

Pirkanmaan hyvinvointialue



Juuritien ryhmäkoti
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	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
3.4	Muistutusten käsittely	14
3.5	Henkilöstö	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.8	Toimitilat ja välineet	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	25
3.11	Infektioiden torjunta	26
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	29
4	Omavalvonnan riskien hallinta	30
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	30
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	34
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35
5.1	Toimeenpano	35
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	37

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

Juuritien ryhmäkoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)

Juuritie 8, 33470 Ylöjärvi

juuritienryhmakoti@pirha.fi

p. 040 1334536

Esihenkilö Sanni Rantanen p. 040 1331545 etunimi.sukunimi@pirha.fi

Tiimin vastaava Tiia Vilmunen p. 040 1334538 etunimi.sukunimi@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö. 15 asiakaspaikkaa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihoitolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Juuritien ryhmäkoti kuuluu pohjoiseen alueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö.

Toiminta-ajatus

Juuritien ryhmäkoti tarjoaa ympärivuorokautista ohjausta, tukea ja hoivaa kehitysvammaisille asiakkaille turvallisessa ja kodinomaisessa toimintaympäristössä. **Visiomme on ”Juuret vahvasti maassa, luovasti uuteen”**, Juuritien vahva perusta, jossa voi rohkeasti kokeilla uusia asioita. Tavoitteena on vahvistaa ja tukea osallistavalla työotteella asiakkaiden oman näköistä, tasavertaista ja hyvää elämää. Tiivis läheisyhteistyö on olennainen osa Juuritien ryhmäkodin arkea.

Juuritien ryhmäkodissa työskentelee yksikön esihenkilön lisäksi kahden asumisyksikön yhteinen sairaanhoitaja, tiimin vastaava, 12 lähihoitajaa sekä 1 hoiva-avustaja. Omalääkärin vastaanotto on yksikössä joka toinen perjantai ja muuna aikana lääkäri on henkilöstön tavoitettavissa puhelimitse arkisin klo 9–16.

Juuritien ryhmäkoti sijaitsee Ylöjärven keskusta-alueella palvelujen läheisyydessä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen Vammaisten asumisen toiminnan yleisiin arvoihin.

Vammaisten asumisen toiminnan yleiset arvot:

- Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- Arvokas ja ystävällinen iänmukainen kohtaaminen
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

Arvot Juuritien arjessa:

Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys

- asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja kehittämiseen ja esittää omia toiveitaan mm. asukaspalaverien ja palautteen avulla sekä arkisissa kohtaamisissa muiden asukkaiden ja henkilöstön kanssa kuten ruokatoiveet, yhteiset juhlat yksikössä.
- asukkailla annetaan mahdollisuus tehdä omia valintoja tuetusti mahdollisimman omannäköisen elämän saavuttamiseksi.
- annetaan asukkaalle mahdollisuuksia kokeilla uusia asioita tuetusti esim. kokeilla uusia harrastuksia tai mielekästä vapaa-ajan tekemistä.
- asukkaat ovat aktiivisia toimijoita omassa elämässään ja osallistuvat tuetusti oman elämänsä päätöksentekoon: asukkailta kysytään mielipidettä heidän palveluitaan suunniteltaessa sekä toteutettaessa. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa arkisissa asioissa kuten ruoka- ja vaatevalinnat, suihku- ja saunapäivät, hankinnat.
- huomioidaan asukkaiden erityistarpeet arjen keskellä mm. aistiylherkkyydet

Arvokas ja ystävällinen iänmukainen kohtaaminen

- selkokielen ja vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen käyttö kunkin asukkaan tarpeiden mukaisesti
- asukkaita kuunnellaan aktiivisesti ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon
- huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan elämäntilanne: nuori lapsuudenkodista muuttanut asiakas, joka tarvitsee tukea itsenäistymisen polulla tai päivätoiminnasta eläköitynyt asiakas, joka tarvitsee mielekästä vapaa-ajan toimintaa oman jaksamisensa mukaan.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Juuritien ryhmäkotiin on laadittu yksikkötasoinen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, jossa määritellään yksikössä toteuttavat toimenpiteet asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu myös henkilökohtaisen itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, joka päivitetään 6 kk:n välein ja tarvittaessa. Päivittämisen organisoinnista huolehtii kunkin asukkaan omahoitaja.

Toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

- asukkaiden olemassa olevia taitoja ylläpidetään kodin toiminnassa mm. osallistamalla kodin askareisiin omien voimavarojen mukaisesti mm. oman huoneen siivous, pyykin pesu
- harjoitellaan uusia taitoja yhdessä muiden asukkaiden sekä henkilöstön kanssa esim leipominen tai ruuan laitto, sosiaaliset taidot ja ryhmässä toimiminen.
- tehdään yhteistyötä fysioterapeuttien kanssa huomioiden asukkaiden yksilölliset jumppaohjelmat
- hankitaan asukkaiden toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä sekä toimintavälineitä, jota hyödynnetään arjessa mm. jättitabletti, rinnakkainajettava polkupyörä, maastopyörätuoli

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja

läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä Juuritien ryhmäkodin esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Asiakkaiden ja läheisten palautteet ja kehitysehdotukset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa sekä päivitettäessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja toiminnan kehittämisen kohteita seurataan jatkuvasti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Suunnittelusta ja seurannasta vastaa esihenkilö Sanni Rantanen etunimi.sukunimi@pirha.fi, p. 040 1331545.

