

Pirkanmaan hyvinvointialue



Hannun linna

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot | 1 |
| 1.1 | Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot | 1 |
| 1.2 | Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 2 |
| 2 | Omavalvontasuunnitelman laatiminen | 4 |
| 3 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 5 |
| 3.1 | Palvelujen laadulliset edellytykset | 5 |
| 3.2 | Vastuu palvelujen laadusta | 7 |
| 3.3 | Asiakkaan asema ja oikeudet | 7 |
| 3.4 | Muistutusten käsittely | 10 |
| 3.5 | Henkilöstö | 12 |
| 3.6 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta | 16 |
| 3.7 | monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 18 |
| 3.8 | Toimitilat ja välineet | 19 |
| 3.9 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö | 21 |
| 3.10 | Lääkehoitosuunnitelma | 23 |
| 3.11 | Infektioiden torjunta | 24 |
| 3.12 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 25 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 27 |
| 4 | Omavalvonnan riskien hallinta | 28 |
| 4.1 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 28 |
| 4.2 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 29 |
| 4.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 31 |
| 4.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 31 |
| 4.5 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 32 |
| 5 | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ... | 32 |
| 5.1 | Toimeenpano | 32 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 33 |
| 6 | Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä | 35 |

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

| |
|--|
| Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs) |
| Y-tunnus 3221308-6 |
| Palveluyksikön nimi Hannun linna |
| Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Hannulankatu 1 C 5. kerros 33580 Tampere Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, hoitajat (24h) 041 731 4112, esihenkilö 041 731 4115 |
| Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Kehitysvammaisten aikuisten tehostettu palveluasuminen 21 paikkaa Kehitysvammaisten tuetun asumisen asuntoja on Hannulankatu 1:n kiinteistössä 5 kpl, lisäksi asiakkaita asuu myös muissa osoitteissa omissa asunnoissaan. |

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Hannun linna kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen alueeseen.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen, lännen alueen palvelupäällikkönä Marja-Leena Korpela ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka.

Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Hannun linnan esihenkilönä on Jonna Thorström. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Jonna Thorströmillä on 1.11. alkaen lähijohdettavana kaksi yksikköä. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Hannun linnassa tuotetaan aikuisten kehitysvammaisten ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista 21 asukkaalle. Hannun linna sijaitsee Tampereen Linnainmaalla kerrostalon viidennessä (5.) kerroksessa. Kerroksissa 1-4 sijaitsee YH-kotien yli 63-vuotiaille tarkoitettuja vuokra-asuntoja.

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

Henkilökuntaa on yksikössä ympäri vuorokauden ja asukkaat saavat tarvitsemaansa yksilöllistä apua, tukea ja ohjausta asumisessa ja päivittäisissä toiminnoissaan. Asukkaiden arki rakentuu yksilöllisten tarpeiden, kodin askareiden, erilaisten asiointien ja mahdollisen päivätoiminnan ympärille. Osa asukkaista käy harrastuksissa, osa vierailee läheistensä luona tai viettää vapaa-aikaansa avustajan kanssa. Asumisyksikön henkilökunta järjestää viriketoimintaa ja ulkoilua. Asukkaiden tarpeisiin vastaamisessa ja yhteisen sekä yksilöllisen viriketoiminnan järjestämisessä otetaan huomioon asukkaiden tasapuolisuus ja tasa-arvoisuus.

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

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

Tuettu asuminen on ollut aikaisemmin osa Hannun linnan toimintaa. Nykyään tuettu asuminen muodostaa oman erillisen tiimensä Tampereen alueella. Tuetulla asumisella on eri esihenkilö, kuin Hannun linnalla. Tampereen alueen tuetulla asumisella on oma erillinen omavalvontasuunnitelma. Tuettu asuminen on suunnattu itsenäisesti asuville kehitysvammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäisen asumisen mahdollistumiseen. Hannun linnan yhteydessä on tuetun asumisen asuntoja, joihin on mahdollista saada yksilöllisesti räätälöityjä lisäpalveluita tehostetun palveluasumisen yksiköstä. Tällaista lisäpalvelua voi olla esimerkiksi ruokailu asumisyksikössä tai lääkehoidon tuki.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Jonna Thorström, johtava hoitaja, yksikön esihenkilö

Heidi Manninen, vastaava ohjaaja, yksikön tiiminvetäjä

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman tekemiseen yhteisten palaverien ja keskustelujen kautta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Johtava hoitaja Jonna Thorström (jonna.thorstrom@pirha.fi), puh. 041 731 4115 ja pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi).

Omavalvontasuunnitelman päivitys ja seuranta

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

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.

Asiakaspalautetta kerätään paitsi arkisissa kohtaamisissa, myös vuosittain Pirhan asiakastytyväisyys kyselyllä.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laatuvaatimuksista konkreettisimmat ja tärkeimmät ovat ne, että asukkaiden elämä Hannun linnassa on turvallista ja yksilöllistä, sekä että asukkaat ovat itse tyytyväisiä elämäänsä. Myös asukkaiden läheisten tyytyväisyys on tärkeä laatuvaatimus ja läheisten huomiot, palaute ja kehitysehdotukset otetaan avoimesti vastaan.

Asukkaiden yleistä asumistyytyväisyyttä mittaamaan on otettu käyttöön asukaskokoukset viikkotasolla. Asukaskokousta pidetään viikonloppuisin päiväkahvien yhteydessä, jolloin asukkaiden kanssa keskustellaan kuulumisista ja kuullaan toiveita yksikön toimintaan liittyen. Asukaspalaverien dokumentointia kehitetään. Suunnitelmana on ottaa vuodelle 2025 käyttöön

viikkokalenteri, mihin kirjataan sekä muistio että yhteiset suunnitelmat yksikön sisäisistä tapahtumista ja yhteisistä retkistä.

