

Pirkanmaan hyvinvointialue



Juhanankartano

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	4
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
3.3	Muistutusten käsittely	8
3.4	Henkilöstö.....	10
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	13
3.7	Toimitilat ja välineet	15
3.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	16
3.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	19
3.10	Infektioiden torjunta	21
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	22
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
4	Omavalvonnan riskien hallinta	24
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	25
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
5.1	Toimeenpano	28
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	28
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Juhanankartano</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Juhanankartano, Finentie 28, 36200 Kangasala, puh. 0401336328 Vastaava ohjaaja Teea Salonen, 0503716410, teea.salonen@pirha.fi</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Juhanankartano on 15-paikkainen kehitysvammaisten ympärivuorokautisen asumisen asumisyksikkö Kangasalla.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

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

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asiakkaan 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.

Juhanankartanon toiminta-ajatus

Juhanankartano kuuluu kehitysvammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen palvelualueeseen, jonka palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen. Juhanankartanossa tarjoaa ympärivuorokautista asumista viidelletoista asukkaalle. He asuvat kolmessa eri kotiryhmässä. Kotiryhmät ovat Kaarle, Juhana sekä Eerik, jokaisessa kotiryhmässä asuu viisi asukasta.

Juhanankartanossa asukkaat kohdataan yksilöllisesti kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan. Juhanankartanossa laaditaan jokaiselle asukkaalle itsemääräämisoikeussuunnitelma (IMO), ja se tarkastetaan aina hoito- ja ohjaussuunnitelman yhteydessä, tai tarvittaessa. Juhanankartanossa tuetaan asukkaiden osallisuutta ja osallistumista omaan elämäänsä. Toimintaperiaatteena on mahdollisimman täysipainoisen elämän toteuttaminen vammoista huolimatta. Asukaspalaverissa asukkaat saavat tehdä omia esityksiä esimerkiksi retkistä ja asukkaiden lempiruoka toiveista. Toiveita pyrimme

toteuttamaan parhaamme mukaan. Osalla asukkaista käy henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa voi tehdä mieleisiä asioita. Niitä on muun muassa keilaaminen, ulkoilu, tapahtumissa avustaminen, kuten jääkiekkopelit tai musiikki festarit. Osa asukkaista päättää menonsa itse, osan kanssa omaohjaajat suunnittelevat yhdessä tapahtumia, Tässä on omaohjaajalla suuri vastuu etsiä ja tarjota erilaisia tapahtumia / tekemistä. Juhanankartanossa työskennellään kuntouttavalla työotteella.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatii esihenkilö yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Käymme suunnitelmaa läpi yhdessä henkilöstön kanssa viikkopalavereissa, osallistaen henkilöstöä sen tekemiseen. Suunnitelmaa päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen suunnitelman mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Juhanankartanon esihenkilö, vastaava ohjaaja Teea Salonen teea.salonen@pirha.fi sekä eteläisen alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen, liisa.hoikkanen@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö.

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

Toimialuejohtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Juhanankartanossa omavalvontasuunnitelmaa säilytetään toimiston perehdytyskansiossa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen www-sivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Juhanankartanon vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Juhanankartanossa henkilökunta tekee asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoituksia, ja ne käsitellään yhdessä viikkopalavereissa. Tarkoituksena läpikäynnille ei ole syyllisten löytyminen, vaan virheistä oppiminen. Yksikössä ei ole vielä laatumittareita käytössä, mutta InterRAI-ID on tulossa kaikkiin kehitysvamma puolen asumisyksiköihin.

3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

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

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

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Juhanankartanossa tehdään asukkaille Hoito- ja ohjaussuunnitelma. Suunnitelmaa on tekemässä asukas, omaohjaaja, omaiset/läheiset ihmiset sekä päiväaikaisesta toiminnasta ohjaaja, tarvittaessa palaveriin kutsutaan myös sosiaalityöntekijä ja / tai terapeutit. Suunnitelmaan kirjataan asukkaan yksilölliset tavoitteet, voimavarat, haasteet ja keinot. Suunnitelma käydään ennen palaveria asukkaan kanssa lävitse, että asukas saa rauhassa esittää oman mielipiteensä ja hänellä on tieto palaverin kulusta. Avuksi voidaan ottaa mukaan kuvitettu hoito- ja ohjaussuunnitelma pohja, jotta asukkaan olisi helpompi seurata palaverin kulkua kuvin. Juhanankartanossa valinnat voivat olla hyvinkin pieniä, Esimerkiksi asukas voi valita juomia ruualla, musiikkia tai vaikka valita vaatteet muutamasta vaihtoehdosta. Osa asukkaista kykenee tekemään isompia valintoja omassa elämässään, kuten päivätoiminnan vaihtuminen. Avustajan kanssa tehtäviin asioihin asukas ja omaohjaaja pohtivat yhdessä tekemisiä ja menemisiä. Juhanankartanossa pidetään kahden viikon välein asukaspalaveri,