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.

Juuritien ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä työntekijöiden ja esihenkilön kesken. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman kirjaamisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Juuritien ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna yksikön eteisen ilmoitustaululta sekä sähköisenä versiona verkkosivuilla www.pirha.fi (lisätään syksyn 2024 aikana). Asiakkailla sekä läheisillä on mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan, esittää kysymyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä esittää kehitysehdotuksia.

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)

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

Asiakasturvallisuus

Juuritien ryhmäkodilla kaikista asiakkaaseen kohdistuvista vaaratapahtumista, haittatapahtumista tai läheltä piti -tilanteista kirjataan Haipro-järjestelmään ilmoitus. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä. Palvelupäällikkö ja Vastuualuejohtaja seuraavat Haipro-ilmoituksia. Ilmoituksia seurataan ja käsitellään eri tahoilla. Esihenkilön tehtävänä on arvioida ilmoituksen laatu ja tarvittavat kehittämistoimet tai välittää tarvittaessa ilmoitus eteenpäin

ylemmälle taholle, mikäli tarvitsee apua asian käsittelyyn tai asian kehittäminen ei ole omassa päätäntävallassa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä seurataan toimintasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja mittareiden avulla. Vuoden 2024 tavoitteena on ollut asiakkaiden osallisuuden lisääminen yhteisöpalaverien muodossa. Mittaristona toimii järjestettyjen yhteisöpalaverien lukumäärä ja asukkaiden osallistuminen vuoden aikana järjestettävien teemajuhlien järjestämiseen ja teemajuhlien lukumäärä.

Palvelun laatu

Juuritien ryhmäkoti on mukana RAI-pilottihankkeessa, jossa otetaan käyttöön INTER-RAI-ID arviointi työkalu. Vuoden 2024 aikana tehdään RAI-arvioinnit kaikille Juuritien asukkaille yhteistyössä läheisten, asukkaiden ja henkilöstön kanssa. RAI-arvioinneista saadaan arvokasta tietoa asukkaiden toimintakyvystä, tuen tarpeista ja myös palvelun laadusta.

Palvelun laatua mitataan myös läheisten NPS-kyselyn avulla, joka on avautunut syksyn 2024 aikana. Asiakkaille tullaan avaamaan oma NPS-kysely vuoden 2024 aikana. Molemmat NPS kyselyt ovat jatkuvan palautteen keräämisen kanavia. Yksikköön on tarkoitus hankkia myös palautelaatikko vuoden 2024 aikana, jotta asiakkaat voivat halutessaan antaa palautetta muussakin kuin sähköisessä muodossa. Yksikön esihenkilö on mukana vammaispalveluiden asiakasosallisuustyöryhmässä, jossa kehitetään asiakkaiden osallisuuden muotoja ja asiakasryhmälle sopivia palautteenantokeinoja.

Asukkaille on toteutettu syksyn 2024 aikana kohdennettu asukaskysely.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Juuritien ryhmäkodin palvelujen laadusta kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Yksikön päivittäisestä toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö seuraa yksikön toimintaa, palvelun laatua, saatuja palautteita ja tehtyjä vaaratapahtumailmoituksia ja yhdessä henkilöstönsä kanssa kehittää palvelun laatua ja yksikön toimintaa. Esihenkilö seuraa jatkuvasti, että yksikössä toteutetaan lain asettamia vaatimuksia mm. itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asettamia linjauksia ja ohjeita palvelulle.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Palvelusuunnitelma

Jokaiselle Juuritien ryhmäkodin asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelusuunnitelma tarkastetaan, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Juuritien ryhmäkodin omahoitajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa ennen palvelusuunnitelmapäalaveria hänen ymmärtämiään kommunikointikeinoja käyttäen läpi palaverin tarkoitus ja vahvistaa asiakkaan oman mielipiteen esiin saamista palvelujen järjestämisessä. Osalla asiakkaista on käytössään puhetulkki, jonka palvelua voidaan hyödyntää palaverissa.

Hoitosuunnitelma

Juuritien ryhmäkodilla asiakkaiden hoitosuunnitelmat kirjataan OMNI potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaan kirjataan tarpeet, tavoitteet, keinot, toteutus sekä arviointi asiakkaan tilanteesta. Hoitosuunnitelma laaditaan palvelusuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Hoitosuunnitelman päivittäminen ja muulle henkilökunnalle tiedottaminen on omahoitajan vastuulla. Omahoitajan vastuulla on huolehtia, että hoitosuunnitelmat on ajantasaisia ja hoitotyön väliarviot tehdään kolmen kuukauden välein. Väliarviot tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällöistä keskustellaan päivittäin. Yhteiset keskustelut asiakkaan tavoitteista sekä erilaiset arviointitilanteet luovat hyvän pohjan asiakkaan osallisuudelle sekä työryhmän työskentelylle.

Kaatumisriski arviointi toteutetaan jokaiselle asiakkaalle kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Itsemääräämisoikeus

Jokaiselle asiakkaalle on yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan läheisen kanssa laadittu henkilökohtainen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, johon on kirjattu asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvät keinot ja tavoitteet sekä tuen tarpeet.