Yksilöllisellä tasolla jokaiselle asukkaalle on laadittu palvelusuunnitelman lisäksi yksilöllinen palveluiden toteuttamissuunnitelma ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma, jossa on kirjattu ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista, sosiaalista osallisuutta sekä yksilöllistä tuen ja hoivan tarvetta. Kaikki yksikössä toteutuva toiminta, ohjaus ja esimerkiksi rajoittaminen tulee pohjautua suunnitelmiin. Asukkaan elämä on niin tavoitteellista, kuin asukas itse toivoo. Tavoitteita laaditaan siis asukkaan hyvinvointi lähtökohtana. Asukkaiden yksilölliset suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin enintään 6 kuukauden välein. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino.

Henkilökunta ja esihenkilö huomioi turvallisuuden kaikessa tekemisessään. Työntekijän täyttävät aktiivisesti velvollisuutensa reagoida ja poistaa turvallisuusuhkia ja tarvittaessa tiedottavat yksikön esihenkilöä suullisesti tai tekemällä ilmoituksen haitta- ja vaaratapahtumajärjestelmään HaiProon.

Hannun linnan henkilökunta on sitoutunutta, motivoitunutta ja heidän työntekonsa lähtökohtana on asukkaiden tasapuolinen kohtelu ja kunnioitus. Yksiköiden tiimien yhteishenki on positiivista ja henkilökunta kehittää omaa toimintaansa aktiivisesti, ja he suhtautuvat muutoksiin lähtökohtaisesti positiivisesti ja realistisesti. Henkilökunnan osaamista vahvistetaan erilaisin täydennyskoulutuksin.

Asumisyksikössämme ei ole varsinaisia vierailuaikoja. Toivomme kuitenkin, että omaiset ja läheiset kunnioittavat asukkaiden yörauhaa ja mahdollistavat henkilökunnalle asiakkaiden avustamisen aamutoimilla noin klo 10 saakka ja iltatoimilla noin klo 19 eteenpäin. Mikäli tarvetta on vierailla yksikössä yöaikaan, tästä on hyvä sopia etukäteen yksikön esihenkilön kanssa.

Turvallisuusuhat, sisäiset tai ulkoiset:

Akuuteissa tilanteissa soitto suoraan 112.

Yksiköstä löytyy vartijapainikkeita (3kpl), jonka avulla henkilökunta voi hälyttää vartijan yksikköön. Vartijapalvelun toteuttaa AVARN Security. Vartijapalvelulla on avaimet (2kpl) Hannun linnan asumisyksikköön. Vartijapalvelun puhelinnumero yksikön puhelimissa.

Asumisyksikön pääovi on lukittu sähköisellä lukolla. Oven avaamisesta kuuluu äänimerkki. Kiinteistön sisäänkäynnit on lukittu ympäri vuorokauden. C-portaan sisäänkäynneillä on kuvalliset ovipuhelimet, joiden avulla henkilökunta voi varmistua siitä, kenelle ovi kiinteistöön avataan Hannun linnan ovikelloa 1. kerroksen ovipuhelimella soittaessa.

Paloturvallisuutta ajatellen yksikössä on erillinen pelastussuunnitelma. Kiinteistö on varustettu automaattisella paloilmoitin järjestelmällä ja sprinklereillä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikön esihenkilöllä sekä vastaavalla ohjaajalla on pitkä kokemus kehitysvammaisten asumispalveluista ja selkeä käsitys siitä, mitä laadukas asumispalvelu meillä tarkoittaa.

Vastuu palveluiden laadusta

1. Jonna Thorström, johtava hoitaja (esihenkilö, kokonaisvastuu yksikön toiminnasta)
2. Katri Mäkinen, sairaanhoitaja (lääkehoidon kokonaisuus, sairaanhoidollinen ohjaus, ei esihenkilövastuuta)
3. Heidi Manninen, vastaava ohjaaja (tiiminvetäjä, arjen toiminnot, ei esihenkilövastuuta)
4. Muu henkilökunta

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä sosiaalityöntekijän, asiakkaan, omaisten ja yksikön

työntekijöiden sekä muiden keskeisten tahojen kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa ja asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omahoitajan tehtävään kuuluu olla yhteydessä esihenkilöön ja vammaispalvelun sosiaalityöntekijään, kun suunnitelma tulee päivittää.

Palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään palveluiden toteuttamissuunnitelma Hannun linnaan, tätä kutsutaan arjessa hoitosuunnitelmaksi. Hoitosuunnitelmaa laadittaessa pyritään selvittämään asiakkaan oma tahto. Asiakkaan äänen kuulemiseen käytetään tarvittaessa erilaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Arvio pyritään saamaan mahdollisimman todenmukaiseksi hyödyntämällä saatua tietoa päivittäisistä kirjauksista, omaisilta tai muilta yhteistyökumppaneilta. Yksilövastuisen hoidon mukaisella työvuorokohtaisella hoitajalla on velvollisuus päivittää hoitosuunnitelmaan muutokset yksilöllisessä hoidossa, jotka ohjaavat asukkaan saamaa hoitoa asumisyksikössä. Omahoitajien tehtävänä on tarkistaa ja päivittää hoitosuunnitelma kokonaisuutena kuuden (6) kuukauden välein tai tarvittaessa tiheämmin. Päivittämisen yhteydessä arvioidaan suunnitelman toteutumista hyödyntämällä mm. päivittäisiä kirjauksia asukastietojärjestelmästä seuraamalla.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatiokeinolla. Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (Kehitysvammalaki 42§). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden (6) kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelman tekemisestä vastaavat omahoitaja ja IMO-vastaava. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Asukkaiden asumisen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmassa määritellään sekä arvioidaan 1) Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi 2) kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi 3) Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät 4) Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä 5) Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.

Jokainen työntekijä huomioi toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi.

Rajoittamista harkitaan tarkkaan ja rajoittamista tehtäessä toimitaan ammatillisesti.

Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaus Pegasokseen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 o §). Osasta rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjallinen päätös, joka on valituskelpoinen hallinto-oikeuteen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 g, j-n §).

Jokaisella työntekijällä on vastuu rajoitustoimenpiteiden asiallisesta kirjaamisesta.

Hannun linnan rajoittamistilanteita seurataan kuukausiraporttien avulla. Raportti annetaan tiedoksi myös asiakkaan läheiselle ja omalle sosiaalityöntekijälle. Rajoituksia käytetään varmistamaan asiakkaan turvallisuus. Esimerkiksi sängynlaidat pidetään ylhäällä, jotta asiakas ei pääse tippumaan sängystä. IMO-asiantuntijaryhmän kanssa tehdään yhteistyötä ja rajoittava päätös on aina viimesijainen vaihtoehto. Päätökset tekee viranhaltija ja ne ovat valituskelpoisia.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suullisesti tai kirjallisesti, nämä asiat käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Asiakkaiden tai heidän läheistensä tekemät palautteet käsitellään yksiköiden esihenkilöiden toimesta viipymättä. Mikäli asiakkaalle on tapahtunut haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan ensisijaisesti asiakkaalle tai hänen omaisilleen. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta asetetaan tutkimustyöryhmä Pirkanmaan hyvinvointialueen vastuualueen johtajan toimesta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, SHL § 48 ja § 49). Esihenkilö kirjaa tapahtuman itselleen tiedoksi. Nämä

ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen sekä henkilöstön kanssa ja mietitään, mikä on aiheuttanut epäasiallisen kohtelu. Esihenkilö tekee ratkaisun myös siitä, pitääkö asiasta antaa henkilökunnan jäsenelle muistutus tai varoitus. Asiakkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämiensä kommunikaatio keinojen avulla.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

Lisätietoa: https://intra.pirha.fi/documents/d/guest/pirkanmaan-hyvinvointialueen-hallinnolliset-asiakirjaprosessit_2023-03-29 [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

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

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten.

Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

- Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
- Vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
- Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, Hannun linnan osaltaosalta Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)
- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

Palvelupäällikkö käsittelee toimintayksikköä koskevan muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee muistutukset myös yksikön henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan niiden vaikutuksia ja käytäntöönpanoa.

Toiminnan kehittämiseen niistä nostetaan painopisteet ja niiden toteutumista seurataan siltä osin, kuin ne liittyvät koko toimintaan. Esille tulleet asiat käsitellään aina yhteisesti henkilöstön kanssa ja tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin puututaan asian vaatimalla tavalla.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/ JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä. Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus. Hoiva-avustajan tehtävässä työskentely edellyttää

tehtävään soveltuvia opintoja. Hoiva-avustajan koulutus ei johda tutkintoon ja sen sisältöön on annettu uusiin suosituksiin 1.8.2024 iäkkäiden palveluihin kohdentuen. Hoiva-avustajan koulutus on 60 opintopisteen suuruinen. Hannun linnan hoiva-avustajan tehtäviin soveltuu kuitenkin parhaiten niin sanottu vanhanaikainen hoiva-avustajan koulutus, joka on pitänyt lähihoitajaopintojen lisäksi sisällään myös ravintola-alan koulutusta. Ravitsemuspalveluihin liittyvä osaaminen on Hannun linnan hoiva-avustajille tärkeää, sillä tavoitteena on työtehtävien painottuminen keittiötyöhön.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä pitää olla hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Hannun linnan henkilöstö

Hannun linnassa työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta. Yksikön vakituisen henkilöstön muodostavat:

- Asumisyksikön esihenkilö
- Vastaava ohjaaja
- Sairaanhoidaja
- Ohjaaja
- 13 Lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa

Esihenkilöltä ja ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto.

Vastaavalta ohjaajalta ja ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto.

Lähihoitajalta vaaditaan sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja).

Hoiva-avustajalta vaaditaan tehtävänkuvaa soveltuvaa koulutusta, välittömän asiakastyön tekeminen edellyttää sosiaali- ja terveysalan opintojen sisällymistä koulutukseen.

Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoilla, oppisopimusopiskelijana tai vakituisen henkilöstön sijaisena. Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

Sijaisten käytön periaatteet

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin ja henkilöstösiirtein. Vuosilomien ja muiden poissaolojen ajaksi toimesta oleville henkilöille palkataan sijaiset. Rekrytointeihin haetaan luvat Pirhan voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Avoimista sijaisuuksista ilmoitetaan tarvittaessa Kuntarekry -palvelun kautta.

Äkillisissä ja lyhyissä sairaus- tai muissa poissaoloissa ei ole tarvetta hakea erillistä rekrytointilupaa.

Järjestys äkillisessä sijaistarpeessa:

- Vipit, eli asumisyksiköiden yhteiset sisäiset sijaiset (toimesta olevat henkilöt tai heidän määräaikaiset sijaisensa)
- Tuntipalkkaiset sijaiset yksikön omalta sijaislistalta. Nämä henkilöt on perehdytetty yksikön toimintaan. Yksikön omalla sijaislistalla olevat henkilöt koostuvat yksikössä harjoittelujaksoilla olleista sijaisista sekä vanhoista työntekijöistä (määräaikaisista ja vakituisista)
- Vuokratyövoima (tarvetta harkitessa arvioidaan, onko kohta 4. toiminnan kannalta parempi vaihtoehto).
- Vakituisten tai määräaikaisen henkilöstön ylityöt ja vuoronvaihdot.
- Henkilöstön siirtyminen yksiköiden välillä akuuteissa resurssitilanteissa.

Täydennyskoulutus, osaamisen vahvistaminen ja varmistaminen

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Jokainen tehtävään soveltuva työntekijä haastatellaan sekä käydään läpi toimintaa ohjaavat arvot, työtä ohjaaja toimintamalli sekä käytännöt. Rekrytoinnissa painottuu ammatillisuus, työhistoria, kokemus kehitysvammaisista sekä muu osaaminen.

