenetelmää, kun pilotointi saadaan valmiiksi muissa hyvinvointialueen pilottiyksiköissä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuun palveluiden kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Pesäpuu kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen.

Vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Eteläisen vastuualueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen.

Pesäpuun päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa asumisyksikön esihenkilö. Pesäpuussa nimikkeellä palveluvastaava. Esihenkilö osallistuu asukkaiden palvelujen toteuttamisen suunnitteluun ja toteutumisen arviointiin. Esihenkilö vastaa myös yksikön toiminnan ja kehittämisen suunnittelusta. Lisäksi hän huolehtii, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Pesäpuussa työskentelee pääsääntöisesti vain sotealan ammattihenkilöitä, joilla on voimassa olevat, Pirhan linjaamat lääkeluvat ja riittävä perehdytys ensiaputaitoihin. Yksikön esihenkilö työskentelee Pesäpuussa pääsääntöisesti läsnä olevana, jolloin on mahdollista seurata yksikön arjen toteutumista.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Pesäpuussa tehdään jokaiselle asukkaalle palvelusuunnitelman lisäksi päivittäistä arkea koskeva suunnitelma. Se laaditaan mahdollisimman pian asukkaan asumispalveluun muuton jälkeen. Suunnitelmaa on laatimassa yhdessä asukkaan kanssa nimetty omaohjaaja ja mahdollisesti asukkaan läheinen. Asukkaiden päivittäisiä toimintoja koskevat suunnitelmat kirjataan KantaEfficiaan. Palveluiden toteuttamista koskevia suunnitelmia seurataan jatkuvasti

omaohjaajan toimesta ja muutoksia niihin tehdään tarpeen mukaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatio keinolla.

Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= toteuttamissuunnitelma) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaroalähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Pesäpuussa itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma laaditaan samanaikaisesti hoito- ja ohjaussuunnitelman kanssa. Suunnitelmaan kirjataan mm. seuraavia asioita:

- Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi, sekä keinot itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
- Käytännöt henkilön osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
- Käytössä olevat kommunikaatiomenetelmät
- Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Kaiken toiminnan lähtökohtana on kaikkien asukkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Asiakkaan oman mielipiteen ilmaisussa käytetään apuna vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten selkokieltä, kuvia, tukiviittomia ja esineilmaisua.

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 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 selvítettävä, 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.

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.

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

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää

hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten.

Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
- astuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
- yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö liisa.hoikkanen@pirha.fi
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)
- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpanoa.

3.5 Henkilöstö

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan todelliseen tarpeeseen.

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta.

Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

Pesäpuussa sijaistarpeet pyritään ennakoimaan riittävän ajoissa, esim. perhevapaat, opintovapaat, vuosilomat, jotta pystyttäisiin rekrytoimaan mahdollisimman järkevästi. Viimeisten vuosien aikana sijaisten rekrytoinnissa on ollut yhä enemmän haasteita. Äkilliset sijaistarpeet pyritään hoitamaan joko sijaispoolin työntekijöiden, muiden sijaisten tai oman henkilökunnan kesken pidentämällä suunniteltua työvuoroa tai esimerkiksi kutsumalla iltavuorolainen aamuvuoroon. Satunnaisesti on jouduttu käyttämään myös Temporen palveluja. Henkilöstövuokrausfirman käyttöä on pyritty vähentämään Pirhan ohjeistuksien mukaisesti.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirroin.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

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

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

Henkilöstömitoituksen seuranta pilotoidaan vuonna 2024 muutamissa vammaisten asumispalveluyksikössä. Mitoituksen seuranta varten on työryhmässä arvioitu eri paikoista ja eri tehtävistä (lähihoitaja, sairaanhoitaja, hoiva-avustaja, ohjaaja jne.) välillisen ja välittömän työn jakautumista ja luotu taulukko, johon syötetään tietoja asukasmäärästä huomioiden päivätoiminnassa käyjt ja kotona olevat sekä henkilöstön tunteja Titaniasta. Pilotoinnin

jälkeen taulukosta on tulossa työkalu mitoituksen seurantaan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluihin.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuun asukkaiden joukossa on useita ikääntyneitä henkilöitä, joilla on monia perussairauksia ja heidän avun- ja hoivantarpeensa on kasvanut ja tulee yhä kasvamaan. Myös monien nuorempien asukkaiden avuntarve on lisääntynyt. Pesäpuussa on laskettu minimivahvuudeksi 4 ohjaajaa aamuvuoroon ja 4 ohjaajaa iltavuoroon sekä kaksi ohjaajaa yövuoroon. Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä on minimiresurssi. Minimivahvuus on kuitenkin niin pieni, että siitä ei riitä arkisin 1–2 ohjaajaa päivätoimintaan avuksi, eikä sillä vahvuudella pystytä useampaa päivää työskentelemään ilman että asukasturvallisuus vaarantuu ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaiden hoiva jää puutteelliseksi. Sijaisrekrytoinnissa toimitaan jo aiemmin kerrotun käytännön mukaisesti. Poikkeavissa tilanteissa, joissa vain minimivahvuus, henkilöstö priorisoi töiden kiireellisyyttä ja tärkeyttä, välttämättömät työt hoidetaan ensisijaisesti. Asukkaiden turvallisuus ja hyvinvointi ovat aina etusijalla.

