

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Hoivakoti Wäinämöinen
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

- 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot1
 - 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot1
 - 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet2
- 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen12
- 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus15
 - 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset15
 - 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet17
 - 3.4 Muistutusten käsittely25
 - 3.5 Henkilöstö28
 - 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta35
 - 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi36
 - 3.8 Toimitilat ja välineet37
 - 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö38
 - 3.10 Lääkehoitosuunnitelma42
 - 3.11 Infektioiden torjunta44
 - 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja45
 - 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen48
- 4 Omavalvonnan riskien hallinta50
 - 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen50
 - 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely52
 - 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen52
 - 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta59
 - 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta59
- 5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen60
 - 5.1 Toimeenpano60
 - 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen61
- 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä62

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 Hoivakoti Wäinämöinen
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Hoivakoti Wäinämöinen Kirkkotie 6 37600 Valkeakoski, Palveluvastaava Marjut Pennanen marjut.pennanen@pirha.fi 0403357437, Palvelupäällikkö Katri Nieminen <u>katri.t.niemi-</u> <u>nen@pirha.fi</u> 0403357604
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Asiakaspaikkamäärä 66

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asukkaalla on oma asunto. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen tulee kyseeseen silloin, kun asuminen esimerkiksi kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla ei enää suju. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa järjestetään palvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä asukas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asukas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

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

Hoivakoti Wäinämöinen toimii Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualueella. Hoivakoti Wäinämöinen sijaitsee Valkeakoskella keskeisellä paikalla kaupungin keskustan ja sen palvelujen läheisyydessä Valkeakosken sote- kampuksella.

Hoivakoti Wäinämöinen tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa tarvitseville asukkaille viihtyisän ja turvallisen asuinympäristön, joka tukee asukkaiden toimintakykyä ja omatoimisuutta. Mielekkään arjen ja asumisen apuna ja tukena on ammatillinen ja osaava hoitohenkilökunta.

Hoivakodin asukkaat ovat pääasiassa iäkkäitä henkilöitä, joiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta.

Asuminen hoivakoti Wäinämöisessä perustuu MVH- Asunnot Oy:n kanssa solmittavaan vuokrasopimukseen. Asukas saa asua hoivakodissa elämänsä loppuun asti laadukkaan saattohoidon osaamisen ja toteuttamisen turvin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. Olemme sinua varten, elämän vuoksi. (Pirkanmaan hyvinvointialuestrategia 2023- 2025.)

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot näkyvät Wäinämöisessä seuraavilla tavoilla:

Työntekijöiden työskentelyssä tasavertaisuutena, reiluna toimintana työkaveria kohtaan sekä kunnioittavana kohtamisena asukkaiden ja omaisten kanssa. Asukkaiden itsemääräämisoikeus ohjaa työtä ja asukkaiden toiveet otetaan työskentelyssä huomioon. Asukkailta kysytään säännöllisesti heidän toiveistaan hoidon ja palveluiden suhteen ja niiden toteutumista seurataan virikeohjaajan tekemillä kyselyillä.

Lisäksi virikeohjaajan vetämänä Wäinämöisessä on oma asukasneuvosto. Siellä asukkaiden kanssa säännöllisesti keskustellaan heidän kokemuksistaan koskien saamaansa hoidon ja palveluiden laatua. Wäinämöisen työntekijöillä on vahvaa osaamista muistisairaiden hoidosta ja halua kouluttautua tarpeen mukaan myös lisää.

Palvelun tavoitteena on tukea kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämää kodinomaisessa ympäristössä moniammatillisen ja ammattitaitoisen henkilökunnan avustuksella. Asukkaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi kaikki toiminta perustuu ehkäisevän, aktiivisen ja kuntouttavan työotteen periaatteisiin. Uudet Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijät perehdytetään asianmukaisesti ja koko henkilökuntamme noudattaa työssään vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää

asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022).

Hoivakoti Wäinämöisen toiminta on ympärivuorokautista ja käytössämme on omahoitajamalli. Asukas saa omahoitajan muuttaessaan hoivakoti Wäinämöiseen. Omahoitajan tehtäviin kuuluu hoitoneuvottelun järjestäminen asukkaan ja omaisten kanssa, asukkaan hoitosuunnitelman tekeminen ja sen päivittäminen sekä RAI-arviointien tekeminen. Omahoitajan ollessa estynyt tehtävään esim. lomien vuoksi, muu henkilökunta huolehtii siitä, että asukkaan asiat tulevat hoidetuksi. Omahoitajuuden tavoitteena on luoda luottamuksellinen ja ammatillinen suhde asukkaaseen ja hänen läheisiinsä. Omahoitaja muodostaa kokonaiskuvaa asukkaan elämäntilanteesta, vastaa omaisten kysymyksiin ja antaa heille tukea, esim. kuuntelemalla ja keskustelemalla heidän kanssaan.

Palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutumissuunnitelma laaditaan RAI arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös seurata, miten suunnitelma toteutuu. Suunnitelmaan kirjataan RAI-arvioinnin tulokset asiakkaan kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet sekä suunnitelma seurannasta. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. RAI-mittarit toimivat apuna hoidon toteutumisen seurannassa. ([RAI-arviointi asiakastyössä - THL](#)).

Jokaiselle asukkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat.

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa asiakaslähtöistä työskentelyä, jossa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja eri ammattiryhmien kesken rakennetaan yhteinen käsitys asukkaan tarpeista, tilanteesta, tarvittavista toimenpiteistä ja ongelmien ratkaisusta. Hoivakoti Wäinämöisen moniammatillinen tiimi koostuu lääkäristä, sairaanhoitajasta, lähihoitajista, ohjaajasta ja hoivaavustajista. Jokainen tiimin jäsen havainnoi asukkaan vointia, toimintakykyä ja voimavaroja päivittäin. Myös asukkaan omat tuntemukset sekä läheisten havainnot asukkaan voinnista

huomioidaan ja tarvittaessa pohditaan yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. Olennaista on, että huomiot ja mahdolliset toimenpiteet kirjataan myös Pegasos-asiakastietojärjestelmään.

RAI-arvioita hyödyntäen tunnistetaan asukkaan omia voimavaroja ja ne kirjataan yksilölliseen PaHoSuun. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen, osallistumaan järjestettyihin tapahtumiin ja virikehetkiin, ulkoiluun, porraskävelyyn. Tuttujen hoitajien läsnäolo, jolloin asukkaan toimintatavat ovat tiedossa. Kuntouttavan työtavan mukaan toimimalla asukkaan toimintakykyä ylläpidetään mahdollisimman pitkään häntä tukien ja kannustaen.

Yksiköissä on virikevastaavat, jotka suunnittelevat toimintaa esim. bingoa, tietovisaa, levyraatia, karaokea, pelihetkiä ja erilaisia rasteja yleisissä tiloissa. Toimintaa järjestetään yhdessä vapaaehtoisten sekä eri toimijoiden kanssa ympäri vuoden asukkaan toimintakykyä turvaten. Wäinämöisessä järjestetään säännöllisesti musiikkihetkiä eri esiintyjien toimesta. Seurakunnan toimesta järjestetään säännöllisesti hartauksia ja meillä käy vapaaehtoisia ulkoilemassa asukkaiden kanssa.

Asukkaiden ulkoilu tapahtuu henkilökunnan, omaisten ja vapaaehtoistoimijoiden toimesta. Vapaaehtoisille järjestetään ulkoiluystäväkoulutusta säännöllisesti paikkakunnalla ja omaisia opastetaan mm. liikkumisen apuvälineiden käyttöön. Hoivakoti Wäinämöisellä on oma turvallinen ulkoilupiha ja lähiympäristössä on esteettömiä reittejä kauniissa luontomaisemassa.

Arjen mielekästä tekemistä ja asukkaiden säännöllistä ulkoilua seurataan tietojärjestelmissä. Esimerkiksi RAI-järjestelmän tuottamaa ”Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä / aktiviteettia”- mittaritietoa seurataan yksikkötasolla asetetun numeraalisen tavoitteen saavuttamisen osalta kuukausittain.

Tavoitteiden toteutumista seurataan RAI-arvioinnin avulla, hyvällä ja huolellisella kirjaamisella asiakastietojärjestelmään, havainnoinnilla, yhteistyössä omaisten kanssa sekä tutustumalla asukkaiden elämänhistoriaan esimerkiksi yksikössä käytössä olevaa elämänpuuta hyödyntämällä.

Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Hyvä ravitsemustila tukee asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä sekä nopeuttaa sairauksista toipumista. Painonvaihtelut, tahaton laihtuminen ja muut hyvää ravitsemusta vaarantavat tekijät, kuten sairaudet ja lääkitys, tunnistetaan ja otetaan huomioon yksilöllisesti ravitsemuksen turvaamiseksi. Ruokailutilanteen viihtyisyyteen ja asiakkaan mahdollisuuteen

valita mieluisat ruoat ja ruoka-aineet kiinnitetään huomiota. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito. (www.ruokavirasto.fi; Vireyttä seniorivuosiin - ikääntyneiden ruokasuositus.)

Ravitsemuksessa huomioidaan ravitsemussuositukset, erityisruokavaliot, rakennemuunnellut ateriat ja kalenterivuoden juhlapyhät. Asiakkaita avustetaan ruokailuissa.

Ruokailutilanteiden viihtyisyyteen kiinnitetään huomioita esimerkiksi rauhoittamalla ruokailuhetki minimoimalla ylimääräiset äänet ja miettimällä asiakkaiden istumajärjestystä ruokailutilanteessa. Yöpaaston pituus ei saa ylittää suositeltua 11 tuntia. Poikkeuksena tästä tilanteet, jos asiakas haluaa nukkumaan aikaisin illalla tai nukkua aamulla pitkään. Varsinaisten ruokailuaikojen ulkopuolella on asiakkailta mahdollisuus saada välipalaa.

Kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi (MNA – Mini Nutritional Assessment) RAI arvioinnin yhteydessä, jotta ravitsemuksellisiin haasteisiin pystytään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindeksi BMI. Vähintään kahdesti vuodessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asiakkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti. Hoivakoti Wäinämöisessä asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa sekä tarvittaessa useammin, mikäli ravitsemuksen kanssa on haasteita.