Asumispalveluyksikköön rekrytoitavalla henkilöllä tulee olla hygieniapassi. Uutta työntekijää rekrytoidessa arvostamme sitä, että uusi työntekijä omaa hyvät vuorovaikutus- ja työyhteisötaidot, on kehittämismyönteinen, osaa reflektoida omaa työtään ja ennen kaikkea, että hän ymmärtää asukkaiden itsemääräämisoikeuden arvon ja merkityksen.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työhönsä järjestämisestä henkilöstölle.

Hannun linnan henkilöstön tulee suorittaa säännöllisesti Pirha Moodle -alustalla olevia täydennyskoulutus- ja osaamisen varmistamiseen liittyviä koulutuksia. Osa koulutuksista on kertaluontoisia, osa pitää suorittaa erillisen aikataulun mukaisesti. Vuosien 2024–2025 koulutustavoitteena Hannun linnassa on, että kaikki yksikön vakituiset työntekijät ja pitkäaikaiset sijaiset pääsevät osallistumaan AHHA- ja ensiapukoulutukseen. Lisäksi Hannun linnan henkilöstön on mahdollista hakeutua myös muihin koulutuksiin. Näissä on mahdollista painottaa omaa mielenkiintoaan.

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

Perehdytys

Perehdytyksen tukena käytetään Intro-järjestelmää. Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi työntekijämme pääsee osaksi työyhteisöä, saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden onnistua omassa työssä. Jokaisella työntekijällä on merkittävä rooli perehdyttäjänä.

Jokainen uusi työntekijä, keikkalainen ja opiskelija perehdytetään työtehtäviin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojan ja omavalvonnan toteuttamiseen työsuhteen alussa ja perehdytystä jatketaan työsuhteen aikana. Sama koskee myös pitkään töistä poissaolleita.

Hannun linnassa uusille pitkäaikaisille työntekijöille suunnitellaan 2–4 perehdytyspäivää, joista kaksi on työsuhteen alussa ja 1-2 myöhemmin tarpeesta ja tehtäväkuvasta riippuen. Etukäteen suunnitellut perehdytyspäivät pitävät sisällään aamuvuoron, iltavuoron, sekä tarvittaessa keittiötyöskentelyn ja vuoron vastuuhoitajana työskentelyn. Määräaikaisille sijaisten kohdalla ainakin ensimmäinen työvuoro pyritään aina järjestämään erillisenä perehdytyspäivänä, mikäli työsuhde on lyhyt. Lyhytaikaisen sijaisen perehdytys voidaan toteuttaa myös pari- tai mentor-työskentelyn kautta.

Varsinaista perehdytyskansiota yksikössä ei ole, mutta sen käyttöön palauttamista suunnitellaan. Perehdytysmateriaalia löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen intranetin lisäksi Teamssista ja yksikössä fyysisesti mm. IMO-kansiosta, hygieniakansiosta ja omavalvontakansiosta.

Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hannun linnassa työskentelee 19 työntekijää sekä esihenkilö. Hannun linnan aamuvuoroihin suunnitellaan arkisin 6–7 työntekijää ja iltavuoroihin 5–6 työntekijää. Viikonloppuisin Hannun linnassa työskentelee 5–6 työntekijää aamu/iltavuorossa. Yövuorossa työskennellään yksin. Jokaisessa vuorossa tulee työskennellä vähintään yhden täydet lääkeluvat omaavan lähihoitajan. Yksikön minimiresurssi on aamussa 5, illassa 5 ja yössä 1.

Hannun linnan sairaanhoitaja työskentelee lisäksi Puuwillassa. Hannun linnan sairaanhoitajalle varataan työvuorosuunnittelussa sairaanhoitajapäivät viikoittain sekä Hannun linnaan että Puuwillaan. Nämä merkitään työvuorosuunnitteluun U-koodilla. Vastaavalle ohjaajalle suunnitellaan 1–3 U-vuoroa kolmen viikon työvuorojaksolle. Hallinnollisen työn määrä vaihtelee työvuorojaksoissa yksittäisistä tunneista 1–2 päivään eikä sitä ole eritelty työvuorokoodilla.

Jokaisessa työvuorossa yksi työntekijä vastaa keittiötoiminnoista.

Työvuorosuunnittelu ja toteutuneen resurssin seuranta tapahtuu Titania- suunnittelu ja laskenta -ohjelman avulla. Titaniasta tulostetaan yksikköön henkilökunnan käyttöön kaksi

dokumenttia: työvuoroyhteenveto (ns. seinälista) ja päivälista. Päivälistalla näkyy päiväkohtainen suunniteltu henkilöstöresurssi, vuorossa olevan henkilöstön tutkinnot ja julkaisuhetken perustyöhön suunniteltujen henkilöiden lääkelupatilanne työvuorokoodien kautta. Muutokset työvuorosuunnittelussa kirjataan sekä päivälistalle että työvuoroyhteenvetoon. Päivälistan kautta nopeasti nähtävä vuorokohtainen resurssi mahdollistaa nopean reagoinnin esimerkiksi sijaisjärjestelyjen käynnistämiseksi.

Henkilöstö toteuttaa työaikaraportoinnin Neptonin kautta. Sijaiset täyttävät tunti-ilmoituksen. Näitä tietoja verrataan päivälistaan ja seinälistaan sekä siirretään toteutuneet työvuorot Titaniaan 3vk suunnittelujakson päätteeksi. Titaniasta on tulostettavissa raportti toteutuneesta mitoituksesta.

Titaniassa työvuorosuunnittelussa käytettävät työvuorokoodit on määritelty seuraavasti:

A = aamuvuoro perustyö, lääkeluvat

B = aamuvuoro perustyö, ei lääkelupia tai puutteita lääkeluvissa

C = aamuvuoro vuorovastaava, täydet lääkeluvat

D = keittiötyöskentely, ei erittele työntekijän lääkelupia (yli 50% tukipalveluteht.)