3.7 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.

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://www.intra.pirha.fi/monialainen-yhteistyo)

Yksiköissä tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri palveluja tuottavien tahojen kanssa (esim. perusterveydenhuollon palvelut, puhe- ja fysioterapeutit).

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuussa kaikki asukaskirjaaminen tapahtuu KantaEfficia-asiakastietojärjestelmään. Se on väistynyt kirjausjärjestelmä. Pirhan alueella on tarkoitus siirtyä vuoden 2024 lopussa sosiaalihuollon osalta Saga-asiakastietojärjestelmään. On mahdollista, että siirtyminen tapahtuu vasta vuoden 2025 puolella viivästysten vuoksi.

3.8 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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kerrostalo, jossa Pesäpuu sijaitsee, on valmistunut vuonna 2008. Kiinteistön ikääntyminen näkyy mm. pinnoissa. Joissakin asunnoissa muovimatto on rikkoutunut pyörätuolilla

liikkumisen ja tuolien siirtelyn vuoksi. Tilat ovat esteettömät ja talossa on hissi. Pesäpuu sijaitsee Lempäälän keskustassa hyvien kulkuyhteyksien varrella, lähellä kauppoja, kirjastoa ja muita palveluja. Se lisää huomattavasti asukkaiden osallisuusmahdollisuuksia.

Kiinteistön omistaa Lempäälän Vuokrakodit Oy, joka on Lempäälän kunnan omistama vuokrataloyhtiö. Ulkoalueiden kunnossapidosta sekä kiinteistön kunnossapidosta vastaa Lekitek Oy.

Kiinteistöön ja piha-alueeseen liittyvät palvelupyynnöt tilataan Paketti-järjestelmän kautta. Äkilliset korjaus- ym. tarpeet voidaan soittaa palveluntuottajalle suoraan päivystysnumeroon.

Siivouksen tasosta vastaa palveluntuottaja Voimia Oy sopimuksen mukaisesti. Ohjaajien vastuulla on mm. Eritetahradesinfioinnit. Jokaisella työntekijällä on vastuu asukkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta. Tämä toteutuu pitämällä talon sisätilat järjestyksessä sekä huolehtimalla, ettei missään ole vettä lattialla (liukastumisvaara). Talvella pihan riittävä valaistus ja piha-alueiden kunnossapito ovat tärkeitä sekä asukkaiden että henkilöstön turvallisuuden kannalta.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön 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 (EQU).

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka-intra.pirha.fi)

Apuvälineet

Yksiköiden asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat Pirkanmaan apuvälinekeskuksen kautta. Asiakas tekee apuvälineestä hakemuksen vammaissosiaalityöhön, jossa hakemuksesta tehdään myönteinen tai kielteinen päätös. Myönteisen päätöksen jälkeen Pirkanmaan apuvälinekeskus hankkii ja toimittaa apuvälineen asiakkaalle.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän

riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tietosuojaan liittyvissä asioissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita. Henkilökunta suorittaa pakolliset/suosittelut koulutukset mm. Tietosuojasta ja –turvasta. Esihenkilö seuraa, että kaikki suorittavat koulutukset.

Salassapitoon liittyvät asiat käydään läpi jo perehdytysvaiheessa ja asiaan palataan henkilökunnan kokouksissa tarpeen mukaan. Mahdollisista tietoturvarikkomuksista viedään tieto HaiPro-järjestelmään.

Pesäpuun toimistotiloissa ei ole nähtävillä mitään salassa pidettävää. Raportit ja muut asukastietoja sisältävät kokoukset pidetään tietoturvallisesti suljettujen ovien takana.

Asukastiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään, johon pääsevät kirjautumaan vain ne, joilla on siihen oikeudet. Muu asukasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaan kansiossa, joka säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Yleisesti huolehditaan siitä, että salassa pidettävät asiakirjat eivät ole sivullisten nähtävillä.