Asiakkaalle annetaan valinnanmahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan päivittäin toivomuksista ja mielipiteistä sekä kannustetaan oman näköiseen elämään. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaalle yritetään löytää kommunikointikeinoja, joilla asiakas itse pystyy päättämään asioistaan jokapäiväisissä toimissaan.

Yksikköön on laadittu yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden suunnitelma, johon on kirjattu yksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot ja ohjeistukset rajoittamistoimenpiteille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammahuollon IMO-käsikirja ohjeistaa yksityiskohtaisemmin itsemääräämisoikeuden tukemisen ja rajoittamisen käytännöistä. Lisätietoa itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta löytyy yksikön IMO-kansiosta, joka löytyy sähköisenä yksiköstä sekä tulostettuna yksiköstä.

Juuritien ryhmäkodilla on käytössään asiantuntijaryhmä, joka muodostuu lääketieteen, sosiaalihuollon ja psykologian ammattilaisista. Asiantuntijaryhmä arvioi yksikössä käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ja tekee ehdotuksia niiden vähentämiseksi sekä seuraa rajoittamistoimenpiteiden vaikutuksia asiakkaille.

Juuritien ryhmäkodilla on nimetty henkilöstöstä IMO-vastaava.

IMO-vastaavan tehtävät:

- perehdyttää uudet työntekijät itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen sekä käytössä oleviin rajoittamistoimenpiteisiin
- toimittaa kuukausikoonnit asukkaiden toteutuneista rajoittamistoimenpiteistä ja rajoittamistoimenpidepäätökset sosiaalihuollon omatyöntekijöille sekä asiakkaiden läheisille

- täydentää vastuualeen yhteiseen taulukkoon rajoittamistoimenpiteiden lukumäärät kuukausittain
- seurata omalta osaltaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä yksikössä, niiden kirjaamista sekä itsemäärämisoikeuden vahvistamisen keinoja yksikössä ja infomoida esihenkilöä mahdollisista kehittämissitarpeista ja huomioista.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Juuritien ryhmäkodin asukkailla on henkilökohtaisen avun päätös yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Henkilökohtaisen avun turvin pystytään mahdollistamaan säännöllinen ulkoilu, harrastustoimintaan osallistuminen sekä asiointi. Asukkailla on yksilöllisten tarpeiden mukaisesti fysioterapia, hieroja ja jalkahoitajapalvelut käytössään. Kaikilla asukkailla on käytössään vaikeavammaisten kuljetuspalvelut, jotka mahdollistavat harrastuksiin osallistumisen ja asioinnin. Alle 65- vuotiaat asukkaat osallistuvat päivä- tai työtoimintaan omien yksilöllisten tarpeiden mukaisesti lisäksi osalla asukkaista on liikkuvan päivätoiminnan palvelu käytössään yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Liikkuvan päivätoiminnan ohjaaja toteuttaa yksilöllisesti suunniteltua päivätoimintaa joko kahden kesken asiakkaan kanssa tai pienessä ryhmässä.

Asukkaiden hoitosuunnitelmiaan on kirjattu toimintakyvyn tukemiseen, hyvinvointiin sekä kuntotuttavaan toimintaan koskevat tavoitteet ja keinot niiden toteuttamiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti ja kirjataan ONMI360:een. Väliarvio tehdään yhdessä asukkaan kanssa 3 kk:n välein. Väliarvion tekemisen organisointi on kunkin asukkaan omahoitajan vastuulla.

Ravitsemus

Juuritien ryhmäkodin ateriat (lounas ja päivällinen) toimittaa Tampereen Voimia. Lounas sekä päivällinen toimitetaan päivittäin lämpimänä yksikköön. Henkilöstöstä on nimetty vastuuhenkilöt ateria- sekä kauppailausten tekemiseen ja heidän vastuullaan on tehdä viikoittain ateriatilaukset Ylöjärven terveyskeskuksen keittiölle sekä kauppaan.

Ateriatilauksissa on huomioitu erityisruokavaliot sekä ruokarajoitteet. Erityisruokavaliot saapuvat keittiöltä erillisissä astioissa. Yksikössä on käytössä S-ryhmän Kauppakassipalvelu. Kauppakassipalvelusta tilataan kolmesti viikossa aamupala sekä iltapalatarvikkeet ja aterioille ruokajuomat, leivät, ravintorasvat ym. Iltapalalle on kysytty asukkaiden toiveita ruokien

sisällöstä ja pyritty toteuttamaan asukkaiden toiveita. Kauppakassipalvelu tukee kodinomaista ruokailua ja asiakkaiden mieltymysten toteuttamista.

Asukkaita ohjataan päivittäin riittävien annoskokojen ja terveellisten ruoka-aineiden valinnassa. Asukkaat kuitenkin annostelevat itse ohjatusti ruokansa. Ruokahalua pyritään tukemaan asukkaiden omien valintojen avulla. Tarvittaessa asukkaalla on käytössä annoskokoseuranta, nestelista ja vuosittaiset laboratoriokokeet. Jokaisen asukkaan painoa seurataan säännöllisesti. Asukkaiden mieliruokia pyritään toteuttamaan joko Voimialta toivomalla tai hankkimalla itse kaupasta. Asukkaat käyvät myös omien toiveidensa mukaisesti kodin ulkopuolellaruokailemassa esim. Omahoitajan tai henkilökohtaisen avun palvelun avulla. Juhlapyhiä huomioidaan niihin kuuluvilla aterioilla ja kodin koristeluilla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä ovat, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa, turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Juuritien ryhmäkodilla on käytössä Haipro järjestelmä, jonka kautta henkilöstö tekee ilmoitukset haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä-piti tilanteista. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta/vaaratilanteesta tiedotetaan asiakkaalle itselleen sekä hänen hoitoonsa osallistuvalla läheiselleen.

Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta arkisissa yksikön tilanteissa.

Henkilökunnalla on ohjeistus sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaiden päivittäisestä perushoidosta ja ohjaamisesta huolehtii Juuritien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Yksiköllä on Nummikodin kanssa yhteinen sairaanhoitaja. Sairaanhoitajan työajasta 60 % on Juuritien ryhmäkodin käytössä.

Juuritin ryhmäkodissa käy säännöllisesti joka toinen perjantai terveystieteiden osaston oma lääkäri. Oma lääkäri on tavoitettavissa myös muulloin ma-pe joko puhelimitse tai OMNI360 avulla. Kiireellisissä asioissa otetaan yhteyttä Ylöjärven terveystieteiden päivystävään lääkäriin tai tarvittaessa hätäkeskukseen. Yksikön 2 lähihoitajaa ovat koulutautuneet näytteenottoon, joten asukkaiden laboratoriokokeiden ottaminen toteutetaan yksikössä. Laboratorionäytteiden kuljettaminen laboratorioon tapahtuu toistaiseksi Taksi Tampereen toimesta erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkärintierroille on tehty oma ohjeistus ja muistilista.

Vuosittaisista asukkaiden lääkärin tekemistä terveystarkastuksista sekä laboratoriokokeiden aikataulutuksesta on oma seuranta- ja muistilista kunkin asukkaalle yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asukkaiden terveyttä seurataan päivittäin yksikössä sosiaali- ja terveyden huollon ammattilaisten toimesta. Mikäli terveydessä tai voinnissa havaitaan muutoksia, otetaan yhteyttä tarvittaessa lääkäriin. Terveyttä seurataan myös vuosittaisilla laboratoriokokeilla kunkin asukkaalle yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Käytössä on säännölliset seurannat mm. painon seuranta, verenpaineen seuranta, verensokerin seuranta.

Saattohoito

Juuritien ryhmäkodin 1 lähihoitaja on suorittanut vuoden 2024 aikana saattohoidon lisäkoulutuksen. i. Saattohoito voidaan toteuttaa yksikössä Kotisairaalan tuella.

Ohjeistus kuolemantapauksen varalle

Yksikköön on laadittu ohjeistus kuolemantapauksen varalle.

Suunhoito

Asukkaiden suunhoito on osa päivittäistä perushoitotyötä Juuritienryhmäkodissa, jota toteuttaa yksikön sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Asukkaat käyvät säännöllisesti suuhygienistillä ja tarvittaessa hammaslääkärillä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan osallistumaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan siten, että asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyviä ja asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen.

Palautetta kerätään monella tavalla:

- Arkisen työn lomassa annettu suullinen palaute suoraan työntekijälle
- Sähköisten palautelomakkeiden kautta (yleinen palautelomake)
- Sähköpostitse yksiköissä

Lisäksi asiakkailta voidaan kerätä palautetta kohdennettujen kyselyiden avulla.

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.

Asukkaiden ja läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Palautteet ja kehittämissuositukset käsitellään henkilöstöpalavereissa. Hoitajat kirjaavat asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet ja palautteet potilastietojärjestelmään.

Palvelusuunnitelmapalavereissa sekä hoitoneuvotteluissa läheisillä on mahdollisuus ilmaista toiveitaan ja parannusehdotuksiaan. Yhteisöpalavereita kotiryhmät pitävät säännöllisesti. Asukkaat saavat esittää niissä mielipiteitään ja ehdotuksiaan yhteisön toimivuuteen ja toimintaan liittyen oman toimintakykynsä mukaisesti. Palautetta asiakkaat voivat antaa aina niin halutessaan, samoin läheiset käydessään Juuritiellä.

Asiakaspalautteen perusteella mietitään yhdessä kehittämisen kohteet, tavoitteet, keinot ja suunnitellaan seuranta ja sovitaan vastuuhenkilö sekä aikataulu.

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: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli palvelussa ilmenee epäselvyyttä tai asiakas on tyytymätön kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä

- henkilökuntaan
- henkilöiden esihenkilöihin, kuten palvelupäällikköön, vastuualuejohtajaan tai toimialuejohtajaan.
- mikäli asiat eivät selviä keskusteluissa, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan.

Mikäli palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava, asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiavastaava (terveydenhuollon palveluita koskien) tai sosiaaliasiavastaavaa (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta. Muistutuksen vastaanottajat:

- useaa toimialuetta koskevat muistutukset palvelulinja johtaja Päivi Tryyki,
- useampaa vastuualuetta koskevat muistutukset toimialuejohtaja Tuulikki Parikka,
- yhtä vastuualuetta koskevat muistutukset vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen,
- yhtä yksikköä koskevat muistutukset palvelupäälliköille
- Eteläinen lähipalvelualue Liisa Hoikkanen,
- Pohjoinen lähipalvelualue Tuula Soukka.

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus selvittää asiaansa tarvittaessa yhdessä sosiaaliasiavastaava kanssa, mikäli on tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana.