I = iltavuoro perustyö, lääkeluvat (joko täydet tai osittaiset)

J = iltavuoro perustyö, ei lääkelupia

O = iltavuoro vuorovastaava, täydet lääkeluvat

Iltavuorossa ruokahuoltoon liittyvät työtehtävät jaetaan iltavuorolaisten kesken.

Täydet lääkeluvat tarkoittavat LOVE-tenttien LOP + laskut, PKV ja KIPU hyväksytyä suorittamista, sekä näyttöjen antamista lääkejaon, s.c. injektoiden, PKV-osaamisen sekä PEG-lääkehoidon osalta hyväksytysti sekä lääkärin allekirjoittaman lääkeluvan voimassaoloa. Osittaiset lääkeluvat tarkoittavat jonkun osa-alueen puuttumista. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi s.c. injektioiluvan puuttumista tai lupaa antaa erikseen määritellyille asukkaille valmiiksi jaettuja lääkkeitä tai nimettyjä lääkevalmisteita, kuten esimerkiksi silmätippoja. Lääkeluvista ilmenee, mitkä oikeudet lääkehoidon toteuttamiseen työntekijällä on.

3.7 monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

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

Hannun linnan kirjaaminen tapahtuu Pegasos-Omni360 -järjestelmän kautta.

Potilastietojärjestelmän kautta on mahdollista lukea terveydenhuollon kirjauksia.

Sosiaalihuollon kirjaamiseen on tulossa Saga Pirkanmaan hyvinvointialueen aikataulun mukaisesti. Päivämäärä vielä avoin.

Hannun linnalla on tällä hetkellä ostopalveluna

Mehiläisen lääkäripalvelu, asukkaat voivat silti halutessaan käyttää omia lääkäripalveluitaan esimerkiksi Linnainmaan terveysasemalla tai yksityisesti yksityisiltä palveluntuottajilta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen päiväaikainen toiminta kirjaa huomionsa myös Omni360-asiakastietojärjestelmään, jolloin huomiot ovat Hannun linnan henkilöstön huomioitavissa.

Osalla Hannun linnan asukkaista on fysioterapiaa Kelan myöntämänä kuntoutuksena. Heidän kanssaan asukkaiden voinnista ja kuntoutuksesta viestitään keskustelemalla. Tärkeät huomiot ja kuntoutuspalaverien sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään hoitajien toimesta.

Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa viestitään puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisesti sovituisissa palaverissa. Vammaissosiaalityöntekijöillä ja -sosiaalihoitajilla on tarvittaessa mahdollisuus lukea Hannun linnan kirjauksia Omni360-asiakastietojärjestelmästä.

Henkilökohtaisten avustajien kanssa viestitään ensisijaisesti yhdessä avustettavan asiakkaan kanssa.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestelmissä Hannun linna on nimellä Hannulankoti.

Hannun linna sijaitsee YH-kotien viisikerroksisen kerrostalon ylimmässä kerroksessa. Neljä alinta kerrosta on yli 65-vuotiaille suunnattuja vuokra-asuntoja, joita hallinnoi YH-kodit. Viidenteen kerrokseen pääsee kiinteistön kaikista kolmesta porraskäytävästä, joissa jokaisessa on sekä portaat että hissi. A- ja B-portaista kulku tapahtuu vain Hannun linnan henkilökunnan avainta käyttäen. Asumisyksikön pääovi sijaitsee C-portaassa. C-portaan ensimmäisen kerroksen pääovella sekä Aitolahdentien puolella toisessa kerroksessa ovat ulko-ovet. Ulko-ovilla on ovipuhelin joka välittää videokuvaa yksikön ovikelloa soittaessa. Ulko-oven lukitus on mahdollista avata asumisyksiköstä: keittiöltä, toimistolta ja lääkehuoneesta. Hannun linnan viidennen kerroksen sisäänkäynti on varustettu sähkölukolla. Lukitus on avattavissa päivisin numerokoodilla, öisin vain avaimella. Ovikoodi on Hannun linnan asukkaiden tiedossa. Kun yksikön pääoven sähkölukko avataan, kuuluu ovesta äänimerkki. Kulku ensimmäisen kerroksen ulko-ovesta on esteetöntä ja oven automaattivautuminen on mahdollista painikkeella tai avaimella. Asumisyksikön sisäänkäynti ei ole esteetön, mutta hoitajat avustavat tarvittaessa kulkemisessa

Kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee Kototupa, joka on kiinteistön kaikkien asukkaiden käytössä ja sitä hallinnoi YH:n vuokra-asujista koostuva asukastoimikunta. Hannun linnan asukkaat ovat tervetulleita osallistumaan Kototuvan tapahtumiin.

Ryhmäkodin asukashuoneet sijaitsevat pitkän käytävän varrella. Jokaisessa asukashuoneessa on oma suihku ja WC, poikkeuksena on yksi huoneisto, missä kahdella asuinhuoneella on yhteinen wc/kylpyhuone. Yksikön toimisto ja henkilökunnan tilat sijaitsevat heti yksikön sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä. Jokainen asukas kalustaa ja sisustaa itse oman huoneensa. Asukkaat maksavat vuokraa huoneistaan, joten heidän huoneitaan ei oteta muuhun käyttöön heidän poissa ollessaan. Asukkaita on kuultu yhteistilojen sisustusratkaisuja tehtäessä. Yhteistila, eli yhdistetty ruokasali ja olohuone on kaikkien asukkaiden käytössä.