jossa käsitellään yhteisiä asioita. Juhanankartanossa asukkaan toiveiden kuulemisessa ja itsemääräämisoikeuden toteutumisessa käytetään tarvittaessa asukkaan kommunikointia tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asukkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa. Jos asukkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä selvitetään yhdessä asukkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa.

Itsemääräämisoikeussuunnitelma sisältää tietoja esimerkiksi itsenäisen suoriutumisen tukemisesta, kommunikaatiosta, mukautuksista, liikkumisesta ja haastavaa käytöstä ennakoivista merkeistä, tavanomaisen haastavan käytöksen kuvausta ja rajoitustoimenpiteiden välttämiseen pyrkivistä toimintatavoista. IMO-suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein, niille asukkaille, joilla on rajoitustoimenpiteitä. Suunnitelma viedään asiantuntijaryhmälle, joka tekee tarvittavat rajoitustoimenpide päätökset. Muille IMO-suunnitelma päivitetään kerran vuodessa Hoito- ja ohjaussuunnitelmanlaadinnan yhteydessä.

Rajoitustoimenpiteiden asiantuntijatyöryhmä kokoontuu 6 kuukauden välein ja arvioi sekä tekee päätökset käytettävistä rajoitustoimenpiteistä.

Juhanankartanossa on tällä hetkellä viidellä asukkaalla rajoitustoimenpiteitä (sängynlaidat, wc-istuimen turvavyö, korkealaitainen hoitosänky, epilepsiakypärä).

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

3.3 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.

Lisätieto: [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 vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

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

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

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

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

3.4 Henkilöstö

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

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

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

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore

5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Juhanankartanossa vakituisen henkilöstön määrä on:

- vastaava ohjaaja
- sairaanhoitaja
- 15 ohjaajaa

Työ asumisyksikössä on kolmivuorotyötä. Sairaanhoitaja työskentelee pääsääntöisesti arkaamuissa. Aamu- ja iltavuoroissa työskentelee 4–5 ohjaajaa ja yövuorossa yksi ohjaaja.

Sijaisia otetaan tarpeen mukaan, asukasturvallisuutta vaarantamatta. Äkillisen poissaolon sattuessa, Juhanankartanossa arvioidaan sijaisuuden tarve ja jos on sijaisen tarve, se paikataan ottamalla sijainen. Käytännössä ensin kysytään sijaislistalta olevien mahdollisuutta tulla ko. työvuoroon, sen jälkeen kysytään omalta henkilöstöltä, joko lisätöinä tai työvuoro muutoksia tekemällä (henkilöstön suostumuksella). Jos näistä ei löydy tekijää, vuoro laitetaan Temporeen. Syksyllä on tulossa kolmen yksikön sisäinen sijainen, joka kysytään ensimmäisenä vuoroon. Esihenkilö sekä vastaava ohjaaja hoitavat ensisijaisesti sijaisten hankkimisen, mutta heidän poissa ollessa henkilökunnalla on vastuu tarvittavien sijaisjärjestelyiden tekemisestä.

Perehdyttämisestä vastaa vastaava ohjaaja ja perehdytyksen toteuttaa henkilökunta. Tarvittavat luvat tarkistetaan, kuten hygienia passi ja lääkekoulutus. Juhanankartanossa pyritään laittamaan uudelle työntekijälle perehdyttämisvuoroja. Toimistossa on laaja perehdytyskansio ja jokaisessa keittiössä on kunkin kodin asukkaiden pienempi

perehdytyskansio. Jokaisessa asuinhuoneessa on asukkaasta tietoja, kuten miten aamu- ja iltatoimet suoritetaan kullakin asukkaalla.