Asiakkaiden ravitsemuksellisten haasteiden ja erityistarpeiden ratkaisemiseksi on mahdollista konsultoida ravitsemusterapeutteja. Hän myös kouluttaa henkilöstöä ja antaa ohjeita hyvän ravitsemuksen toteuttamiseksi. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, voidaan tarvittaessa pyytää suuhygienistin apua asiakkaan suun hoitoon liittyen. (Vireyttä seniorivuosiin -ikäntyneiden ruokasuositus)

Hoivakoti Wäinämöisen ateriapalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia. Wäinämöiseen toimitetaan ateriat Voimian valmistuskeittiöltä. Pirkanmaan Voimia valmistaa lounaan ja päivällisen pääruoan sekä jälkiruoan yksikön henkilökunnan tilaamien ruokavalioiden mukaisesti. Pirkanmaan Voimia henkilökunta jakaa lounaan ja päivällisen ateriat tilauksen mukaisesti ruuan kuumennus- ja tarjoiluastioihin. Hoivakoti Wäinämöisen henkilökunta huolehtii ruoka-annosten jakamisesta asukkaille.

- **Aamiainen klo 8-10** Puuro toimitetaan valmiina ja muut tuotteet tilataan tuotteina.
- **Lounas klo 11-12** Tilataan ateriana (sisältää salaatin) ja leivät, levitteet sekä ruokajuomat tilataan tuotteina.
- **Iltapäiväkahvi klo 14** Tilataan tuotteina
- **Päivällinen klo 16-17** Tilataan ateriana (sisältää jälkiruuan) ja leivät, levitteet sekä ruokajuomat tilataan tuotteina.
- **Iltapala klo 19-21** Tilataan tuotteina kauppakassipalvelusta.
- Tarvittaessa on mahdollisuus myös yöpalaan.

Ateriat tarjotaan joustavasti suositusten mukaisina aikoina ja ruokailuhetket toteutuvat kodinomaisina, rauhallisina ja miellyttävinä. Toimintaperiaatteena on, että asukas syö ensisijaisesti omatoimisesti ja vasta sitten avustettuna. Asukkaan omia voimavaroja tuetaan ruokailutilanteissa, mutta tarvittaessa annetaan apua ja riittävästi aikaa ruokailuun. Asukkaiden toiveita ja mieltymyksiä voidaan toteuttaa jossain määrin tuotetilauksia tehdessä. Voimian ruokalista on asukkaiden nähtävillä Wäinämöisen ryhmäkotien ilmoitustauluilla.

Pirkanmaan Voimian keittiölle tehdään ilmoitus asukkaan erikoisruokavalioista Aromiin. Huomioidaan yksikön keittiössä erilliset voiveitset, voit ym. Kesäkuukausina huolehditaan asukkaiden riittävästä nesteensaannista, tätä varten yksiköissä on esimerkiksi nesteytystabletteja.

Asukkaan ruokavalio, mahdolliset rajoitteet ja allergiat kysytään ennen asukkaan muuttoa yksikköön. Näin varmistetaan, että hän saa oikeanlaisen ruokavalion heti saapuessaan. Hoivakoti Wäinämöisen hoitajat vievät asukkaiden erityisruokavaliot ja tiedot ruokarajoitteista sähköiseen Aromi-tilausjärjestelmään. Hoitaja, joka jakaa ruoan, vastaa siitä, että asukas saa hänelle tarkoitetun ruoan (esimerkiksi sileä, sosemainen, laktoositon, tehostettu tai gluteeniton).

Hoitohenkilökuntaa on koulutettu aliravitsemusriskin tunnistamiseen. Mikäli asukkaan ruokahalu tai nesteiden saanti on heikentynyt, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisessa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarvittaessa tarjotaan sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Mahdollisiin isoihin painon

muutoksiin reagoidaan. Painon laskuun puututaan esimerkiksi lisäämällä energiapitoisempia aterioita, jos suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Asukkaan suun kuntoa ja hoitoa seurataan ja ohjataan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

MNA - ravitsemustilan arviointi tehdään RAI:n päivityksen yhteydessä vähintään puolen vuoden välein. PEG-letkuravitsemuksen osalta ravitsemuksen ja nesteytyksen riittävyttä voidaan seurata muun muassa erittämistä, painonmuutoksia ja turvotuksia havainnoimalla. Paino otetaan kaikilta asukkailta vähintään 6 kk välein. Asukashuoneessa on mahdollisuuksien mukaan muki asukkaan omatoimista juomista varten. Asukkaalta ruokailuissa varmistetaan, mitä hän haluaa syödä ja juoda. Tarvittaessa käytetään ruuan rikastamista voilla ja kermalla tai apteekista saatavilla lisäravinteilla. Ruokalutilanteessa huomioidaan ruuan esillepano sekä sopivat annoskoot.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat Internet -sivuilla:

- [Infektio-ohjeet ja tiedotteet Pirha](#)
- [Toimintayksiköiden infektio-ohjeet Pirha](#)
- [Infektioiden torjunta asumisyksiköissä](#)
- [Kosketusvarotoimet asumispalveluyksikössä](#)
- [Infektioiden torjunta kotihoidossa](#)
- [Varotoimenpiteet infektiosairauksissa](#)
- [Tavanomaiset varotoimenpiteet](#)

Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut palveluntuottajana vastaa puhtauspalvelun laadun toteutumisesta. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista. Palveluntuottaja tekee laadun seurannan katselmuksia yhdessä tilaajan eli hoivakoti Wäinämöisen ja Voimian edustajan kanssa.

Yksikön hygieniatasoa voidaan seurata muun muassa havainnoimalla pintojen ja tilojen siisteyttä. Tämä kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Jos siisteydessä huomataan poikkeavaa, siitä tehdään ilmoitus palveluntuottajalle. Poikkeuksena on esimerkiksi eritetahra, jonka siivoaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla, ei ainoastaan puhtauspalveluita

tuottavalla henkilöstöllä. Eritetahradesinfektiota varten yksikössä on tarvittavat puhdistusvälineet sekä ohje eritetahradesinfektion suorittamiseen.

Henkilökunta on perehdytetty yleisiin siivousohjeisiin sekä tilauskäytäntöihin (esimerkiksi vuodevaatteet, erityissiivoukset). Kosketuseristysasukkaiden kohdalla huomioidaan asianmukainen suojavaatetus. Suojainten käytöstä löytyy kuvallinen ohjeistus yksikössä.

Hoitajat huolehtivat asukkaan siististä ulkonäöstä ja peseytymisestä. Hoitajat sopivat asukkaan ja omaisten kanssa asukkaan henkilökohtaisten hygieniatuotteiden hankinnasta.

Perehdytyskansiossa on henkilökunnalle ohjeet käsihygieniasta, suojautumisesta hoidettaessa sairaalabakteeria kantavaa asukasta, ohjeet suu-nenäsuojuksen käytöstä, ohjeet asukkaiden pyykinhuollosta, infektiopyykin käsittelystä sekä henkilökunnan työvaatehuollosta. Jokainen työntekijä on lukenut ohjeet ja vastaa omalla toiminnallaan hygieniastasosta.

Hoitohenkilökunnasta on nimetty hygieniavastaava, joka on perehtynyt hygienia-asioihin, käy lisäksi koulutuksissa ja opastaa muuta henkilöstöä. Hygienia-asioissa järjestetään sisäistä koulutusta tarvittaessa.

Wäinämöisessä vierailevia ohjataan hyvään käsihygieniaan ja esim. mahdollisesta vatsatauti- tai influenssaepidemiasta informoidaan näkyvästi ryhmäkodin vierailijoita. Wäinämöisen käytävillä on käsidesipisteitä ja käsienpesualtaat sekä ohjeet hyvästä käsi- ja yskimishygieniasta.

Yksiköissä hygieniastasosta huolehditaan seuraavilla tavoilla: riittävä määrä hygieniatarvikkeita saatavilla yksiköissä, asukkaiden käsihygieniasta huolehtiminen, hoitohenkilökunnan oma suojautuminen ohjeistusten mukaan. Wäinämöiseen on tekeillä hygieniasuunnitelma Pirhan ohjeistuksen mukaisesti hygieniavastaavan toimesta.

Yksiköiden siivouksesta huolehtii Pirkanmaan Voimian laitoshuoltajat. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa, ja tarpeen mukaan tarkistussiivous. Asukashuoneissa siivottaviin pintoihin kuuluvat katot, seinät, pystypinnat, ikkuna- ja lasipinnat, tasot, kalusteet, ote- ja kosketuspinnat, lattiat ja jätteastiat (Pirkanmaan Voimia, Palvelukuvaus 2023).

Pirkanmaan Voimian laitoshuoltajat huolehtivat Wäinämöisen yleisten tilojen siivouksesta. Laitoishuoltajat työskentelevät maanantaista perjantaihin. Ylläpitosiivous suoritetaan arkisin

viisi kertaa viikossa (oleskelutilat, ruokasalit, taukotilat, käytävät, wc-tilat, saunat, pukuhuoneet).

Wäinämöisen vuodevaatteiden ja pyyhkeiden huolto on järjestetty tekstiilipalvelu Comforta Oy:n kautta. Likapyykki lähtee yksiköstä kerran viikossa pesuun ja kerran viikossa tilalle tuodaan puhtaat liinavaatteet. Henkilöstön työvaatteiden huollosta vastaa Lindström Oy. Wäinämöisen henkilökunta vastaa tuotteiden tilaamisesta ja tarvittaessa palautuksesta ja reklamoinnista. Palveluavustajan työtehtäviin kuuluu Comfortan rullakoiden purkaminen asukashuoneisiin.

Wäinämöisessä on kaksi omaa pyykkihuonetta, jossa pestään yksikön ja asukkaiden omia tekstiilejä. Pyykkihuollosta vastaa henkilökunta.

Jokaisella työntekijällä on oma työnkuva, jonka perehdytyksestä huolehtii hänen esihenkilönsä. Siivouksen osalta laitoshuoltajilla on oma esihenkilö ja välillistä työtä tekevien esihenkilönä toimii yksikön palveluvastaava.

Pirkanmaan Voimialla on oma perehdytysmateriaali puhtauspalveluiden työntekijöille.