Asumisyksikön pitkä ja kapea käytävä aiheuttaa turvallisuusriskin: asukkailla on sekä liikkumisen, hahmottamisen, sosiaalisen toimintakyvyn ja käyttäytymisen haasteita. Ovet aukeavat käytävälle aiheuttaen näkö- ja liikuntaesteiden. Tästä muodostuu turvallisuusriski sekä asukkaille, että henkilökunnalle ohittamisten ollessa haasteellisia. Turvallisuutta on lisätty poistamalla lyhyitä pätkiä käsijohteista, jotta ovet pystyvät aukeamaan siten, että kulkeminen käytävällä on mahdollista. Hoitajien ei ole mahdollista valvoa jatkuvasti käytävän tapahtumia. Asukkaat pitävät oviaan mielellään auki, lisäksi osalla asukkaista ovet ovat auki heidän turvallisuutensa vuoksi (avun tarve, sairauskohtaukset). Hoitotilanteissa ovet pidetään suljettuna yksityisyyden turvaamiseksi. Tilojen haasteet vaikuttavat mm. asukasvalintoihin.

Asumisyksikössä on oma pesutupa. Pesutuvalla on kaksi laitospesukonetta ja kuivausrumpua sekä -kuivaushuone. Pesutuvan lämpötilan hallinta on ilmanvaihdon takia haasteellista. Asukkaat voivat käyttää pesutupaa henkilökunnan ohjaamana ja tukemana. Pääasiassa hoitajat huolehtivat pyykkihuollosta.

Asumisyksikössä on oma keittiötila. Keittiössä on tarjottavia ruokia varten kolme jääkaappia ja pakastin. Keittiöllä on normaali hella uuneineen ja laitoskeittölaitteina höyryuuni sekä astianpesukone. Astianpesukoneen pesuaineet ovat kanistereissa suljetun systeemin sijaan. Keittiön ovet pidetään asukkaiden turvallisuuden varmistamiseksi lukittuna, ellei tila ole henkilökunnan valvonnassa. Laitoskeittölaitteiden käyttö edellyttää perehdytystä. Asukaskeittiössä sijaitsee asukkaiden omille elintarvikkeille varattu kaappi sekä yksi yhteiskäyttöinen jääkaappi. Asukkaat saavat itse valita pitävätkö he herkkunsa omissa huoneissaan vai asumisyksikön keittiöllä. Suurimmalla osalla on herkkuja sekä että.

Asukkaiden pääsy omille elintarvikkeille mahdollistetaan pyytämällä. Osalla asukkaista on oma itse hankittu jääkaappi omassa huoneessa.

Huolto ja kiinteistöpalvelut

Hannun linnan kiinteistöön ja laitteisiin liittyvät huoltopyynnot tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen intranet-sivujen kautta Paketista. Paketin pyynnot käsittelee oma tiiminsä, joka koordinoi huoltotoimenpiteiden tilaukset yksikköön.

Hannun linnan (Pirhan Paketti-järjestelmässä Hannulankoti) kiinteistöpäällikkö on Kari Romppainen.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

Läkinällisten 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: [Lääkitätekniikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Hannun linnassa:

Hannun linnaan on hankittu asukkaiden turvallisuutta lisäämään ja henkilökunnan fyysistä kuormitusta vähentämään erilaisia apuvälineitä ja lääkinällisiä laitteita. Tällaisia ovat

esimerkiksi sähkösäätöiset sängyt ja henkilönostimet. Lisäksi asukkailla on myös henkilökohtaisia apuvälineitä, jotka ovat pääosin Pirkanmaan apuvälinekeskuksen vuokralaitteita. Yhdellä asukkaalla on itse hankittu rollaattori.

Hannun linnan henkilöstö käyttää ja tarvittaessa ohjaa asukkaita apuvälineiden ja lääkinnällisten laitteiden käytössä. Henkilöstö perehdyttää uusia työntekijöitä lääkinnällisten laitteiden ja apuvälineiden oikeaan käyttöön.

Hannun linnan yksiköllä on lisäksi verenpainemittareita, kuumemittareita ja pika-CRP-laite. Henkilökunta vastaa näiden laitteiden käytöstä. Käyttöön opastetaan ja käyttöohjeet ovat saatavilla. Laite- ja välineohjeita löytyy myös Intranetistä.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen ja poistamaan vialliset laitteet käytöstä välittömästi. Huollot tilataan Paketti-järjestelmän kautta. Vaaratilanteista tulee täyttää HaiPro-järjestelmään poikkeamailmoitus. Ilmoituksen käsittelijä (esihenkilö) voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle. Laitteet ovat EQU- järjestelmässä. Esihenkilö on vastuussa, että huollot suoritetaan ajallaan.

Henkilöstö käyttää Pirhan Outlook-pohjaista työsähköpostia ja muita Pirhan asiantuntijoiden turvallisiksi arvioimia ohjelmistoja. Yhtenä viestinnän välineenä on Teams, jonne ei kirjata mitään asiakastietoja. Asiakastietojärjestelmässä on Pegasos – Omni360. Saga tulee Pirhan aikataulun mukaisesti.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen

lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. [Lääkehoitosuunnitelmat](#) tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Hannun linnan lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja tarkistetaan vuosittain tai tarvittaessa. Viimeisin hyväksytty lääkehoitosuunnitelma on päivätty marraskuulle 2023 ja uutta versiota päivitetään omavalvontasuunnitelman tämän version aikaan. Lääkehoitosuunnitelmasta ja sen toteutumisen seurannasta vastaavat yksikön sairaanhoitaja sekä esihenkilö.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta,

potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Henkilökunta suorittaa Pirhan Moodle-kurssin infektioiden torjunnasta asumispaalveluyksiköissä ja yllä olevan linkin materiaalit on tulostettu yksikön perehdytyskansioon.