Kehityskeskustelut käydään henkilöstön kanssa vuosittain. Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilön koulutuksen tarve ja kiinnostuksen kohteet. Jokaisen vastuulla on ylläpitää omaa osaamistaan ja huolehtia koulutukseen hakeutumisesta. Ennen koulutukseen hakeutumista henkilön pitää keskustella esihenkilön kanssa koulutuksesta.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä Juhanankartanon toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Juhanankartanoon uuden työntekijän rekrytointiprosessissa haastatellaan henkilö, samalla arvioidaan henkilön sopivuus työtehtävään. Yksikössä katsotaan eduksi työkokemusta vammaisten kanssa työskentelystä ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien osaamista.

Yksikössä opiskelevia opiskelijoita pyritään rekrytoida heitä muun muassa sijaisrinkiin.

3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveystieteidenlaki 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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini -mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä asiakkaan Minun tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sairaanhoitaja ja koulutettu henkilökunta seuraa asukkaiden terveyttä ja kysyy tarvittaessa vastuulääkäriltä neuvoa. Henkilökunta mittaa muun muassa asukkaisen verenpaineita ja verensokereita sovitusti ja tarvittaessa. Juhanankartanossa jokaiselle asukkaalle on nimetty kaksi omaohjaajaa ja jokaisella asukkaalla on nimetty sosiaalityössä omatyöntekijä. Juhanankartanossa käy lääkäri Kerttu Jantunen kahden viikon välein. Kerttu Jantunen on Juhanankartanoon nimetty vastuu lääkäri. Jantunen työskentelee Vatialan terveystieteiden keskuksessa. Akuutit asiat hoituvat terveystieteiden keskuksen kautta. Sairaanhoitaja ottaa tarvittaessa laboratorionäytteen tai asukkaamme käyvät laboratoriossa. Omaohjaajan tehtävään kuuluu seurata asukkaan hammashoidon seuraaminen ja aikojen tilaaminen.

Juhanankartanossa on käytössä Mediatri, johon kirjataan asukkaan asiat. Päiväaikainen toiminta pääsee lukemaan myös kirjaukset sieltä. Päiväaikaisen toiminnan kanssa vaihdamme tarvittaessa kuulumisia puhelimitse.

Osalla asukkaista on kelan myöntämä fysioterapia sekä muutamalla asukkaalla on kelan myöntämää allasterapiaa. Asukas käy fysioterapiassa joko terapeutin vastaanotolla, tai terapeutti tulee joko Juhanankartanoon tai menee päiväaikaiseen toimintaan. Terapeuttien kanssa käymme vuorovaikutusta asukkaan tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Myös asukkaan voinnin muutoksista keskustelemme fysioterapeutin kanssa. Ravitsemusterapeutin palveluita voimme myös tarvittaessa käyttää.

Ruokahuollosta vastaa Voimia, joka toimittaa kaksi kertaa päivässä lämpimät ateriat. Voimia huolehtii erityisruokavalioiden toteuttamisesta. Erityisruokavaliot ovat usein lääkärin

suosittelemia. Ravitsemusterapeutin suunnittelemaa ruokavalioita on muutamalla asukkaalla. Voimian kautta tulee myös siistijä Juhanankartanoon. Siistijä on Juhanankartanossa arkipäivisin. Siistijän työpanos jakautuu Kaarinankotien kanssa. Ruokatarvikkeita tilataan s-ryhmän kauppakassipalvelun kautta. Kauppatavaroiden tullessa, ne puretaan laatikoista välittömästi, ettei kylmäketju katkea.

3.7 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)

Juhanankartano on rakennettu 2014, huomioiden tilojen esteettömyys. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jossa on WC-- ja suihkutila. Asukkaat ovat vuokrasuhteessa. Yhteiset tilat ovat yhteisessä käytössä ja vuokraan on jyvitetty sauna- sekä pesutilat. Asukkaat saavat sisustaa oman huoneensa haluamallaan tavalla. Asukkailla tulee olla oma irtaimistovakuutus. Kymmenessä huoneessa on kattokisko, johon saadaan tarvittaessa nostolaite kiinnitettyä. Viidessä huoneessa on oma parveke. Juhanankartanossa on jokaisessa kolmessa kodissa oma keittiö ja yksi yhteinen olohuone kaikille asukkaille Kaarlen päädyssä. Lasi terassille on tehty yhteinen myös olohuone, jossa on muutamia erilaisia istumaryhmiä. Lasiterassin tila mahdollistaa monenlaisen toiminnan. Henkilökunnalla on toimisto ja esihenkilöllä oma toimistotila, jonka hän jakaa listantekijän kanssa. Muita tiloja ovat pesutupa, sauna, kylpyhuone, häkkivarastot, apuvälinevarasto ja siivouskeskus. Piha on viihtyisä sisäpiha, jossa on puita, marjapensaita, grillikatot ja pihavarasto.