Wäinämöisen henkilöstö on perehdytetty hygieniaohjeistuksiin, eritetahradesinfektion suorittamiseen ja pyykkihuollon toteuttamiseen. Pyykkihuoneessa on ohjeistus pesukoneen käyttöön sekä kosketuseristyspyykin käsittelyyn.

Asiakkaalle annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen ja hoitamiseen. Hoitajat tekevät päivittäisiä havaintoja asiakkaiden terveydentilasta ja sairauksista sekä kirjaavat ne tietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauksien hoidossa noudatetaan käypähoitosuosituksia. Fysiologiset mittaukset ja laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden lääkitykset tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään lääkärin vastaanottokäynti ja lääkäri tapaa asiakkaan ja ottaa kantaa terveydentilan muutoksiin. Asiakkaiden suun terveydentilan seuraaminen on osa päivittäistä hoitotyötä.

Lähetettäessä asiakas päivystykseen, hänen mukanaan tulee olla riittävät esitiedot. On tärkeää kuvata ajankohtainen ongelma, erityisesti toimintakyky ja sen muutos sekä tieto, mistä asiakas tulee. Asiakkaan mukana tulee olla myös tieto mahdollisesta hoitotahdosta ja hoidon rajoituksista. (www.terveysportti.fi/xmedia/shp/shp01225/Akuuttivanhus_matriisi.html)

Valkeakosken hammashoitolan kanssa on sovittu toimintamallista, jossa suuhygienisti tulee tekemään yksiköiden asukkaille tarkastuksen yksikköön. Samalla suunnitellaan jatkohoidon tarve, jota voidaan asukkaan voinnin vaatiessa toteuttaa myös yksikössä hammashoitolan henkilökunnan toimesta.

Kiireettömät lääkäriasiat hoidetaan virka-aikaan paikallisesti Valkeakoskella. Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa yksikön lääkäri. Yksikön lääkäri käy hoivakoti Wäinämöisessä kerran viikossa. Muutoin lääkäri on tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamiaan ohjeita sairauden hoidossa.

Kotisairaalan kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. Kotisairaalan henkilökunta käy sovitusti tapaamassa asukasta. Henkilökunnalla on mahdollisuus konsultoida kotisairaalaan sairaanhoitajaa ja/tai lääkäriä kotisairaalan aukioloaikoina. Yhteistyö tehdään mm hoidettaessa asukkaan infektiota laskimosisäisen antibiootin avulla.

Kiireellinen sairaanhoito: Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii asumispalveluyksiköiden ympärivuorokautinen puhelintakapäivystys 24/7, joka on tarkoitettu ympärivuorokautisen asumisen hoitajille asiakkaan hoidon tueksi. Puhelinpäivystyksessä ratkottavat asiat ovat luonteeltaan päivystyksellisiä ja kiireellisiä. Esimerkkejä päivystyksellistä ja kiireellisistä asioista ovat mm. asiakkaan kaatuminen ja lääkevirheet. Ennen soittoa takapäivystykseen hoitajat asumisyksikössä hyödyntävät apuna arvioinnissa kiireellisten tilanteiden ISBAR- käytäntöä. Mikäli asiakas päätetään lähettää päivystykseen, täytetään Ikäihmisten akuuttihoitoketjun päivystyskäynnin ensitietolomake ja laitetaan se asiakkaan mukaan. Hoitaja kirjaa päivystävältä lääkäriltä saamansa ohjeet potilastietojärjestelmään heti kun se on mahdollista. Hoitaja kirjaa ohjeen ja määräyksen antaneen lääkärin nimen. Yksikön sairaanhoitaja tekee mahdolliset lääkitysmuutokset potilastietojärjestelmään töissä ollessaan.

Puhelintakapäivystyksen numero on 010 414 1784.

Lääkäri vastaa puheluihin tai soittaa takaisin vähintään 30 minuutin kuluessa.

Yksikössä on ohjeistus asukkaan äkillisen kuolemantapauksen varalta. Oleellista on varmistua ennakkoon, että mahdolliset hoidonrajaukset ja DNR-päätökset ovat selkeästi kirjattuna Pegasos-asiakastietojärjestelmään. Wäinämöisen vastuulääkäri päättää ensisijaisesti mahdollisista hoidonrajauksista. Yksikössä on ohjeet kuoleman toteamisesta virka-aikana ja sen ulkopuolella.

Asukkaiden historiaan tutustutaan yhdessä omaisten kanssa. Seurataan asukkaan yleisvointia ja otetaan säännöllisesti paino ja RR. Jutellaan asukkaan kanssa arjessa hänen voinnistaan ja mahdollisista kiputuntemuksista.

Yksiköissä käy myös lääkäri kierrolla kerran viikossa. Lääkärin yksikkökäynneillä tehdään esimerkiksi pieniä tutkimuksia ja toimenpiteitä, uusitaan reseptejä ja arvioidaan lääkehoidon vaikuttavuutta. Lääkäri tarkistaa asukkaiden terveydentilan ja mittaukset säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Lääkäri tekee suunnitelman asukkaan pitkäaikaissairauden seuraamisesta esimerkiksi mittausten tai laboratoriotestien muodossa. Hoitajat ovat vastuussa mittausten tekemisestä ja seurannasta. Lääkitystä ja sen vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisin väliajoin.

Hoitoneuvotteluissa käydään läpi asukkaan hoitolinjaukset, joita lääkäri myös tarvittaessa päivittää. Tehdään RAI-arvioinnit 6kk välein tai toimintakyvyn muuttuessa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa **Lääkäri Anne Kalela**

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalla tuotetaan palveluita ikääntyneille ja vammaisille Pirkanmaalaisille. Asumisen palvelut kuuluvat Ikäihmisten toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen, jossa palvelut on organisoitu alueellisesti neljään vastuualueeseen. Asumisen palveluissa tuotetaan ympärivuorokautista asumista, laitoshoidoa ja lyhytaikaista asumista.

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)

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. (www.valvira.fi)

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuneet henkilöt ja henkilöstön osallistaminen suunnitelman laatimiseen: **Palveluvastaava Marjut Pennanen ja Wäinämöisen henkilökunta: sairaanhoitajat, lähihoitajat, hoiva-avustajat ja palveluavustajat. Omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan Wäinämöisen työpaikkakokouksissa ja ryhmäkotien tiimipalavereissa esihenkilön johdolla. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot: Marjut Pennanen, Palveluvastaava 0403357437, Tarja-Terttu Ylinen, sairaanhoitaja 0403357428.**

Wäinämöisen omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu

olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hoivakoti Wäinämöisessä omavalvontasuunnitelma on saatavilla ryhmäkodeissa ja myöhemmin sähköisesti julkisessa verkossa Pirhan sivuilla.

Wäinämöisen vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korvaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-lomakkeella ja käsitellään viipymättä.

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.

(Pirkan 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 asumisen palveluissa on määritelty RAI-laatutavoitteet ja painopisteet, joita seurataan säännöllisesti. Näitä ovat asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on tarjolla, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty jokaisessa yksikössä, 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.

Uusille työntekijöille järjestetään 2-3 perehdytyspäivää ja nimetään perehdyttäjä. Perehdytyksen toteutusta varmennetaan yksikön omalla perehdytyskaavakkeella, johon lisätään perehdyttävän ja perehdyttäjän allekirjoitukset. Työntekijät osallistuvat aktiivisesti eri koulutuksiin.

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 ympärivuorokautinen asuminen, laitoshoido ja lyhytaikainen asuminen kuuluvat Ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumisen palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö. Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikissa asumisen palvelun toimintayksiköissä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Hoivakoti Wäinämöinen toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen Ikäihmisen asumisen palvelujen vastuualueen eteläisellä lähipalvelualueella. Hoivakoti Wäinämöisen esihenkilönä toimii palveluvastaava Marjut Pennanen, marjut.pennanen@pirha.fi. Eteläistä lähipalvelualueetta johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalvaeluja, 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 terveystalvaeluista, 28.12.2012/980).

Ikääntyneiden asumispalveluiden ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvaeluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Vanhuspalvelulain (980/2012) mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää ikääntyneiden palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAtoimintakykyarviointia 1.4.2023 alkaen.

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

”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 \(stm.fi\)](https://stm.fi/asiakkaan-asema-ja-oikeudet)

”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 tarvitsevalla 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 vääriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän *Anna palautetta* kohdan kautta. Palautelomakkeen kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. (www.pirha.fi) Ikääntyneiden palveluista annetaan palautetta yleisen palautelomakkeen kautta, johon pääsee myös klikkaamalla tästä: [Asiakaspalaute - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakaspalaute) .

Asiakaspalautetta voi antaa myös paperisella hyvinvointialueen palautelomakkeella, joita on saatavilla hoivakoti Wäinämöisen ryhmäkodeissa. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti.

Vakavista laatueroista ilmoitetaan otsikolla Omavalvonnallinen ilmoitus, Hoivakoti Wäinämöinen ja se toimitetaan osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi, josta se ohjataan valvontayksikköön.

Hyvinvointialueelle on lisäksi nimetty lakisääteinen vanhusneuvosto (Kuntalaki 410/2015) varmistamaan ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Vanhusneuvoston edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023-2025).

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutesaan 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 väärinä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Itsemääräämisoikeus | Valvira

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietyistä 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 toimenpidettä koskevasta 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 potil itsenäisyyttä koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsenäisyyttä rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskeva päätös tehdään aina määräaikaikaisesti voimassa olevaksi.

Wäinämöisen työntekijät tekevät RAI-arvion sekä keskustelevat asukkaan ja omaisten kanssa asukkaan arjesta. Asukkaan hoidossa huomioidaan asukkaan omat toiveet ja hoidolle asetetut tavoitteet. Asukkaiden yksilölliset toimintatavat, kuten vuorokausirytmii otetaan huomioon yksikön arjessa. Näin tuemme asukkaidemme itsenäisyyttä päivittäisissä asioissa.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston mukaan asiakkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asiakkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asiakkaan liikkumista, tulee tarkoin harkita niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. Ratkaisu on aina tehtävä asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen on harkittava, soveltuuko joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään.

Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Kun on kyse rajoittavasta toimenpiteestä, uusi arvio tehdään kuitenkin aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä potilailla turvavälineiden käyttö päätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide.

Mikäli potilas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide vaan keino huolehtia potilaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos potilas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan.

Akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella toimitaan asiakkaan hoidontarpeen mukaisesti. Mikäli rajoittavan turvavälineen käyttö jatkuu, hoidosta vastaava lääkäri tekee hoitopäätöksen virka-aikaan.

Yksikön hoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi hoitaja kirjaa rajoitteen tarkistamisajankohdan päivittäismerkintöihin tulevaan ajankohtaan, jolloin rajoitustoimenpiteen käyttö pitää arvioida uudelleen. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Käytettyjen turvavälineiden pitää olla kyseiseen käyttötarkoitukseen suunniteltuja. Itse kehitettyjä liikkumista rajoittavia välineitä ei saa käyttää. Esimerkkejä liikkumista rajoittavista turvavälineistä ovat sängynlaidat, pyörätuolin vyöt, geriatrisen tuolin pöytä ja hygienihaalari. Sängynlaitoja ei tule käyttää, mikäli on vaara, että asiakas pystyy siirtymään laitojen yli. Näissä tilanteissa ensisijaisesti tulee käyttää matala-asentoista sänkyä. Hygienihaalarin käyttöä ei koskaan pidä aloittaa kevyin perustein. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Turvavälineiden tarvetta arvioidessa tulee aina arvioida myös asiakkaan käytössä oleva lääkitys. Psykoosilääkkeet vaikuttavat usein asiakkaan liikkumiskykyyn ja tämä on syytä huomioida turvavälineiden tarvetta arvioitaessa.

Psykykenlääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita, joita on syytä käyttää harkiten. Käytösoireiden hoidossa ensisijainen tavoite on käyttää lääkkeettömiä hoitotyön keinoja. Lääketieteellisten hoito-ohjeiden mukaan psykoosilääkkeitä voidaan käyttää voimakkaiden ja sairastunutta itseään haittaavien käytösoireiden hoidossa, kun ne rasittavat asiakasta tai heikentävät hänen kykyään huolehtia itsestään, sosiaalista vuorovaikutusta tai omatoimisuutta. Käytösoireiden lääkehoito on aiheellista myös silloin, kun oireet aiheuttavat vaaratilanteita asiakkaalle itselleen tai muille henkilöille ja vaikuttavat hoitopaikkaratkaisuun. Lääkkeistä ei ole apua kaikkiin vaikeisiin käytösoireisiin. Tällaisia ovat muun muassa kuljeskelu, tavaroiden keräily ja kätkeminen, tarkoitukseton pukeutuminen ja riisuutuminen,

huutelu, esineiden syöminen, hyperseksuaalisuus ja itsensä vahingoittaminen (raapiminen, hakkaaminen). (Ylilääkäri Hellgren.)

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään välttämään asukkaiden riittäväällä valvonnalla ja työntekijöiden läsnäololla. Moniammatillinen yhteistyö ja henkilöstön lisääminen ennaltaehkäisevät fyysistä rajoittamista. Fyysistä rajoittamista ennaltaehkäisee myös hyvinvoiva henkilökunta. Henkilökunnan täydennyskoulutuksella voidaan lisätä työn hallintaa, vähentää työn kuormittavuutta ja siten vaikuttaa työhyvinvointiin. Uusien työntekijöiden perehdyttämiseen sisältyy ohjeistus fyysisten rajoitteiden käytöstä. Turvallinen fyysinen ympäristö ennaltaehkäisee fyysistä rajoittamista. Turvallisuutta pyritään lisäämään esimerkiksi apuvälineiden oikealla valinnalla ja käytöllä, hyvällä valaistuksella, sähkösäätöisen sängyn asettamisella niin matalaksi kuin mahdollista.

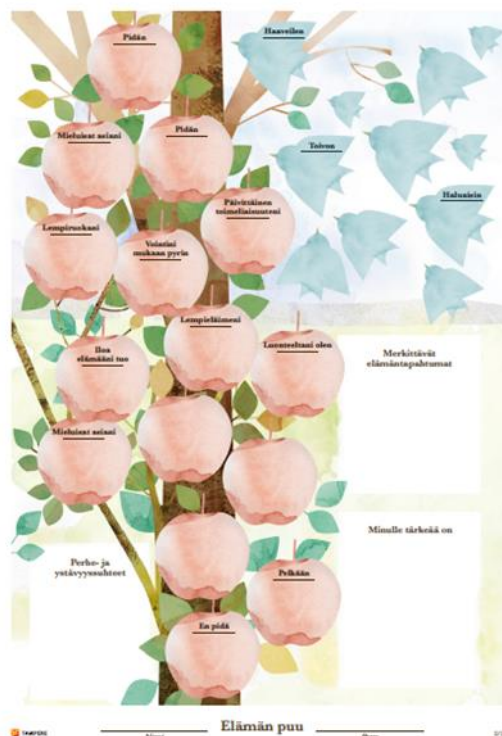
Asukkaan elämänhistorian, tapojen ja tottumusten tunteminen auttaa tulkitsemaan ja ymmärtämään muistisairaana käyttäytymistä ja vastaamaan hänen tarpeisiinsa. Tämä ehkäisee asukkaan haasteellista käytöstä ja siitä johtuvaa fyysisten rajoitteiden käyttöä. Omaisten rooli on usein merkittävä, sillä he osaavat kertoa asukkaan elämänhistoriasta ja tavoista ja tottumuksista. Haasteellista käytöstä ja siitä johtuvaa rajoitteiden käyttöä voidaan vähentää myös luomalla muistisairaille turvallisuuden tunnetta rohkaisemalla omaisia osallistumaan muistisairaana päivittäiseen avustamiseen ja viettämään aikaa muistisairaana kanssa. Tässä apuna hoivakoti Wäinämöisessä käytetään mm. Elämän puu -työkalua.

Hoitajien käyttämä vuorovaikutus on keskeisessä asemassa vaihtoehtoisena toimintatapana fyysisen rajoittamisen sijaan. Vuorovaikutus rauhoittaa ikääntyneitä. Onnistunut vuorovaikutus sisältää huumorin käyttöä, katse- ja kosketuskontaktin, läheisyyttä, selkeän puhutavan, ikääntyneen kunnioittavan kohtelun ja oman tilan kunnioittamisen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä omahoitaja. Pahosuun kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, PaHoSu tulostetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle.

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja tarvittaessa asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimitse.

Asukkaaseen tutustumisen apuna hoivakoti Wäinämöisessä on käytössä Elämän puu – työkalu, jota mahdollisuuksien mukaan työstetään yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa hoitosuhteen alkaessa. Elämän puu on tarkoitettu asukkaan ja hänen hoivastaan vastaavien tutustumisen avuksi.



(Kuva1: Elämänpuu)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä lakisääteinen RAI-arviointivälineistö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Hoivakoti Wäinämöisessä jokaisen työntekijän velvollisuutena on huolehtia, että hän tietää asukkaiden ajantasaisen PaHoSun sisällön. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan moniammatillisesti päivittäisessä hoitotyössä sekä puolivuositteisten RAI-arviointien yhteydessä sekä aina asukkaan voinnin tai palveluntarpeen muuttuessa merkittävästi.

Asukkaalle nimetty omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuudesta ja sen päivittämisestä asukkaan toimintakyvyn muuttuessa. Uuden työntekijän tullessa yksikköön, käytetään suunnitelmia myös perehdytyksen osana. Asukkaiden ja omaisten aktiivisempi rooli varmistetaan pitämällä säännölliset palaverit asukkaan asioista. PaHoSuun nostetaan RAI:sta kaikki ne asiat, joista tulee heräte. Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan.

RAI päivitetään, kun asiakkaan olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012.) RAI -arvioinnin kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, ruokaa, kipua ja lääkkeitä (Tietoa RAI-arvioinnista selkokielellä - THL). Tarvittaessa voidaan käyttää muitakin mittareita, kuten esimerkiksi MMSE (Mini-Mental State Examination), joka on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu ns. minitesti (Käypähoitosuositus). Mittareiden antamia tuloksia hyödynnetään asukkaan hoitoa suunniteltaessa ja hoidon tarvetta arvioitaessa.

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.

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)

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

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

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Työssä huomioidaan mm. asiakkaiden toimintakykyyn ja käyttöön vaikuttavat sairaudet ja niiden oireet. Asiakkaiden keskinäisiä konflikteja pyritään estämään mm. henkilökunnan läsnäololla, hyvällä tilanearvioinnilla ja asiakastuntemuksella. Henkilöstöressin määrää arvioidaan tilannekohtaisesti ja sitä voidaan lisätä, mikäli havaitaan kohonnut riski asukkaiden turvallisuudelle. Kaikilla työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, jos havaitsee toisten työntekijöiden, omaisten tai asukkaiden suunnalta kaltoinkohtelua toisia kohtaan.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023 – 2025.)

Asukkaan epäasiallista ja loukkaavaa kohtelua ennaltaehkäistään avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä. Mikäli tällaista käytöstä havaitaan, on jokaisella työyhteisön jäsenellä velvollisuus kertoa asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö puuttuu välittömästi asiaan ja hän ryhtyy ilmoituksen vaatimiin toimenpiteisiin.

Wäinämöisessä on käytössä Hai-pro-järjestelmä, jossa ilmoitukset tehdään. Työnantajan edustajana esihenkilö vastaa epäasialliseen kohteluun puuttumisesta ja sen käsittelystä. Kaltoinkohtelua koskevat asiat käsitellään välittömästi ja työnantaja voi tarvittaessa ryhtyä työnjohdollisiin toimiin, mikäli työntekijän todetaan kaltoinkohdelleen asiakasta tai käyttäytyneen epäasiallisesti.

Tarvittaessa täytetään henkilöstön sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan palveluiden toteuttamisessa.

Työntekijät ilmoittavat tilanteesta esihenkilölle sekä asukkaan omaisille. Tilanteesta tehdään Hai-pro-ilmoitus, joka käsitellään yksikön palaverissa työryhmän kanssa. Tarvittaessa omaisten kanssa sovitaan tapaaminen yksikössä. Esihenkilö vastaa siitä, että em. asiat käsitellään viivytyksettä ja asianmukaisesti.