Sosiaaliasiavastaavan kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi.

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, asiakas voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiavastaava/potilasasiavastaava

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten toimia, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutoinkin niin, että asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasioinnin kautta. Verkkoasiointia ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen.

Sosiaali- tai potilasasiamieheltä voi sähköpostitse kysyä yleisiä ohjeita ja neuvoja.

Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voi viestiä tietoturvallisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilta löytyy sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten yhteystiedot.

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

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaalimiestoiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvota-antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Palvelu on maksuton. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvoja antaa tietoa ja neuvontaa kuluttajalle merkittävistä asioista sekä kuluttajan oikeudellisesta asemasta. Hän avustaa kuluttajaa yksittäisessä elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa selvittämällä asiaa ja pyrkimällä sovintoratkaisuun sekä ohjaa kuluttajaa tarvittaessa asianmukaiseen oikeussuojaa antavaan toimielimeen. Kuluttajaneuvoja osallistuu kuluttajahyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan ja avustaa pyynnöstä muita kuluttajaviranomaisia.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

029 505 3050

tai yhteydenottolomake

<https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

Muistutus, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään vastuualueetasolla sekä myös vastuuyksikötasolla yleisellä tasolla. Toiminnan kehittämiseen niistä nostetaan painopisteet ja niiden toteutumista seurataan siltä osin, kuin ne liittyvät koko toimintaan. Yhtä yksikköä koskeva muistutus, kantelu- tai muu valvontapäätös käsitellään yksikössä ja siellä mietitään toimenpiteet toiminnan kehittämiseen liittyen.

Muistutusten käsittelyn tavoiteaika on kuukausi.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Ammattioikeudet tarkastetaan ennen jokaisen työsuhteen alkua, vaikka kyseessä olisi aiemmin yksikössä työskennellyt henkilö.

Vuoden 2025 alusta lähtien tarkastetaan myös yli 3 kk:n palvelussuhteeseen tulevien osalta valvontalain 28§ perusteella rikostausta.

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

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

Rekrytoitavan hoitajan tulee olla soveltuva ja kiinnostunut vammaistyöstä sekä kolmivuorotyöhön sitoutuva sekä hänellä tulee olla riittävä kielitaito. Sijaisrekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme tarvittaessa suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta. Käytössä 6 kk koeaika.

Perehdyttäminen

Juuritien ryhmäkodin henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Juuritien perehdytyskansio toimii perehdytyksen tukena. Vuoden 2024 aikana otetaan käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä. Jokaiselle työntekijälle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, joka huolehtii perehdyttämisestä perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoilla on nimetty työpaikkaohjaaja, joka huolehtii perehdytyksestä. Työntekijät perehdyttävät oman vastuualueensa asiat uusille työntekijöille/opiskelijoille esim. Hygieniayhdyshenkilö, turvallisuusyhdyshenkilö.

Yksikköön on laadittu myös toimintakortit eri tilanteisiin, joissa on selkeä, lyhyt ohjeistus tilanteeseen esim. Sairauslomat, työtapaturma, sähkökatkos. Toimintakortit löytyvät sähköisenä versiona sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululta.

Osaaminen ja koulutus

Juuritien ryhmäkodilla työskentelevillä tulee olla yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla myös hygieniapassi. Esihenkilö tarkastaa työsuhteen alussa osaamisen ja tarvittaessa organisoii lisäkoulutusta.

Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja esille nousseiden tarpeiden mukaan vuosittain tai tarpeen mukaan. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan henkilöstölle on määritelty tehtäväkohtaisesti velvoittavat koulutukset, jotka tulee suorittaa.

Esihenkilö seuraa henkilöstön suoritettuja koulutuksia. Esihenkilö seuraa myös henkilöstön osaamista ja lisäkoulutustarpeita. Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilöstön osaamisen vahvuuksia, kehittämiskohteita ja lisäkoulutustarpeita. Esihenkilö seuraa henkilöstön lääkeshoidon osaamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun koulutuksen saaneista henkilöistä. Tehtäväkuva määrittelee tehtävään vaaditun koulutustason.

Vastuualueella seurataan yksiköiden henkilöstömäärää suhteessa asiakkaiden palvelun tarpeeseen. Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä erilaisin henkilöstösiirroin sekä lisä resurssoinnin kautta.

Sijaisia yksiköissä käytetään lyhyisiin poissaoloihin sekä lakisääteisiin poissaoloihin. Periaatteena on käyttää ensisijaisesti Ylöjärven alueen varahenkilöstöä, mutta yksiköiden omia tuttuja sijaisia voidaan käyttää myös. KuntaRekryä voidaan hyödyntää yli 13 pv:n sijaisuuksien täyttämiseksi. Mikäli lyhytaikaisiin äkilliseen poissaoloihin ei saada palkattua työntekijää varahenkilöstöstä tai omista tutuista keikkalaisista, voidaan käyttää henkilöstönvuokrauspalvelua (Tempore)

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

Juuritien ryhmäkodissa työskentelee yksikön esihenkilön lisäksi kahden asumisyksikön yhteinen sairaanhoitaja, tiimin vastaava, 12 lähihoitajaa sekä 1 hoiva-avustaja.