Yöhoitajalla on turvahälytin, josta menee tieto suoraan vartiointiyhtiölle. Kahdella asukkaalla on epilepsiahälyttimet, joista menee hälytys yhteiseen Knoppiin. Knoppiin tulee koodi, josta näkee mistä hälyttimestä hälytys tulee. Epilepsiahälyttimet ilmaisevat muun muassa patterin vaihdon tarpeen. Hälyttimien paikka tarkistetaan aika-ajoin ja siirretään optimaaliseen paikkaan, jos se on liikkunut pois paikoiltaan.

Juhanankartano on YH-kotien omistama yksikkö. Juhanankartanossa huolloista vastaa Herttualan kiinteistöhuolto. Hyvinvointialueen intrassa on linkki Pakettiin, josta tehdään huoltopyynnöt. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus tehdä huoltopyyntö, jos

huomaa jonkun asian rikkoutuneen/kaipaavan huoltoa. Kiinteistön omistaja huolehtii kiinteistön vuosihuolloista. Piha-aluetta hoitaa Lassila & Tikanoja.

Juhanankartanossa pelastussuunnitelma päivitetään /käydään läpi kerran vuodessa. Pelastussuunnitelmaan on kirjattu toiminta poikkeustilanteissa. Henkilökuntaa täydennyskoulutetaan tarvittaessa turvallisuuskoulutuksissa sekä pelastautumisharjoituksissa. Palosuunnitelma on tarkoitettu ensisijaisesti kiinteistössä työskentelevän henkilöstön perehdyttämiseen, ennalta ehkäisevään palontorjuntaan ja myös muuhun turvallisuustyöhön. Palotarkastus on säännöllisesti kolmen vuoden välein. Viimeisin on vuodelta 2023.

3.8 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

lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan 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: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniikka – intra.pirha.fi)

Apuvälineet

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suurin osa apuvälineistä on lainattu hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta kunkin asukkaan nimiin. Laina aikaa jatketaan tarvittaessa tai apuväline palautetaan takaisin lainaamoon. Fysioterapeutti tekee arvioinnin asukkaan apuvälinetarpeesta ja suosittelee tarvittavia apuvälineitä, jonka jälkeen tarpeesta laitetaan anomus vammaissosiaalityöntekijälle. Osa asukkaista on ostanut itselleen esimerkiksi laidallisen sängyn oman turvallisuutensa takia. Juhanankartanosta tilataan huolto apuvälineisiin tarvittaessa ja joidenkin apuvälineiden kohdalla huolto tapahtuu kerranvuodessa, kuten nostimet ja sähkösängyt. Pyörätuoleihin ja rollattoreille tilataan huolto Paketti-palvelun kautta tarvittaessa. Uusia työntekijöitä perehdytetään apuvälineiden käyttöön. Lääkinnällisistä apuvälineistä Juhanankartanolla on käytössä verenpainemittari, kuumemittari, happisaturaatiomittari yhteisessä käytössä. Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään HaiPro-ilmoituksen, jos hän näkee/kokee vaaratilanteen liittyen apuvälineisiin. Viallisia laitteita ei saa käyttää.

Hyvinvointialueen Moodlessa sekä Oppiportissa on koulutuksia, jotka henkilökunnan tulee suorittaa. Ne ovat niin sanottuja velvoittavia koulutuksia. Koulutuksia on muun muassa tietosuoja & tietoturvakoulutus, tietoturva sosiaali- ja terveysalalla. Toimiston ovi pitää olla lukittuna, jos siellä ei ole ketään, asukaspapereita säilytetään toimistossa lukitussa kaapissa. Henkilökunta huolehtii, ettei asukkaiden papereita ole missään yleisissä tiloissa nähtävillä. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan tietoturvasta ja –suojasta.