Mikäli asukas/ läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa laatii muistutuksen kirjallisesti muistutuslomakkeelle ja postittaa sen tai lähettää sähköpostina hyvinvointialueen kirjaamoon: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere / kirjaamo@pirha.fi

Muistutus käsitellään esihenkilön ja alueen palvelupäällikön kanssa. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta ryhdytty.

Tarvittaessa asukasta ja hänen omaistaan/ läheistään/ edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Muistutukset tai tulleet selvityspyynnöt käydään henkilöstön kanssa läpi työpaikkakokouksissa. Mietimme yhdessä, miksi tilanne on johtanut muistutukseen tai selvitykseen sekä käydään läpi tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Asukas tai hänen läheisensä toimittaa muistutuksen tai kantelun kirjaamoon. Toimialuejohto pyytää selvitykset vastuualueelta, vastuualuejohto pyytää selvitykset toimintayksiköstä ja yksikön esihenkilö ottaa muistutuksen/kantelun vastaan oman vastuuyksikkönsä osalta ja pyytää selvitykset yksiköstä.

Jos muistutus koskee vain yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella ja vastaa siitä, että vastaus lähetetään potilaalle/asiakkaalle (tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan.

Jos muistutus koskee useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen vastuualuejohtajalle. Vastuualuejohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella, ja vastaa siitä, että vastaus lähetetään potilaalle / asiakkaalle (tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan.

Yksikön toimintaa kehitetään tehdyn selvityksen ja annetun päätöksen mukaisesti, että vastaavanlaisia epäkohtia ei pääsisi enää syntymään.

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintäsäännön delegointiliitteillä. Eteläisen palvelualueen palvelupäällikkö Katri Nieminen vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

3.5 Henkilöstö

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 päätyneitä 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/>

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 terveyspalvelut. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväarakenteiden 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. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](#)

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. ([Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

Henkilöstömitoituksen lähtökohta on aina asukkaiden toimintakyky ja hoidon tarve. Hoivakoti Wäinämöisessä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Yksikön välitön hoitohenkilöstömitoitus on vähintään 0,65 työntekijää/asukas. Tämä tarkoittaa, että neljässä 15 paikkaisissa ryhmäkodeissa: Vellamo, Sampsa, Louhi ja Tapio on 3-4 hoitajaa aamu- ja iltavuoroissa. Kuusipaikkaisessa Ilmarisessa 1 hoitaja aamu- ja iltavuoroissa. Yövuoroissa on 3 hoitajaa.

Hoivakoti Wäinämöisen esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun.

Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne:

Hoivakoti Wäinämöisen henkilöstö

Palveluvastaava 1 (lähiesihenkilö)

Sairaanhoitajia 4

Lähihoitajia 40 (2 lähihoitajaa viriketyössä ja 2 lähihoitajaa välillisessä hoitotyössä)

Hoiva-avustajia 6

Palveluavustajia 2

Sairaanhoitajat, hoiva-avustajat ja palveluavustajat tekevät kaksivuorotyötä ja hoitajat pääosin kolmivuorotyötä. Esihenkilön työ on 100 % hallinnollista. Esihenkilö on paikalla arkisin. Esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja ylempi AMK. Tutkintoon sisältyy johtamisen opinnot. Esihenkilön sijaisena toimii lähiesihenkilötyön ammattitutkinnon suorittanut laillistettu sairaanhoitaja.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

Sijaisten hankinta yksikössä (myös illalla ja viikonloppuisin):

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuoromuutosten avulla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia.

Arkisin, virka-aikaan hoivakoti Wäinämöisen sijaisten hankkimisesta vastaa pääasiassa yksikön lähiesihenkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lyhytaikaisten sijaisuuksien tekeminen tapahtuu ensisijaisesti Yksikön oman sijaistenhankintaan tarkoitettun Signal-ryhmän kautta, minkä kautta yksikön omia lyhytaikaisia sijaisia voidaan pyytää tarvittaessa työvuoroon. Jos sijaista ei ole saatavilla, voidaan ylimääräisiin vuoroihin pyytää myös yksikön vakituisia työntekijöitä ja viimesijaisimpana vaihtoehtona työvuoroon haetaan tekijää Temporerekryn sijaisjärjestelmän kautta.

Iltaisin ja viikonloppuisin yksiköissä työvuorossa olevat työntekijät huolehtivat sijaisten hankinnan akuutteihin tarpeisiin. Wäinämöisessä on viisi ryhmäkotia, joten yhteistyötä eri

ryhmäkotien kesken voidaan tehdä. Iltaisin ja viikonloppuisin työntekijät järjestävät sijaiset poissaoloihin seuraavaan esihenkilöiden työpäivään asti.

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.

Kolmivuorotyötä tekeville työntekijöille on hankittu sijaistilaaaja-tunnukset Tempore rekryyn. Käyttäjätunnusten käytön lisäksi Tempore rekryyn voi soittaa päivittäin klo 7-14 välisenä aikana ja tehdä sijaistilauksen puhelimitse. Ensisijaisin vaihtoehto on hankkia työvuoroon tekijä vapaaehtoisuuteen perustuvan viestiryhmä, jossa ilmoitetaan vapaita vuoroja ja halukkaat voivat ottaa itselleen lisävuoroja.

Sijaisjärjestelyjen tekemisestä esihenkilön poissa ollessa on tehty kirjallinen ohje yksikköön.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Wäinämöisessä työskentelee yksi palveluvastaava esihenkilötehtävissä. Palveluvastaava ei osallistu asiakkaiden hoitotyöhön.

Palveluvastaavan esihenkilönä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palvelujen eteläisen lähipalvelualueen palvelupäällikkö. Esihenkilöiden tehtävien organisointi Pirkanmaan hyvinvointialueella on kesken.

Poissaolotilanteissa lähiesihenkilön sijaisena toimii sovitusti yksikön sairaanhoitaja. Hän on saanut perehdytyksen tehtävään ja hänellä on tarvittavat oikeudet mm henkilöstöhallinnon järjestelmään sekä työvuorosuunnitteluohjelmaan.

Palvelutuotannon tukena asumispalveluissa on henkilöstöpäällikkö ja viisi HR-sihteeria, työsuojelupäällikkö, työhyvinvointikoordinaattori ja muita asiantuntijoita.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus.

Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii

kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#)).

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#))

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Terveystieteiden ammattihenkilöllä pitää olla hänen hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantaja arvioi, että henkilöllä on riittävä kielitaito työtehtäviinsä.

Kansainvälisen rekrytoinnin sopimukseen sisällytetään kielikoulutus ja kielitaidon testaaminen sovitusti. Kielitaitovaatimus edellä kuvatussa ulkomaisten hoitajien hankinnassa on seuraava: hoitajien on suoritettava kielitaitotesti, minkä on vastattava vaatimuksiltaan EVK:n asteikolla tasolla B1.1, yleisen kielitutkinnon taso 3 kielitaitotestiä. Tarkennukseksi: Hoitajat eivät suorita varsinaista yleistä B1.1 kielitutkintoa, vaan kielitaitotestin, minkä vaatimus vastaa ko. kielitutkinnon vaatimuksia.

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Yksikössä työskentelee esihenkilön lisäksi sairaanhoitajia ja lähihoitajia sekä hoiva-avustajia / avustaviin tehtäviin palkattua henkilöstöä.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellyttämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotesti on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja.

Vakituisissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

Ulkomaisen koulutuksen saaneita hoitajia rekrytoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle sekä hoiva-avustajiksi että lähihoitajiksi. Kilpailutuksessa on kiinnitetty erityistä huomiota vastuullisuuteen ja siihen, että toiminta on eettistä ja läpinäkyvää. Kilpailutusvaiheessa on määritelty erillinen Code of conduct–liite, jossa käydään läpi vastuullisuuden vähimmäisvelvoitteet.

Hyvinvointialueelle tulevilta oppisopimusopiskelijoilta edellytetään hoiva-alalla soveltuvuusarviointia (oppilaitos tekee). Oppisopimusopiskelijoilta edellytetään lisäksi täysi-ikäisyyttä. Oppisopimuksen keston maksimipituutta ei rajata, käytetään yksilöllistä harkintaa. Oppisopimusperusteisessa työsuhteessa käytetään koeaikaa, normaali työsuhteen koeaika max. 6 kk. Oppisopimuksessa edellytetään pääsääntöisesti täyttä työaikaa, yksilöllinen harkinta joissain tehtävissä mahdollista. Perustutkintotavoitteisten koulupäivät eivät ole palkallisia, mutta työnantajälähtöiset koulutuspäivät ovat palkallisia. Oppisopimusopiskelijan hyväksyminen ja sopimuksen allekirjoittaminen tapahtuu hallinto- ja toimivaltasäännön mukaisesti / palvelupäällikkö.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on mahdollista jättää avoin työhakemus eri sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviin. Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Kuntarekry-järjestelmässä.

Rekrytointia toteuttavat yksiköiden esihenkilöt ja heidän tukenaan hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat sekä palvelulinjan rekrytointikoordinaattorit.

Rekrytointi-ilmoituksissa on kerrottu jokaisen auki olevan työtehtävän kelpoisuusvaatimukset. Yksikön palveluvastaava tarkastaa rekrytointia tehdessään nämä avoimeen paikkaan valittavalta henkilöltä. Yksikön palveluvastaavat myös haastattelevat ne työntekijät itse, jotka tulevat suoraan työsuopimukseen Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön soveltuvuutta tehtävään.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä toisille kokeneille työntekijöille, koska he välittävät työpaikan

turvallisuuskulttuuria. Jokaiselle uudelle hyvinvointialueen työntekijälle varataan vähintään kaksi perehdytyspäivää yksikköön. Näille päiville hänelle nimetään perehdyttäjä. Työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytyksen pohjana käytetään omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaa ja yksikön omaa perehdytysmateriaalia.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023 – 2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](https://intra.pirha.fi) ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. ([Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi).)

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

”Opiskelija voi tietyin 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

” 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-tyoskentelyynhttps://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Asumispalveluissa on käytössä henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa. Henkilöstömitoitus lasketaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) kuvaamalla tavalla:

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti.

Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä.

Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja

lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.)

Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta.

Henkilöstötyöhyvinvointia seurataan esim. työterveyshuollon työpaikkakäynneillä. Tätä edeltävästi tehty Pirteskooppi kysely. Tämän lisäksi työhyvinvointia seurataan kehityskeskusteluita ja varhaisen tuen keskusteluita käymällä, sekä säännöllisesti työpaikkakokouksissa käymällä läpi henkilöstöltä tulevia terveisiä ja palautteita.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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.

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa 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. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm.

avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Yhteistyötä muiden palvelunantajien ja yhteistyötahojen kanssa tarvitaan asiakkaan siirtyessä ympärivuorokautiseen asumiseen ja hoidon erityistilanteissa. Yhteistyöllä turvataan tiedonkulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoivaa tarjoavaan yksikköön nähdään hoidon kannalta tarvittavat tiedot suoraan Pegasos- potilastietojärjestelmästä. Lisäksi Kanta-palvelun kautta pääsee tarkistamaan esimerkiksi asukkaan erikoissairaanhoidon kirjauksia. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojärjestelmästä, välitetään tarpeelliset tiedot puhelimitse. Hoitoneuvotteluja ja verkostopalavereja järjestetään silloin, kun se on asiakkaan hoidon ja palveluiden järjestämisen kannalta tarpeellista.

Pääasiallisia Hoivakoti Wäinämöisen yhteistyötahoja ovat MVH Asunnot Oy., Pirkanmaan edunvalvontatoimisto, Kela, Pirkanmaan Voimia, Tunstall Oy., Valkeakosken Uusi apteekki, Comforta Oy., Fimlab, ja Tena-kauppa. Yhteydenpidon välineenä toimii joko salattu sähköposti tai yrityksen oma tilausjärjestelmä.

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

Asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahdollista tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja.

Hoivakoti Wäinämöisen yleisissä tiloissa on tallentavaa kameravalvontaa. Rekisteriseloste tallentavasta kameravalvonnasta on nähtävillä Wäinämöisen pääovella.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan kameravalvonnan toimivuutta sekä tekemään mahdollisista vioista, puutteista ja epäkohdista ilmoituksen esihenkilölle.

Hoivakoti Wäinämöisen ovissa on sähköinen lukitus, johon annetaan kulkuoikeusryhmien mukaiset lukijat henkilöstölle ja muille kumppaneille esihenkilön toimesta. Sähköiseen lukitusjärjestelmään kertyy lokitiedot ovien avaamisista.

Asukkaiden käytössä on hoitajakutsujärjestelmä. Järjestelmään liitetyn turvarannekkeen avulla asiakkaan on mahdollista tehdä hälytys, joka ohjautuu kaikkina vuorokauden aikoina yksikön hoitajien mukanaan kantamaan puhelimeen. Hoitaja näkee puhelimesta mistä huoneesta hälytys tulee ja vastaa hälytykseen. Hoitohenkilökunta testaa turvarannekkeiden toimivuutta kuukausittain. Järjestelmään on mahdollista yksittäisen tarpeen mukaan liittää myös esim. yöaikaista turvallisuutta lisäämään liikehälytin.

Välitön asiakaspalaute, jos kutsuun ei ole vastattu tai se ei ole tullut perille. Jokainen asukashälytys tulee asukkaan ryhmäkodin molempien kerrosten hoitajapuhelimiin. Näin voidaan varmistua, että asukkaan hälytyskutsuun reagoidaan, jos oman tiimin hoitaja ei ehdi heti paikalle tarkistamaan tilannetta.

Rannekkeiden ja laitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti hoitohenkilökunnan toimesta. Mikäli hoitajat huomaavat laitteissa häiriöitä tai vikoja, otetaan yhteys Tunstall Oy:n huoltoon. Tarvittaessa toimimattoman rannekkeen tilalle ohjelmoidaan uusi ranneke. Rannekkeen ohjelmointiin on ohjeet ryhmäkodeissa.

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 joutaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

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

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

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

Asiakasturvallisuuteen kuuluu, että hoitoon, hoivaan ja palveluun vaadittavat laitteet ja tarvikkeet ovat saatavilla ja toimintakuntoisia. Ennen laitteen käyttöönottoa määritellään laitteen käytön vaatima perehdytys.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaiden asumisen ja päivittäisten toimintojen mahdollistamiseksi tarvittavista apuvälineistä (nukkuminen, siirtyminen/ siirtäminen, peseytyminen/ peseminen, ulkoilu) sekä henkilökunnan ergonomian tueksi tarvittavista apuvälineistä. Yksikön esihenkilö tekee tarvittavista apuväline- ja laitehankinnoista hankintaesityksen palvelupäällikölle, joka päättää hankinnoista.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluita ohjaa valtakunnalliset luovutusperusteet. Yksilölliset luovutusperusteiden mukaiset apuvälineet hankintaan asukkaille Apuvälineyksiköistä tai Alueellisen apuvälinekeskuksen kautta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkinnällisten laitteiden kartoitus on tehty

Hoivakoti Wäinämöisessä syksyllä 2022. Istekki Oy. ylläpitää alueellista apuväline- ja laiterekisteriä. Rekisteriin on viety Wäinämöisen sähkötoimiset sängyt, nostolaitteet, kattonosturit ja suihkulaverit. Hoitohenkilökunta voi tarkistaa laitetiedot laitteeseen kiinnitetystä QR-kooditarasta.

Hoivakoti Wäinämöisessä käytössä olevat laitteet, apuvälineet ja tarvikkeet

Wäinämöisessä käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat: neulat, ruiskut ja haavanhoitotuotteet, ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, kuume- ja verenpainemittarit, silmälasit ja kuulolaitteet, hammasproteesit ja hammashoidon välineet, sydäntahdistimet, sähkösängyt, nousutuet, pyörätuolit, rollaattorit, nostolaitteet, kirurgiset instrumentit sekä hoitokäytössä olevat järjestelmät ja ohjelmistot.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintäteknikka).

Työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratapahtumailmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ainoastaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä haitta- ja vaaratilanteista tehdään asianmukaiset HaiPro-ilmoitukset. Mahdollisista laitteiden aiheuttamista vakavista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus myös Fimealle. Vaaratilanneilmoituksen tekee se työntekijä, joka huomaa vian. HaiPro-ilmoitus tulee tiedoksi ja käsiteltäväksi lähiesihenkilölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet asian suhteen.

Istekki Oy. laitehuoltaja Markku Tiitto, p. 040 335 7445.

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

tietojärjestelmärekisteristä. https://intra.pirha.fi/group/guest/tietohallintopalvelut?p_l_back_url=%2Fgroup%2Fguest%2Fsearch%3Fq%3Dtietohallinto. 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 tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvasiit 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 terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. 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)

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laadittava tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuoja 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 terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuojan ja tietoturvan politiikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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](#)

Yksikön lääkehoito perustuu yksikön omaan lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Turvallisen lääkehoidon opasta. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Wäinämöisen lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu yksikön toiminta, lääkehoidon vaativuustaso ja toteuttamistavat, sekä lääkäripalvelut. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu yksikön lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen, nk. riskialttiit lääkkeet ja vaaratapahtumista ilmoittaminen. Henkilöstön lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet on kirjattu, sekä työnjako (lääkevastuuvuorolaisen tehtävät). Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu lääkehoitoprosessin osaamisen varmistaminen ja lupakäytännöt. Lääkehoidon prosessi on kuvattu suunnitelmaan kokonaisuudessaan.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat henkilöt toteuttavat lääkehoidon vaikuttavuuden arviointia. Lääkehoidon vaikutuksia seurataan jatkuvasti, lääkkeiden vaikutusten seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmään. Vaikuttavuutta arvioidaan tarkastelemalla lääkkeen vastetta

asiakkaalla, kysymällä asiakkaalta itseltään ja seuraamalla tilanteeseen sopivin mittausvälinein (esim. lämpömittari, vaaka, kipuasteikko, RR-mittari) saatua informaatiota asukkaan tilasta.

Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asukkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on yksikön sairaanhoitajalla.

Lääkehoidon kokonaisuudesta yksikössä vastaa lääkäri Anne Kalela

Yksiköllä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Eteläisen alueen vastaanottopalvelut, hygieniahoitaja Sari Eskelinen, sari.j.eskelinen@pirha.fi

Hoivakoti Wäinämöisen hygieniayhdyshenkilö, hoitaja Saija Safer, 040 335 7647, saija.safer@pirha.fi

Yksiköissä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien antamia ohjeistuksia.

Tartuntoja ehkäistään käsien desinfektiolla ja välineiden ja hoitoympäristön asianmukaisella puhdistamisella. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Lisäksi hoitotoimenpiteissä ja asukashuoneessa pidempiä aikoja ollessaan hoitajat käyttävät suojakäsineitä ja tarvittaessa muuta suojavaatetusta.

Asukkaiden hygienian hoitoon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Hoivakoti Wäinämöisen asukkaat asuvat omissa yhden hengen huoneissaan, jonne tartuttavan asukkaan hoito pystytään aina järjestämään. Kosketuseristysasukkaiden päivittäiset hoitotyön toiminnot suoritetaan työjärjestyksessä viimeisenä. Huoneeseen mentäessä hoitaja pukeutuu suojavaatteisiin (suojatakki, käsineet, suojamaski, tarvittaessa suojalasit). Hoitotoimien jälkeen kosketuspinnat pyyhitään tarkoitukseen sopivalla liuksella, Oxivir 3%. Hoitaja riisuu suojavaatteet asianmukaisessa järjestyksessä ja kädet desinfioidaan huolellisesti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä pyritään ennaltaehkäisemään opastamalla vierailijoita käyttämään käsien desinfiointiaineita asianmukaisesti. Hoivakoti Wäinämöisen käytävillä ja ulko-ovien läheisyydessä löytyy käsidesiannostelijoita. Yksiköiden siivouksen osalta tehdään laitoshuoltajien kanssa yhteistyötä, jos yksikön siivousta on tarve tehostaa.