Jos kuitenkin tapahtuu tietoturvavirhe, siitä tehdään asiaankuuluva HaiPro-ilmoitus, joka myös käsitellään henkilökunnan kanssa.

Lempäälässä on käytössä KantaEffic. Vuoden 2024 lopussa tai 2025 alussa järjestelmäksi vaihtuu Saga.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuun lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, viimeksi vuonna 2023. Uusi suunnitelma hyvinvointialueelle laadittuun pohjaan tehdään vuoden 2024 aikana.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja yhdessä esihenkilön kanssa.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksiköstä vastaava Lempäälän terveyskeskuksen lääkäri Sanna Ylieskola.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja turvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita ja tavanomaisia varotoimia infektioiden torjunnassa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hygieniahoitajaan.

Yleisenä hygieniaohjeena korostetaan käsienpesun tärkeyttä. Asukkaita ohjataan (sanallisesti ja kuvallisten ohjeiden kanssa) riittävästä ja asianmukaisesta käsihygieniasta päivittäisten toimien yhteydessä. Säännöllisiä pesupäiviä toteutetaan asukkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet huomioiden. Sairastunutta asukasta kehoitetaan välttämään kontakteja muihin asukkaisiin niin paljon kuin se on yksilön luonteen mukaan mahdollista.

Puhtaanapidosta yksikössä vastaa Pirkanmaan Voimia Oy palvelukuvauksen mukaisesti. Palvelukuvaukset ovat ympärivuorokautisessa ja yhteisöllisessä asumisessa erilaiset. Ohjaajat täydentävät puhtaanapitoa tarpeen mukaan, jolloin siivous tapahtuu ohjatusti asukkaan kanssa.

Pyykkihuolto tapahtuu yksikössä kunkin asukkaan asunnossa olevilla pyykinpesukoneilla. Eritepyykille käytetään ko. pyykille suositeltua pesuainetta. Koneet puhdistetaan säännöllisesti hygieniahoitajan ohjeistuksen mukaisesti.

Pesäpuun hygieniavastaava on ohjaaja Terhi Räikkönen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava hygieniahoitaja on Minna Vuorihuhta, minna.vuorihuhta@pirha.fi p. 044 472 8042.

Eteläisen lähijohtamisen alueen hygieniahoitaja on Milla Nikkilä, milla.nikkila@pirha.fi p. 050 410 0210.

3.12 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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tietosuojaan liittyvissä asioissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeita. Henkilökunta suorittaa pakolliset koulutukset mm. tietosuojasta ja tietoturvasta. Esihenkilö seuraa, että kaikki osallistuvat koulutuksiin.

Salassapitoon liittyvät asiat käydään läpi jo perehdytysvaiheessa ja asiaan palataan viikkopalavereissa tarvittaessa. Mahdollisista tietoturvarikkomuksista viedään tieto HaiPro-järjestelmään.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksiköissä toteutetaan kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). Näiden lisäksi päivittäin saadaan asiakkailta palautetta suullisesti sekä keskusteluista läheisten kanssa. Asiakkailta ja läheisiltä on mahdollisuus antaa palautetta myös Pirhan www-sivujen kautta, www.pirha.fi/palaute. Palautetta käydään läpi yksiköissä säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä toteutetaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely. Sen lisäksi päivittäin saadaan asukkailta palautetta suullisesti sekä keskusteluista läheisten kanssa. Asukkailla ja läheisiltä on mahdollisuus antaa palautetta myös Pirhan www-sivujen kautta, www.pirha.fi/palaute. Palautetta käydään läpi säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

Asukkaita, heidän omaisiaan ja läheisiään kannustetaan antamaan reaaliaikaista palautetta matalalla kynnyksellä haluamallaan tavalla.

Asukkaille aloitetaan syksyn aikana asukaspalaverit ns. Iltakahvien yhteydessä vähintään puolen vuoden välein. Siinä on mahdollisuus antaa palautetta ja keskustella yhteisistä asioista sekä informoida asukkaita ajankohtaisista asioista.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. 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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskien tiedostaminen ja ennaltaehkäisy on riskien hallinnassa olennaista. Hyvinvointialueella on käytössä työturvallisuusriskien arvioinnin Granite-järjestelmä, jonka avulla arvioidaan mahdollisia riskejä. Yksikön Granite-arviot tulee päivittää noin puolen vuoden välein tai kun jokin riskienhallintaan liittyvä asia muuttuu. Turvallisuusriskien vähentämisestä vastaavat yksikön esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtajat.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä. Sinne kirjataan paitsi tapahtuneet poikkeamat, mutta myös ns. läheltä piti-tilanteet. Tehdyt ilmoitukset käsitellään

yhdessä henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa. Käsittelyn yhteydessä pohditaan keinoja, miten tapahtuma voitaisiin jatkossa välttää.