Ohjaajan toimenkuvaan kuuluu kirjaaminen ja se tulee tehdä oman työvuoron kuluessa. Ohjaaja, jolla ei ole tunnuksia asiakastietojärjestelmään, niin hänen tulee varmistaa, että kirjaus tulee tehtyä toisen ohjaajan toimesta. Juhanankartanossa asukastiedot kirjataan Mediatriin. Henkilökunnalle on järjestetty kirjaamisesta koulutusta. Uusi työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmään ja kirjaamiseen. Kirjaamisen tulee olla asiallista ja hyvien tapojen mukaista. Saga-järjestelmä on tulossa. Ennen Sagan käyttöönottoa,

henkilökunta saa sen käyttöön tarvittavan koulutuksen. Toimikorttia tarvitaan Sagaan kirjautumiseen ja jokaisen vastuulla on hankkia se itselleen. Ohjeet kortin hakemiseen löytyvät hyvinvointialueen intrasta.

3.9 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. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta 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](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa, ja johtava ylilääkäri Liisa Joutsiniemi hyväksyy suunnitelman. Päivitetty suunnitelma käydään yhdessä läpi viikkopalaverissa ja jokaisen työntekijän tulee lukea suunnitelma läpi ja kuitata allekirjoituksellaan sen luettuaan. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä, jotka ovat tekemisissä lääkkeiden kanssa tulee olla lupa siihen. Lääkeluvan myöntää siihen erikseen määrätty lääkäri. Lääkelupia on Juhanankartanossa useanlaisia. Jollain voi olla vain lääkkeen antoluvat, jolloin hän ei voi muuta kuin antaa valmiiksi jaetusta dosetista lääkkeitä. Suurimmalla osalla henkilökunnasta on kaikki vaaditut luvat. Vuonna 2024 suunnitelma päivitetään hyvinvointialueen uudelle pohjalle.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa lääkäri. Juhanankartanon sairaanhoitaja on lääkehoidon vastuuhenkilö yksikössä. Ohjaajat toteuttavat lääkehoitoa lääkärin ja sairaanhoitajan ohjeen mukaisesti. Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jonka tulee olla ajantasainen. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito sekä hyvät ja turvalliset työolosuhteet lääkehoidon toteuttamiseen. Työntekijä vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitelman ja lääkärin ohjeiden mukaisesti. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva on vastuussa omasta toiminnastaan. Henkilökunta suorittaa LOVE, kipu 1 sekä pkv -osion. Tentit suoritettuaan, henkilökunta antaa tarvittavat näytöt sairaanhoitajalle. Lupa on voimassa viisivuotta laskettuna LOVE-tentin suorittamisen ajankohdasta. Esihenkilö pitää huolta, että henkilöstöllä on tarvittavat luvat kunnossa, mutta on henkilön omalla vastuulla pitää omasta osaamisestaan huolta tenttimällä ajoissa tarvittavat luvat itselleen.

Juhanankartanossa ei ole yhteisessä käytössä olevia lääkkeitä.

3.10 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilienpuhtaanapito on olennainen osa asukkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Juhanankartanossa työskentelee siistijä viitenä päivänä viikossa. Lisäksi henkilökunta siivoaa viikonloppuisin sovitut paikat. Pöytäpinnat pyyhitään jokaisen ruokailun jälkeen ja siivotaan itse, jos havaitaan lattialla pudonnutta ruokaa tms. Infektioaikana puhtaanapitoa tehostetaan. Henkilökunnalla on suojavaatteet. Pyykkihuollosta vastaa henkilöstö muiden töiden ohella. Juhanankartanossa on kaksi pyykinpesukonetta, kuivaushuone sekä kuivausrumpu käytettävissä pyykinhuollon toteuttamiseksi. Siistijällä on siivousliinoille oma pyykkikone sekä kuivausrumpu.