Infektiota tai tarttuvaa sairautta epäiltäessä yksikössä torjuntatoimet käynnistetään välittömästi. Oireiset asukkaat hoidetaan omassa huoneessa, käsihygieniata tehostetaan ja suojaudutaan hengitystie- sekä muilta eritteiltä. Oireiset hoitohenkilökunnan jäsenet eivät tee hoitotyötä ja vierailuja sekä kokoontumisia rajoitetaan tarvittaessa.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Hoivakoti Wäinämöisen palveluvastaava vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja

heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. (Lähde: Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinntä tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. Lähde: THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä.

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. Lähde: THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään asiakkaan kanssa asiakkaan kotona sovituksessa aikataulussa puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin. (www.thl.fi; www.pirha.fi;)

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeenpäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. (www.valvira.fi)

Uuden työntekijän tullessa kokeneemmat työntekijät käyvät kirjaamisen periaatteet työntekijän kanssa läpi. Uusi työntekijä saa työsuhteen alussa perehdytyksen yksikön tietosuoja- ja tietoturvakäytänteisiin, perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Perehdyttäjä ohjaa ja varmistaa että kirjaaminen on sujuvaa ja asianmukaista.

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus Pegasos-asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmään kirjautumisessa käytetään toimikorttia. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Hoitajat tekevät kirjaukset hoitosuunnitelman pohjalta. Näin edistetään hoitoa ja sen jatkuvuutta. Hoitotyön kirjauksista tulee selvitä, miten hoitoa on toteutettu sekä hoidon tulokset. Hoitotyön kirjaamisen tulee olla arvioivaa ja arvioivaa kirjaamista tehdään koko hoitoprosessin ajan. Henkilökunta kirjaa hoitotoimet ja huomiot asiakastietojärjestelmään ennen työvuoron päättymistä. Hoitotyön toimintoja suunniteltaessa huomioidaan kirjaamiseen varattava aika. Yksiköissä on useampia tietokoneita asiakastyön kirjaamista varten, jonka lisäksi yhteiskäytössä olevassa tilassa on tietokone kirjaamista varten kerroskohtaisesti.

Jokainen työntekijä suorittaa Pirhan Moodle-oppimisympäristössä tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevan verkkokoulutuksen, joka sisältää vaitiolositoumuksen. Yksiköiden toimistoihin on myös hankittu omat tietosuoja-astiat, jolloin tietosuojaa vaarantavat asiakirjat saadaan heti hävitettyä asianmukaisesti.

Yksikön henkilöstön tulee huolehtia, etteivät tiedot joudu laittomasti sivullisten tietoon. Sivulliseksi tulkitaan potilastietolain perusteella myös samassa yksikössä työskentelevä henkilö, joka ei osallistu asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin. Henkilötietolaissa ja potilaslaissa mainittu vaitiolovelvollisuus säilyy myös sen jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt. Käyttäjätunnus passivoituu automaattisesti työsuhteen päättyessä. Keikkailijoiden ja sijaisten käyttäjätunnusten passivoinnista vastaa esihenkilö.

Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan säännöt ja käytänteet. Asiaa nostetaan esille työpaikkakokouksissa. Kaikkien on suoritettava Pirhan tietosuojakoulutus säännöllisesti kahden vuoden välein. Työntekijöille tulee automaattisesti muistutus heidän työ sähköpostiinsa, kun seuraavan koulutuksen ajankohta lähestyy.

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Palautteen keräämisen tapoja ovat:

- 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.

Hyvinvointialueella on valmistumassa Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma, jossa kuvataan asiakkaiden ja kuntalaisten osallistamista.

Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. RAI-arviointijärjestelmän avulla saadaan myös esiin palvelun laatua, vaikuttavuutta ja kehittämiskohteita. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.) Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan internetsivujen kautta sähköisesti kohdasta Anna palautetta.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos toteuttaa valtakunnallisen asiakaskyselyn kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille joka toinen vuosi (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista, 24a §).

Hyvinvointialue mahdollistaa asiakkaiden vastaamisen kyselyyn ja hyödyntää saatuja tuloksia oman toimintansa kehittämisessä.

Asukaskokouksia järjestetään hoivakoti Wäinämöisessä virikeohjaajan toimesta kuusi kertaa vuodessa. Kokouksissa on asukasedustaja kaikista ryhmäkodeista. Tilaisuuksista laaditaan muistiot.

Omaisten/läheisten iltoja pidetään kerran vuodessa. Omaisia/läheisiä kutsutaan osallistumaan myös yhteisiin kulttuuritapahtumiin esim. kesäjuhliin, joulupuurotilaisuuksiin tai vastaaviin.

Omaisiin pidetään ryhmäkodeilta yhteyttä puhelimitse ja viestitse pääasiallisesti omahoitajan toimesta. Omaiset ovat tervetulleita talon tapahtumiin ja heitä myös kutsutaan tapahtumiin muutaman kerran vuodessa.

Asukkaiden ja omaisten toivotaan antavan välitöntä palautetta henkilökunnalle ja palveluvas-
taavalle. Palautetta voi antaa kasvotusten, puhelimitse, sähkö-postitse (tietosuoja huomioiden)
tai kirjallisesti esim. aulassa sijaitsevan palautelaatikon kautta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Palautejärjestelmän kautta asiakas voi antaa suoraa, spontaania palautetta mistä tahansa aiheesta tai asiasta. Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta. Palaute käsitellään ja asiakkaalle vastataan. Palautteen vastaanottaa Eteläisellä lähi-johtamisalueella palvelupäällikkö Katri Nieminen. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Palautteen saatuaan palvelupäällikkö on yhteydessä esihenkilöön, jonka kanssa sovitaan palautteeseen vastaamisesta.

Asukkaan hoivaa ja hoitoa koskevan palautteen käsittelee esihenkilö haastattelemalla ja kuulemalla asukkaan hoitoon osallistuvia henkilöitä sekä tutustumalla asukkaan hoitoa koskeviin kirjauksiin ja muuhun saatavilla olevaan tietoon. Palautteet käsitellään tapauskohtaisesti ja niiden osalta ryhdytään tarvittaviin jatkotoimiin.

Yksikön asukkaat voivat halutessaan osallistua THL:n valtakunnalliseen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskyselyyn (Kerro palvelustasi-kysely).

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/tyo/tyontekija/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-tyontekijalle/tyo-ohjeet-tyontekijalle-tyo-ohjeet-tyontekijalle)

Asumisen 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 hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmissa 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.

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.

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut terveydensuojelulain nojalla asetuksen (545/2015) asunnon tai muun oleskelutilan terveydellisistä olosuhteista. Terveydellisillä olosuhteilla tarkoitetaan asunnon tai muun oleskelutilan fysikaalisia (esim. lämpötila, kosteus, ilmanvaihto, melu), kemiallisia (esim. hiilidioksidit, häkä, formaldehydi) ja biologisia (esim. mikrobikasvustot) olosuhteita.

Terveyshaittaa kiinteistössä epäiltäessä, otetaan ensisijaisesti yhteys kiinteistön omistajaan tai isännöitsijään (MVH Asunnot Oy.). Terveyshaitalla tarkoitetaan ihmisessä todettavaa sairautta, muuta terveyden häiriötä tai sellaisen tekijän tai olosuhteen esiintymistä, joka voi vähentää väestön tai yksilön elinympäristön terveellisyyttä. Vastuu mahdollisten terveyshaittojen selvittämisestä ja korjauksista kuuluu haitan aiheuttajalle.

Yksikön tilat on tarkistettu yhdessä mm. työterveyden sekä pelastuslaitoksen edustajan kanssa. Henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä välittömästi esihenkilölleen sekä tekevät tarvittaessa HaiPro –ilmoituksen havaitsemastaan riskistä tai tilaavat korjauksen Paketti-palvelun kautta.

Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi joko itse, tai laittamalla asiaa eteenpäin tilan hoidosta vastaavalle taholle.

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](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.

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.

Hoivakoti Wäinämöisen esihenkilö vastaa 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.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen hoivakoti Wäinämöisessä. Laatupoikkeamien, läheltä piti –tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteen syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset. Kirjaaminen tapahtuu pääsääntöisesti esihenkilön toimesta ja vastuulla, ohjeet tehdään kirjallisesti kaikkien nähtävälle Teams-kanavalle ja Wäinämöisen omaan sähköiseen viestintäryhmään VLK.winminen.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat (mm. lääkitysvirheet) ja läheltä piti-tilanteet sekä henkilöstön työ- ja asiakasturvallisuuteen sekä tietoturvaan liittyvät uhka- ja vaaratilanteet. Ilmoitus tehdään tarvittaessa myös palvelun laadusta. Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan HaiPro-järjestelmään Pirhan Intran kautta.

Asukkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. HaiPro-järjestelmän kautta tieto ilmoituksista tulee hoivakoti Wäinämöisen lähiesihenkilölle sekä Wäinämöisen ryhmäkotien HaiPro-käsittelijöille. Nimetyt HaiPro-käsittelijät ja lähiesihenkilö seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia. Ilmoitukset ja koontiraportit käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa.

Esihenkilö voi välittää ilmoituksen tiedoksi myös palvelupäällikölle. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamailmoitukset välittyvät myös lääkitysturvallisuuskoordinaattorille. Palvelulinjan johtaja, toimialueen johtaja ja vastuualueen johtaja saavat tiedon kaikista sellaisista asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista, joissa tapahtuman tyyppinä "Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä".

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 joka päivästä arjen työtä palveluissa. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan hoivakoti Wäinämöissä tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Hoivakoti Wäinämöisen osalta palvelupäällikkö vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueensa osalta, ohjeistaa lähiesihenkilöitä/ henkilöstöä sekä raportoi sovittujen ohjeiden mukaisesti ylemmälle johdolle. Esihenkilö vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Esihenkilö tiedottaa hoivakoti Wäinämöisen henkilöstöä siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet.

Lähiesihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Lähiesihenkilöllä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuusriskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman (19.12.2022) mukaan omavalvontaan sisältyy:

- Riskienhallintasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma, Pirhan lääkehoitosuunnitelma on valmistelussa hyvinvointialueella
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Perehdyttämissuunnitelma
- Suunnitelma henkilöstön riittävästä määrästä ja toimintamalli erityistilanteisiin, Laiteturvallisuuksuunnitelma
- Tietojärjestelmien turvallisuussuunnitelma on valmistelussa hyvinvointialueella sekä
- Hygieniasuunnitelma

Toiminnassa on tunnistettu viideksi yleisimmäksi riskiksi alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) mainitut riskit. Taulukkoon on lisäksi kuvattu riskien seuraukset, niiden toteutumisen todennäköisyys asteikolla 1-5, jossa 1 = epätodennäköinen, 2 = harvinainen, 3 = satunnainen, 4 = todennäköinen, 5 = toistuva sekä toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi.

Taulukko1. Yleisimmät palvelussa tunnistetut riskit.

Riski	Seuraus	Tod .näk . 1– 5	Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi
Resurssien vähäisyys, puutteellinen osaaminen, viestinnän / vuorovaikutuksen haasteet	Asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa palvelua tai kiiireen seurauksena tapahtuu virheitä, infektioiden leviäminen ja epidemiat, kaltoin-kohtelu.	3	Positiivisen työnantajakuvan luominen ja palkkaus, johtaminen, perehdytys, selkeät tehtäväkuvat, koulutus, RAI-mittareiden seuraaminen; laadun ja kehittämisen kohteiden näkyväksi tekeminen.
Lääkepoikkeamat	Asiakkaalle haitan tuottaminen; kivut, sivuoireet, sairaalahoidon tarve ja pahimmassa tapauksessa kuolema.	3	HaiPro ilmoitusten tekeminen, seuranta ja niistä oppiminen, selkeät prosessit, lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen ja ohjeiden tarkentaminen, selkeä tehtävä / työnjako, jatkuva koulutus ja perehdytys.
Tapaturmat ja kaatuminen	Asiakkaan toimintakyky laskee ja aiheuttaa sairaalahoidon tarvetta.	3	Tilojen esteettömyys ja riittävä valaistus, ravitsemuksesta huolehtiminen, tarpeellisten apuvälineiden käyttäminen, kuntouttava hoitotyö, inkontinenssin hyvä hoito, ergonomia, tarvittaessa parityön tekeminen, kinestetiikka, RAI-arviointien tekeminen ja tulosten hyödyntäminen sekä asiakkaiden mielekäs arki.
Työyhteisön ristiriidat	Palvelun laatu heikkenee ja työnantajakuva heikkenee, minkä seurauksena henkilöstön rekrytointi vaikeutuu.	2	Johtaminen ja sen tukeminen, työyhteisön yhteiset pelisäännöt, varhainen puuttuminen, työkuultuuri, työhönohjaus ja tarvittava yhteistyö työterveyshuollon kanssa
Teknologian ja teknisten laitteiden toimimattomuus	Asiakkaiden tahaton poistuminen, sisäilman kuumuus, kylmyys tai muut sisäilmaongelmat, avun viivästyminen, loukkaantumiset, vahingot ja valvonnan puute.	1	Toimiva huoltopalvelu, nopea vikapyyntöihin reagoiminen ja perehdytys laitteiden käyttöön

Hoivakoti Wäinämöisen henkilöstöön, asiakkaisiin, palvelutuotantoon, asiakastietoon ja hoivakodin ympäristöön kohdistuu aina uhkia tai vaaroja, eli riskejä. On pyritty tunnistamaan riskit ja arvioimaan niiden seurauksia ja huomioimaan niin ulkoiset kuin sisäisetkin riskit. Riskien arviointi tehdään vuosittain henkilöstön kanssa.

Riittävä henkilöstömitoitus, työvuorosuunnittelu, laadukas hoitotyö, potilas- ja työturvallisuus, vastuualueet. Esihenkilö on kokonaisvastuussa laadukkaan hoitotyön toteuttamisesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä.

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet, lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoidosta vastaa yksikön hoitava lääkäri. Yksikön sairaanhoitaja sekä yksikön esihenkilö vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.

Lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat, poikkeamien kirjaaminen ja raportointi osuuden, henkilöstön vastuut ja velvollisuudet, henkilöstön osaamisen sisällön, varmistamisen ja yläpidon, sekä ohjeistuksen dokumentoinnista ja palautteista.

Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Ilmoituksen haittavaikutuksesta voi tehdä sähköisesti (suositeltava ilmoitusmuoto) tai Fimean haittavaikutusilmoituslomakkeella ”Ilmoitus epäilystä lääkkeen/rokotteen haittavaikutuksesta”.

Henkilötietojen käsittely, pakollinen tietoturvakoulutus henkilöstölle on toteutettu. Työntekijät ovat osaltaan vastuussa tietosuojaan ja -turvaan liittyvissä asioissa. Esihenkilö vastaa koulutuksen järjestämisestä sekä ajan tasalla olevien määräysten ja oheistusten saatavuudesta.

Kulunvalvonta, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus. Esihenkilö on kokonaisvastuussa yksikön tiloihin liittyvistä riskeistä, esim. turvallisuuskoulutukset ja sammutusharjoitukset. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa tilojen turvallisuudesta, apuvälineiden toimivuudesta sekä epäkohtailmoituksista.

Omassa toiminnassa suurimman uhkan muodostaa palovaara ja asukkaiden erilaiset tapaturmat. Paloriskin minimoimiseksi oikeiden kynttilöiden käyttö on kielletty, samoin irrallisten lisävalaisimien ja jos asukkaalle tuodaan oma putki-tv, on mukana oltava todistus sen puhdistamisesta. Sähkölaitteet esim. televisio, valaisimet ja kahvinkeitimet voivat ylikuumentua ja sytyttää tulipalon. Henkilöriskit korostuvat erityisesti tulipalotilanteessa, koska osa asukkaista ei pysty omatoimisesti poistumaan.

Ympäri vuorokautista hoitoa tarjoavien yksiköiden toiminnan turvaaminen häiriötilanteissa. Yksiköissä on varauduttu mm. sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin. Häiriötilanneviestintään on sovittu tiedottamisen vastuut. Häiriötilanteisiin varautumisen ohjeistukset löytyvät Wäinämöisen pelastussuunnitelmasta. Toimintaohjeet häiriötilanteisiin löytyvät ryhmäkodin toimistoista. Pirkanmaan hyvinvointialueen Valmiussuunnitelman yleinen osa 12.12.2022 löytyy intrasta.

Ulkopuolelta tulevat henkilöt voivat aiheuttaa uhkatilanteita esim. aggressiiviset omaiset, vierailijat tms. Suurimman ulkoisen uhkan muodostavat suuronnettomuudet, jotka voivat vaikuttaa toimintaan tai aiheuttaa henkilöstön suojautumisen.

Lähinaapurina on muita sosiaali- ja terveydenhuollon laitoksia ja virastoja sekä hoivakoti Kantele. Hoivakodin vieressä on sairaalan happisäiliö.

Hoivakoti Wäinämöisessä on varauduttu pitkittyvien hellejaksojen varalta. Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto ja jokaiseen asukashuoneeseen on asennettu sälekaihtimet. Kaikissa asukashuoneissa ja yleisissä tiloissa on mahdollisuus sisäilman tuulettamiseen.

Huonelämpötila pidetään helteiden aikaan riittävän alhaisena vähintään osassa tiloista, johon asukkaat pääsevät viilentymään. Sisälämpötilaa viilennetään tarvittaessa päiväsaleihin asennetun ilmalämpöpumpun avulla. Helteillä kiinnitetään erityishuomioita asukkaiden ja henkilökunnan riittävään nesteiden saantiin. Hellejaksojen aikana asukastilojen lämpötilaa seurataan päivittäin. Hellejaksoihin varautumisesta ja toiminnasta sen aikana on annettu erillinen ohjeistus henkilöstölle. Lämpötilamittaukset tehdään ja dokumentoidaan siitä annetun erillisen ohjeen mukaan.

Vaarallisilla aineilla ymmärretään kemikaaleja, jotka ovat joko terveydelle tai ympäristölle vaarallisia sekä palavia nesteitä ja räjähdysvaarallisia aineita. Wäinämöisessä on käytössä päivittäisessä käytössä lääkkeitä ja puhdistusaineita. Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu

lääkkeiden turvallista käyttöä ja hävittämistä koskevat ohjeet. Puhdistusaineet säilytetään lukituissa tiloissa ja niissä on selkeät käyttötiedotteet. Wäinämöisen 3. kerroksen lääkehuoneessa säilytetään lääkinnällisen happea, joka tulee säilyttää sitä varten olevassa kiinnitystelineessä. Pihagrillin kaasupullo (1kpl) säilytetään katutason varastossa.

Wäinämöisellä on yhteinen Teams-kanava, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. Lisäksi jokaisella yksiköllä on oma Teams-kanava. Asioista tiedotetaan Teams-kanavilla sekä sähköpostilla. Tämän lisäksi Wäinämöisessä on säännölliset työpaikkakokoukset, joissa laadittu muistio talletetaan Teams-kanavalle.

Asukkaiden/läheisten tiedottaminen tapahtuu asukaskokouksissa tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla. Hoivakoti Wäinämöisessä on ilmoitustauluja, joissa myös tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Uudelle asukkaalle on laadittu Asukkaan ja omaisen opas.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla). Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on valmisteilla menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

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 §)

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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Ikäihmisten palveluissa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023-2025).

Turvallisen työn tekemisen perusta on tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohtien uhkia asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat tulisivat tietoon nopeasti ja niihin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutuminen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Välitön, suullinen asiakaspalaute puhelimesta tai henkilökohtaisessa keskustelussa kirjataan ylös. Palautteen saaja huolehtii, että asia toimitetaan tiedoksi esihenkilölle.

Hoivakoti Wäinämöisessä asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti ryhmäkodin tiimipalaverissa tai yksikön työpaikkakokouksessa. Tällöin sovitaan mitä toimenpiteitä palaute vaatii sekä millä aikataululla ja kuka on vastuuhenkilö toimenpiteiden toteutuksessa. Saadun asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyjen vastausten pohjalta nostetaan esille yksikön vahvuudet ja kehittämiskohteet.

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. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

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

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.

Hoivakoti Wäinämöisen esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattun 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 vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 2.12.2024 Valkeakoski
Palveluyksikön esihenkilö Marjut Pennanen
toimialuejohtaja Mari Ollinpoika