Yksikköön on sisäisesti määritelty minimi miehitys, jota esihenkilö seuraa ja varmistaa että jokaisessa vuorossa on riittävä henkilöstömäärä.

Esihenkilöllä on lupa rekrytoida sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin. Pidempiin sijaisuuksiin rekrytointiluvat huolehditaan Pirhan sen hetkisen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilön poissa ollessa esim. viikonloppuisin vastuuvuorolainen huolehtii sijaisten kutsumisesta työhön esihenkilön ohjeistuksen mukaisesti.

Lyhytaikaisiin äkillisiin poissaoloihin palkataan sijaiset, jotta minimimiehitys toteutuu, jos ei ole varahenkilöstössä vapaana olevaa hoitajaa. Ensisijaisesti palkataan koulutuksen saanut hoitaja. Akuuteissa tilanteissa vakituisilla sekä pitkäaikaisilla sijaisilla on mahdollisuus tehdä ns. tuplavuoroja. Työvuorosuunnittelulla varmistetaan henkilöstön riittävyys. Ennakoidaan työvoimatarve, huolehditaan työhyvinvoinnista ja työssäjaksamisesta (työtyytyväisyyskysely vuosittain).

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

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

Juuritien ryhmäkodissa on käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä ja sen OMNI360 osio, johon on kirjattu tietojen luovutussuostumukset terveydenhuollon rekisterin sekä kehitysvammaisten erityishuoltorekisterin välille, jotta ajantasainen tieto on saatavilla sekä terveydenhuollossa että kehitysvammaisten erityishuollossa. Asukkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijöihin ollaan yhteydessä tarvittaessa ja heille toimitetaan kuukausittain tietoja asiakkaiden rajoittamistoimenpiteistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.

Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. fysioterapiapalvelut, kuljetuspalvelut, päivä- ja työtoimintayksiköt.

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)

Juuritien ryhmäkodin kiinteistön omistaa Palvelusäätiö Kaksikko ja Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokralaisena tiloissa. Isännöinnistä vastaa Lännen Isännöintipalvelu ja kiinteistöhuollosta vastaa Kotikatu. Juuritien ryhmäkodin henkilöstö seuraa kiinteistön kuntoa ja ilmoittaa Paketti-palvelun kautta korjattavista kohteista sekä epäkohdista. Tarvittaessa henkilöstö tekee vaaratapahtumailmoituksen Haipro-järjestelmän kautta, mikäli toimitiloissa huomataan puutteita, jotka aiheuttavat turvallisuusriksin.

Terveystarkastajien valvontakäynnit suoritetaan kolmen vuoden välein.

Palotarkastus kohteessa tehdään Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimesta joka toinen vuosi.

Juuritien ryhmäkodilla toteutetaan vuosittain turvallisuuskävely, sisäinen palotarkastus sekä tietoturvakävely. Näiden organisointi on turvallisuusyhdyshenkilön sekä esihenkilön vastuulla.

Asiakkaiden käytössä on omat huoneet sekä yhteiset tilat. Asukkaat maksavat vuokraa asunnosta vuokrasopimuksensa mukaisesti. Vuokranantajana toimii Pirkanmaan

hyvinvointialue. Asukkaat saavat sisustaa huoneensa mielensä mukaisesti. Asukkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Asukashuoneissa on omat suihkutilat ja WC. Asukkaiden käytössä on sauna ja asukkaat saavat saunoa mieltymystensä mukaisesti.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Lääkinnälliset laitteet

Juuritien ryhmäkodissa on yhteisessä käytössä useita lääkinällisiä laitteita mm. verenpainemittarit, kuumemittarit, CRP-mittauslaite.

Asukkailla on käytössään hoitoon käytettäviä laitteita mm. henkilönostin, sähkösaattoiset hoitosängyt, rollaattori, pyörätuoli, haavasidokset jne. Asukkaiden yksilöllisiä tarpeita

laitteiden hankinnalle tai päivittämiselle seurataan henkilöstön toimesta yhteistyössä asukkaiden sekä läheisten kanssa. Omahoitajan vastuulla on ottaa tarvittaessa yhteyttä fysioterapiaan, puheterapiaan tai muulle taholle tarvittavien laitteiden hankkimiseksi. Omahoitaja viestii asiasta tarvittaessa sairaanhoitajalle, joka ottaa asiat esiin lääkärinkierrolla tarvittaessa.

Juuritien ryhmäkodin käytössä olevista laitteista on laiterekisteri, joka löytyy Pirhan Paketti-palvelusta.

CRP-laite on Fimlabin vuokralaite, jonka huollosta huolehtii Fimlab.

Henkilökunta seuraa muiden laitteiden toimintakuntoa ja tarvittaessa pyytää laitteiden huoltoa Pirhan Paketti-palvelun kautta. Laitteiden määräaikaishuolto tilataan myös Paketti-palvelun kautta. Määräaikaishuoltoja seuraa yksikön tiimin vastaava ja tarvittaessa tilaa määräaikaishuollot. Tarvittaessa uusia yksikön omistamia laitteita hankitaan Tuomilogistiikan kautta. Asukkaiden yksilöllisen tarpeen mukaiset hoitotarvikkeet tilataan keskitetysti Pirhan hoitotarvikejakelun kautta.

Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden ja välineiden käyttöön perehdytysohjelman mukaisesti.