Toiminnassa noudatetaan organisaatiota koskevia ohjeita riskeistä kokonaisvaltaisesti. Henkilökunnalla on kirjattu vastuu tuoda esiin havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä ja poikkeamia.

Esihenkilöt valvovat palveluntuottajien työhön liittyviä riskejä silloin, kun ne kohdistuvat yksikön henkilökuntaan tai asukkaisiin. Näistä riskeistä esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä palveluntuottajien palveluvastaaviin.

Poikkeustilanteisiin on Pesäpuussa varauduttu mm. hankkimalla kannellisia ämpäreitä puhtaan veden varastoimista varten, joditabletteja (käyttö yleisen ohjeen mukaan), varavirtalähteitä matkapuhelimiin, otsalamppuja, taskulamppuja, paristoja jne. Näin saadaan asukkaiden arki turvatuksi ainakin vuorokauden ajaksi.

Pesäpuussa suurimpia riskitekijöitä ovat vuorossa olevat niukat resurssit sekä yllättävät tilanteet, esim. asukkaiden yllättävä ja ennakoimaton käytös sekä siihen vastaaminen.

Pihalla liikkuminen talviaikaan on oma riskitekijänsä, esim. runsas lumi, jota ei ole ehditty aurata tai liukas piha, jota ei ole hiekoitettu. Lääkehoidon turvalliseen toteutumiseen liittyy myös omat riskinsä, vaikka yksiossa onkin käytössä lääkkeiden kaksoistarkistus. Esim. uudet työntekijät tai yksiossa harvoin työskentelevät sijaiset saattavat unohtaa antaa asukkaalle lääkkeen, siksi perehdytystä on tarpeen parantaa.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali-terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Vakavaan tapahtumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuussa noudatetaan edellä mainittuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja käytänteitä asiakasturvallisuuteen liittyen. Perehdytyksessä käydään läpi HaiPro-ilmoitusten tekeminen, joka on jokaisen työntekijän velvollisuus. Nämä käsitellään viikkopalaverissa. Tavoitteena on löytää keinoja vastaavien tilanteiden toistumisen ehkäisemiseen sekä sopia yhteisistä, turvallisuutta lisäävistä käytänteistä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskien hallinta on koko työyhteisön asia. Viikoittaisissa palaverissa nousee usein esiin asioita, joihin liittyy riskejä, jotka on jo kirjattu Graniteen. Asioita pohditaan yhdessä ja kirjataan muistioon tiedonkulun varmistamiseksi.

Perehdytyksen yksi osa –alue on riskienhallinnan tiedostaminen ja niistä ilmoittaminen. Henkilökuntaa kannustetaan jatkuvaan työn toteutumisen arviointiin myös työn riskitekijöiden kannalta. Esihenkilöllä on vastuu seurata tilannetta ja puuttua epäkohtiin. Esihenkilö päivittää Granitea puolen vuoden välein yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. Pesäpuun turvallisuusvastaavaksi on nimetty lähihoitaja Noora Salo.

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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksia sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan teemaryhmän toimesta 5–6 kertaa vuodessa. Näissä palaverissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pesäpuun ateriapalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Samoin puhtaanapitopalvelut tuotetaan Voimian toimesta. Molempien palveluiden toteutumista ja laatua seurataan ja palautetta annetaan tarvittaessa sekä Voimian palautekyselyjen kautta. Palautetta voi antaa myös suullisesti Voimian palveluista vastaaville esihenkilöille tai Pirhan intran sivuilla olevan asiakaspalautekyselyn kautta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Valmiudesta ja varautumisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelulinjan esihenkilöiden kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1.

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on yksikön yhteinen asia. Se pyritään laatimaan yhdessä henkilöstön kanssa ja koko henkilöstön tulee myös perehtyä sen sisältöön.

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön omalla Teams-kanavalla (suljettu kanava) sekä yksikön toimistotilojen seinällä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Pesäpuun omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikössä ja se julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Palvelualueen esihenkilöt, yksikön esihenkilö ja koko henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista. Jos puutteita havaitaan, esihenkilö suunnittelee korjaavat toimenpiteet yhdessä henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman ns. pohja päivitetään omavalvontaja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Palvelualueen/yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö, joka Pesäpuussa on palveluvastaava. Omavalvontasuunnitelman tarkistus ja päivitys tehdään vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Lempäälä 27.09.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö
Nina Stenroos
Toimialuejohtaja
Tuulikki Parikka