Juhanankartanolla on nimetty hygieniayhteishenkilö, Minna Eerola. Hygieniayhteishenkilön tehtävään kuuluu: suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja henkilöstön kanssa, osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön, perehdyttää uudet ohjaajat työntekijät yksikön hygienia käytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin ja tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajan kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaava hygieniahoitaja on Minna Vuorihuhta, minna.vuorihuhta@pirha.fi, 0444728042 ja hygieniahoitaja eteläisellä lähijohtamisalueella on Milla Nikkilä, milla.nikkilä@pirha.fi, 0504100210.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokainen henkilökunnan jäsen päivittää osaamistaan tietosuojakoulutuksilla. Tietosuojasta puhutaan viikkopalaverissa. Asukkaiden papereita säilytetään lukitussa kaapissa toimistossa, jossa on lukittava ovi. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia, ettei tietoturva vaarantavia papereita ole näkyvillä.

Juhanankartanon tietosuojavastaava on Teea Salonen.

3.12 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.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueella on käytössä jatkuvan palautteen käytäntö. Yksikön eteisessä on QR-koodi, jonka kautta voi antaa palautetta yksikölle. Hyvinvointialue kerää myös säännöllisesti palautetta omaisilta. Asukkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämissuhteita. Asukkailla on oma palaveri joka toinen viikko. Palaverissa käydään läpi yhteisiä asioita ja epäkohtia voi siinä ottaa esille. Niin asukkaat kuin heidän läheisensä voivat antaa palautetta muun muassa yhteisen keskustelun lomassa.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueella riskien hallintaan kaksi eri järjestelmää, Granite ja HaiPro.

HaiPro on asukasturvallisuuden riskien hallinnan sähköinen järjestelmä. HaiPro löytyy hyvinvointialueen intrasta. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin, henkilökuntaan kohdistuvien vaarantapahtumien ilmoittaminen (muun muassa uhka ja väkivaltatilanteet, työtaturmat), sekä tietoturva-/tietosuojapoikkeamien raportoinnin. Ilmoittamisvastuu on jokaisella henkilöllä.

Työturvallisuusriskit arvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa on esihenkilö, palvelupäällikkö, vastuualuejohtaja, mutta

toimenpiteitä vastuutetaan myös koko henkilöstölle heidän osaamisensa huomioiden. Juhanankartanon Graniteen on tunnukset esihenkilöllä, sekä turvallisuusvastaavalla.

Juhanankartanossa on valmistauduttu sähkö- ja vesikatkoihin. Juhanankartanossa on puhelimille varavirtalähde, pattereilla toimivia valoja, ulkona on grilli ja sisällä takka ruuan lämmitystä varten. Helposti lämmitettäviä / tehtäviä vararuokia on hoidettu kuiva-aine varastoon. Myös asukkailla on huoneissaan pattereilla toimivia valaisimia. Veden katketessa Juhanankartanolla on useita vesikanistereja, jotka voi käydä täyttämässä vanhan palokunnan edessä olevasta vesipisteestä, osoitteesta Kaarina Maununtytärentie 6. Varavirtalähde käy myös tietokoneeseen, jos tietokoneessa ei ole virtaa, kirjataan asiakastiedot käsin. Juhanankartanossa on asukkailla ambulanssikansio, johon on kirjattu asukkaasta oleellinen tieto muun muassa voimassa oleva lääkelista, jos asukas tarvitsee tietoja katkon aikana. Jos tietokoneet eivät toimi, niin asukas asiat kirjataan paperille. Katkon jälkeen tiedot siirretään kirjausjärjestelmään.

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 tapahtumaan 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 valmisteilla).

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

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali-

terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi.

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

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Juhanankartanossa ateriat toimittaa Voimia. Ateriat toimitetaan lämpiminä aterioina. Ruuan lämpötiloja seurataan ja ilmoitetaan toimittajalle, jos ruuat eivät ole tarpeeksi kuumia. Puhtaanapidosta huolehtii Voimia viitenä päivänä viikossa. Kuljetuksista vastaa Tuomi Logistiikka. Vaatehuoltoa toteuttaa 2/25 asti Lindström ja sen jälkeen Sakupe.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Juhanankartanon valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat vastaava ohjaaja Teea Salonen ja palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja jokainen on velvollinen tutustumaan sen sisältöön.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Juhanankartanon omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimiston perehdytyskansiossa.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat oma- ja ulkovalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen oma- ja ulkovalvontasuunnitelman pohja päivitetään oma- ja ulkovalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialueen sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja oma- ja ulkovalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön oma- ja ulkovalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma- ja ulkovalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Kangasala, 10.7.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Teea Salonen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.