Tietojärjestelmä

Juuritien ryhmäkodilla on käytössä Pegasos potilastietojärjestelmä ja päivittäiskirjaamisessa käytetään OMNI360 sovellusta. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä.

Uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti kirjaamiseen sekä ohjeistetaan kirjaamaan yhteisten vammaispalvelun linjausten mukaisesti. Esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa nostaa esiin kehittämisen kohteita kirjaamisesta ja järjestää koulutusta kirjaamisesta.

Päivittäiskirjaamista sekä hoitosuunnitelman päivitystä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Teknologiset ratkaisut

Juuritien ryhmäkodin ulko-ovi sekä kotiryhmien väliset ovet sähköovia. Osassa asukashuoneita on katonostinkiskot ja Roomer-kattonostimet.

Juuritien henkilöstöllä on käytössään turvallisuutta lisääviä teknologisia laitteita, joiden käyttöön uudet työntekijät perehdytetään.

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 lääkheidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkheidosta 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 intrassa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Juuritien ryhmäkodin esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä. Yksikön lääkäri sekä sairaanhoitaja osallistuvat lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Yksikön lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma saatetaan tiedoksi henkilöstölle. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksiköstä sekä sähköisenä että tulostettuna versiona. Työntekijän tulee kuitata lääkehoitosuunnitelman liitteenä olevaan perehdytyslomakkeeseen saatuaan perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä informoidaan henkilöstöä, jonka tehtävänä on tutustua lääkehoitosuunnitelman muutoksiin. Muutoksia käytännöissä tai ohjeistuksissa käydään henkilöstöpalavereissa joko sairaanhoitajan tai esihenkilön johdolla läpi.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista yksikössä seuraavat sairaanhoitaja, lääkäri sekä yksikön esihenkilö. Jokainen lääkehoitoluvan omaava työntekijä on velvollinen informoimaan esihenkilöä havaitessaan puutteita tai korjattavaa lääkehoidon toteutumisessa.

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 omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Juuritien ryhmäkodissa noudatetaan yleisiä Pirhan infektion torjuntaohjeita.

Epidemiatilanteessa noudatetaan erillisiä ohjeita mm. pisaravarotoimet, kosketusvarotoimet.

Juuritien ryhmäkodilla on nimetty oma hygieniayhdyshenkilö.

Hygieniayhdyshenkilön tehtävät:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan
- informoi esihenkilöä mahdollisista kehittämisen kohteista tai huomioistaan hygieniakäytännöissä

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin ja tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajien kanssa. Terveystarkastajan käynnit yksikössä tehdään kolmen vuoden välein. Syksyllä 2024 on suunniteltu hygieniahoitajan vuosittainen käynti.

Asukashuoneiden siivouksesta huolehtii siistijä ja hoiva-avustaja yhdessä ja yleisten tilojen siivouksesta huolehtii siistijä (Tampereen Voimia, alihankkija RTK). Keväällä 2024 on pidetty laatukierros Tampereen Voimian kanssa sekä aterioiden että siivouksen osalta ja nostettu esiin kehittämisen kohteet.

Eritetahrojen siivous on jokaisen työntekijän vastuulla.

Henkilökunnan suojavaatteiden toimittaja on Lindström, joka huolehtii suojavaatteiden pesusta ja mahdollisista korjauksista. Asukkaiden vaatteiden pesusta huolehtii hoiva-avustaja sekä muu yksikön henkilökunta.

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)

Juuritien ryhmäkodilla päivittäiskirjaukset tehdään Pegasos potilastietojärjestelmän OMNI360:een. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä. Uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti kirjaamiseen. Esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa nostaa esiin kehittämisen kohteita kirjaamisesta ja järjestää koulutusta kirjaamisesta. Esihenkilö ja tiimin vastaava huolehtivat käyttäjätunnusten tilaamisesta ja luovuttamisesta henkilöstölle.

Juuritien ryhmäkodilla on käytössä turvatulostus sekä tietoturvajäteastia tietoturvajätteelle, jotta tulostetut salassa pidettävät asiakirjat eivät joudu väärin käsiin. Yksikön esihenkilö vastaa tietoturvajäteastioiden tilaamisesta ja henkilöstö ilmoittaa tietoturvajäteastian tyhjentämistarpeesta Pirhan ohjeistusten mukaisesti.

Pääsääntöisesti kaikki asukkaista kirjattava tieto kirjataan potilastietojärjestelmään ja mikäli on tarvetta tallentaa jotakin muuta asiakastietoa sisältäviä tiedostoja kuten ateriaseurantalomake, tallennetaan se tietoturvalliseen ympäristöön Lokerorekisterissä. Lokerorekisteristä on laadittu rekisteriseloste. Esihenkilö toimii Lokeron vastuuhenkilönä ja pyytää tarvittaessa käyttöoikeudet työntekijöille rekisteriin.

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: pirha.fi/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.

Juuritien ryhmäkodilla pidetään säännöllisesti asukaspalavereita, joissa asukkailla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta ja esittää kehitysehdotuksia. Asukkaille toteutetaan syksyn 2024 aikana kohdennettu asiakaskokemuskysely, johon asukkaat vastaavat omatoimisesti tai tuettuna. Asukkaille on tulossa vuoden 2024 aikana NPS kysely jatkuvan tiedonkeruun kanavana.

Läheisille on avattu vuoden 2024 syksyllä NPS kysely jatkuvan palautteen kanavana, johon läheisiä ohjataan antamaan palautetta.