Epidemiatilanteissa tarkistetaan ja kerrataan Pirhan intrasta päivittyvä ohje ”epidemia hoitoyksiköissä” ja toimitaan tämän ohjeen mukaisesti. Tiedottaminen tapahtuu suullisesti vuoronvaihdon yhteydessä. Hannun linnassa kirjataan asukkaiden infektioiden oireet potilastietojärjestelmään, sekä tarvittaessa infektiotilanteen seuraamiseksi erilliselle lomakkeelle (Pirha epidemiaseurantalomake). Epidemian loputtua täytetään sähköinen epidemiaseurantalomake ja paperinen lomake hävitetään tietosuojajätteenä..

Hannun linnaan tulee perussiivous ostopalveluna Voimialta. Eristyshuoneiden loppusiivoukokset on mahdollista tilata lisäpaalveluna. Puhtauspaalveluiden laatukäynti on kuukausittain. Muuten seuranta tapahtuu yhteisen keskustelun ja tehtyjen havaintojen kautta. Yksikössä on eritepakki ja desinfiioivaa pyykinpesuainetta. Henkilöstölle on saatavilla käsihuuhdetta kaikissa työskentelytiloissa, suojakäsineitä, suu-nenäsuojuksia ja suojatakkeja.

Henkilöstö käyttää matalalla kynnyksellä kirurgisia suu-nenäsuojuksia asiakastyössä, mikäli oma vointi on potentiaalisen sairastumisen osalta epävarma. Henkilöstö ei työskentele sairaana. Keittiöllä työskentelevä henkilö ei lähtökohtaisesti osallistu ruokailuita edeltävästi sellaisiin hoitotoimenpiteisiin, joissa on eritekontaminaatoriski.

Pirhan hygieniayhdyshenkilöt ovat (26.11.2024) Ulla-Maija Simppa, Tarja Niemi ja Emmi Lilius. Yhteystiedot löytyvät Pirhan Intrasta.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava

aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Jokainen työntekijä on omalta osin vastuussa tietoturvasta ja esihenkilö tietoturvan kokonaisuudesta. Tietosuoja-jätteelle on oma lukollinen tietosuojajätelaatikko. Henkilökunnan perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tämä koskee myös harjoittelijoita. Harjoittelija kirjaa asiakastietojärjestelmään aina omilla tunnuksilla ja harjoittelunohjaajan valvonnassa. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita

Hannun linnassa päivittäiset kirjaukset kirjataan Omni-potilastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Saga tullaan ottamaan käyttöön Pirhan ohjeiden ja aikataulun mukaiseksi. Lisäksi käytössä on sellaisille asiakastiedoille P-asema, joille ei ole paikkaa nykyisessä asiakastietojärjestelmässä. P-aseman tilalle tullaan ottamaan käyttöön Lokero. Tällaista tietoa on esimerkiksi itsemääräämisoikeussuunnitelma ja erilaiset arjen sujumisen vahvistamiseksi tehdyt sopimukset, ohjaussuunnitelmat ja erilaiset visuaaliset arjen tuen ratkaisut kuten esimerkiksi kuvastruktuuripohjat ja kuvakortit jotka ei ole tarvetta arkistoida, mutta useammalla ohjaajalla tulee olla pääsy niiden käyttöön.

Henkilökunnan osaamista varmistetaan Pirhan Moodlessa tehtävällä tietosuojakoulutuksella:

- Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus
- Sosiaalihuollon kirjaaminen
- Potilashoidon kirjaaminen.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Hannun linnan eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asukkaalle, on tärkeää, että eri tavoin kerätty palaute saadaan systemaattisesti käyttöön yksikkömme kehittämiseksi. Hannun linnassa saadaan palautetta suoraan asukkaalta arkityön ohella, jolloin siihen voidaan reagoida välittömästi.

Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja antajalle vastataan mahdollisimman pian. Yksikön esihenkilö käsittelee eri kanavien kautta saapuneet palautteet ja käy ne läpi henkilökunnan kanssa sekä kehittää toimintaa yksikössä. Saapuneita palautteita tarkastellaan vastuualuetasoisesti vähintään kerran vuodessa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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)

Hannun linnassa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisesti. Käytössämme on intrasta löytyvät ohjeet ja Granite- ja HaiPro- ohjelmat. Jokaiselle työntekijälle kuuluu vastuu turvallisuuspoikkeamasta ilmoittaminen. Poikkeamista voidaan oppia, kun niitä ilmoitetaan sekä käsitellään yksikössä.

Vaaratapahtumat käsittelee yksikön esihenkilö. Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumia sekä itsenäisesti että yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin

viipymättä sekä antaa henkilökunnalle palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilö voi tarvittaessa myös siirtää vaaratapahtuman käsiteltäväksi turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

Tunnistettavat asiakasturvallisuuden riskiryhmät liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilökunta) liittyvät riskit, osaavan henkilökunnan saatavuuteen, infektioiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erillisin kohdennetuin suunnitelmin.

Esihenkilö vastaa, että työnvaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työnvaarojen arvioinnissa tunnistetaan riskit, ja määritellään riskien vakavuus. Työnvaarojen arviointi tehdään Granite-ohjelmalla puolivuositain tai tarvittaessa useamminkin. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat aina käytettävissä.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä

työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapautumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

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

Hannun linnan henkilökunta noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä toimiston ilmoitustaululla ja on osa henkilöstön perehdyttämistä. Henkilökuntaa koulutetaan tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään erilaisia riskejä sekä käyttämään tarvittavia järjestelmiä.

Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa ovat vastuualuejohtajat, palvelupäälliköt ja esihenkilöt, mutta toimenpiteitä vastuutetaan myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden. (Pirha intra: Työturvallisuusriskien arviointi.

<https://intra.pirha.fi/group/guest/tyoturvallisuusriskien-hallinta>).

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa (2023–2025) kuvataan omavalvontasuunnitelmien tavoitteet ja sisältö. Lisäksi ohjelmassa kuvataan turvallisuuden, laadun, työhyvinvoinnin ja yhdenvertaisuuden mittaamisen tavat ja tulosten seuranta.

Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seuraavat ja arvioivat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Hannun linnassa kannustetaan tekemään HaiProja erittäin matalalla kynnyksellä. HaiProja käsitellään ja käydään läpi joustavasti osana perusarkea. Tavoitteena on pitää yllä keskustelevaa turvallisuutta lisäävää työkuultuuria. Joustavana osana perusarkea tarkoittaa keskustelua vuoronvaihtojen yhteydessä, sekä esimerkiksi aamupäivän aikana yhteisen kahvihetken ohessa. Osa HaiProista on myös tulostettu yksikköön luettavaksi. HaiProjen käsittelyn ensisijaisena fokuksena on pohtia yhdessä keinoja sekä asukkaiden että henkilöstön turvallisuuden lisäämiseksi sekä turvallisuutta edistävän työkuultuurin vahvistamiseksi. Jokaisen HaiPro ilmoituksen käsittelyn yhteydessä arvioidaan, tarvitaanko kehittämistoimenpide ja lähetetäänkö ilmoitus ylemmälle taholle. Yksikössä tehdyistä Haipro ilmoituksista johtava ohjaaja tekee kuukausittain raportin, joka lähetetään palvelupäällikölle.

Apuvälineiden kuntoa seurataan aina käytön yhteydessä ja niiden huoltamisen tarpeesta ollaan yhteydessä joko apuvälineyksikköön tai tehdään huoltopyyntö Paketti-järjestelmässä.

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.

Hannun linnan siivouspalvelut ja lämmitettävät ateriat toteutetaan ostopalveluna Voimialta.

Siivous- ja ateriapalveluiden riskienhallinta huomioidaan yksikössä ennaltaehkäisevien suunnitelmien avulla. Siivouksesta on kuukausittain laadun seuranta palaveri palveluntuottajan kanssa, jolloin voidaan tarvittaessa nostaa esiin havaittuja epäkohtia, riskejä

ja miettiä niihin kehittämistoimenpide. Hannun linnaan toimitettujen ruokien laadusta ja toimituskäytännöistä annetaan palautetta palveluntuottajalle.

Ateriat toimitetaan yksikköön kolmesti viikossa. Yhdessä toimituksessa on sekä lounas että päivällinen useammalle päivälle. Hannun linnassa on useita erityisruokavalioita. Riskinä on, että jokin erityisruokavalio jää toimittamatta, eikä tätä havaita kuormaa purettaessa, vaan asukas saa hänelle soveltumatonta normaalia ruokaa. Voimian ohjeena on, että asukkaille toimitetaan erityisruokavalio vain, kun normaali ruoka ei hänelle sovellu. Toimituslistojen puute on nostettu esiin jokaisessa Voimian kanssa käydyssä aterioihin liittyvässä tapaamisessa. Tiedossa on, että Voimia toimittaa lähetyslistat lämpimien aterioiden yhteydessä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hannun linnan valmius- ja varautumissuunnittelusta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelulinjan johdon kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen valmiusyksikkö on laatinut koko hyvinvointialuetta koskevan valmiussuunnitelman. Vammaispalvelulinjan valmiussuunnitelma on tekeillä paraikaa. Palvelulinjan johto on tehnyt toimintakorttipohjat tiettyihin poikkeustilanteisiin esim. vesikatko. Pirhan toimintakortit on tulostettu Turvallisuus-kansioon.

Turvallisuus-kansiosta löytyy myös yksikön omia ohjeita erilaisten poikkeustilanteiden varalle. Suunnitelmissa on luoda yksikön omat toimintakortit akuuttien resurssipuutteiden varalle erityisesti tilanteisiin, joissa esihenkilö ei ole paikalla kuten ilta- ja viikonloppu-aikaan.

Yksikössä on varauduttu poikkeustilanteisiin mm. huoneenlämmössä säilyvin elintarvikkein sekä vesikanisterein. Yllättävien sähkökatkojen varalle on akuilla ja pattereilla toimivien valojen lisäksi varauduttu myös hankkimalla yksikköön erilaisia herkkuja, joiden avulla voidaan pyrkiä lieventämään asukkaiden pelkotiloja järjestämällä ”pimeän bileet”.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa julkisten kappaleiden lisäksi yksikön

perehdytyskansiossa ja sähköisesti Teamssissa sekä Vammaispalveluiden yleiset-kanavalla että Hannun linnan omalla kanavalla.

Omavalvontasuunnitelmasta tulostetaan henkilöstölle perehdytyskansioon oma erillinen kappale, mihin voidaan kirjata huomioita, korjaus- ja kehittämistarpeita. Tätä omavalvontasuunnitelmaa säilytetään kansiossa toimistossa. Hannun linnassa tullaan järjestämään kolmannesvuosittain omavalvontasuunnitelmapalaveri, jossa sisältö ja muutostarpeet tarkistetaan. Palaveriin osallistuvat suunniteltuna päivänä työvuorossa olevat henkilökunnan jäsenet siltä osin, kuin se ei tuota asukasturvallisuudelle riskiä. Tarkoituksena on varmistaa, että kaikki tarvittavat muutokset tulee tehtyä. Palaverista tehdään muistio ja se liitetään omavalvontasuunnitelmakansioon. Tämä omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kehittämispäivässä joulukuussa 2024.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Hannun linnan omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön pääsisäänkäynnin ilmoitustaululla. Hannun linnan toiminnassa on mahdollista, että asukkaat ottavat omavalvontasuunnitelman omaan käyttöönsä, tällöin henkilöstö voi tulostaa uuden omavalvontasuunnitelman luettavaksi havaittuaan omavalvontasuunnitelman puuttumisen tai sitä pyydettyäessä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

| |
|---|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 26.11.2024 |
| Palveluyksikön vastuhenkilö Jonna Thorström |
| Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka |



Seuraa meitä somessa.