Asukkailta ja läheisiltä saadaan paljon palautetta myös arkisen työn lomassa.

Palautteita käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa ja mietitään kehittämisen keinoja palautteissa mainituille asioille.

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 turvallisuuspäätös)

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 intrassa: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Juuritien ryhmäkodin toiminnan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan vuosittain sekä tarvittaessa riskien arvioinnilla yhdessä työntekijöiden sekä esihenkilön kanssa. Myös asiakkailta ja läheisiltä saadun palautteen perusteella riskien arviointia ja tunnistamista

suoritetaan tarvittaessa. Tunnistettujen riskien perusteella suunnitellaan riskienhallintatoimenpiteitä, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan.

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 osallistamalla 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)

Juuritien ryhmäkodin lääkehoitoon liittyvät riskit on arvioitu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa, joka päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Esihenkilö huolehtii yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkehoitosuunnitelman kirjaamisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti henkilöstö on aloittanut säännölliset AHHA-koulutukset vuoden 2024 aikana. Johtoryhmä on määritellyt, että Juuritien ryhmäkodin henkilöstö suorittaa kolmepäiväisen AHHA-koulutuksen.

Yksikön esihenkilö seuraa riittävää henkilöstömitoitusta ja kerää työntekijöiltä palautetta mitoituksen riittävydestä.

Yksikön laadunvalvonnasta vastaa yksikön esihenkilö sekä työntekijöiden edustaja, joka on nimetty laatuvaastavaksi. Kirjallisia laatukriteereitä ei ole vielä laadittu. Yksikössä on kuitenkin määritelty palvelun laadun taso pidemmällä aikavälillä sekä vuorokohteisesti.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä seurataan, arvioidaan ja kirjataan joka kerta, kun rajoittamistoimenpiteitä joudutaan käyttämään.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.

Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet Hai-pro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja tarvittaessa siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle, mikäli asian ratkaisuun tarvitaan apua. Nummikodissa on käytössä ns. avoin asialista henkilökuntapalaverille, jotka järjestetään viikoittain. Asialista on toimiston ilmoitustaululla, jotta kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva voi käydä asialistaan kirjaamassa asian, jota tulisi yhdessä käsitellä henkilökuntapalaverissa. Henkilökunta kirjaa kiitettävästi viikoittain onnistumisia sekä havainnoimiaan kehittämisenkohteita asialistalle, jotka käydään yhdessä läpi.

Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat antaa suoraa palautetta henkilökunnalle puhelimitse, sähköpostitse tai keskustelemalla.

Henkilökuntapalaverissa käydään läpi havaittu haittatapahtuma, siihen johtaneet syyt ja toimenpiteet, millä vastaava tapahtuma pystyttäisiin ehkäisemään tulevaisuudessa. Mikäli haittatapahtuma on sen luonteinen, että sen kokonaan poistaminen ei ole mahdollista, mietitään keinot, miten haittatapahtuman vaikutuksia voitaisiin lieventää. Yksikön esihenkilön vastuulla on sovittujen toimenpiteiden toteuttamisen seuranta. Sovituista toimenpiteistä tiedotetaan päivittäisessä raportoinnissa sekä yhteisissä palaverissa, joista kirjataan muistio. Muistio on kaikkien työntekijöiden saatavilla sekä sähköisenä versiona että tulostettuna versiona, jotta varmistetaan dokumentin saatavuus kaikille. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kirjallisiin dokumentteihin. Mikäli haittatapahtuma on asiakkaisiin kohdistuva, käydään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa läpi tapahtuma sekä sovitut korjaavat toimenpiteet.

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan Voimian kanssa suoritetaan säännölliset laadunvalvontakierrokset siivouspalveluiden ja ruokapalveluiden osalta. Edellinen laatukierros on ollut keväällä 2024.

Voimialle annetaan suoraa palautetta yksiköstä joko puhelimitse tai sähköpostitse tai Voimian omaa palautekanavaa käyttäen.

Juuritien henkilöstöllä on tiedossa yhteyshenkilöt, kehen voivat ottaa yhteyttä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Juuritien ryhmäkodin 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. Yksikön esihenkilö on tehnyt yksikkökohtaiset toimintakortit pienempiin poikkeustilanteisiin, jotka toimivat ohjeina henkilöstölle eri tilanteissa, erityisesti, jos esihenkilö ei ole paikalla ilta- tai viikonloppu aikaan. Toimintakortit on laadittu mm. yövuorolaisen sairastuminen, henkilöstön sairauspoissaolot ja muut tavanomaiset poikkeustilanteet.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

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

Juuritien ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma päivitetään yhteistyössä työntekijöiden ja esihenkilön kesken. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman kirjaamisesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä informoidaan henkilöstöä. Esihenkilö seuraa yhdessä henkilöstönsä kanssa omavalvontasuunnitelman toteutumista.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Juuritien ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma löytyy tulostettuna yksikön eteisen ilmoitustaululta sekä sähköisenä versiona internetisivuilla (lisätään syksyn 2024 aikana). Asiakkailta sekä läheisillä on mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan, esittää kysymyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä sekä esittää kehitysehdotuksia

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.

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

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.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 2.10.2024 Ylöjärvi
Palveluyksikön vastuuhenkilö Sanni Rantanen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.