

Pirkanmaan hyvinvointialue



Koukkuniemen vanhainkoti

Urpula-talo osasto 19, lyhytaikainen hoito

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
2.4	Muistutusten käsittely	19
2.5	Henkilöstö.....	20
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	24
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	25
2.8	Toimitilat ja välineet	26
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	29
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	33
2.11	Infektioiden torjunta	35
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	38
3	Omavalvonnan riskienhallinta	39
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	39
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	43
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	48
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	49
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	49
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	50
4.1	Toimeenpano.....	50
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	51
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	53

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi, osoite</p> <p>Koukkuniemen vanhainkoti Urpula-talo osasto 19, Ahlgrenin puistokuja 1, 33180 Tampere</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Laitoshoito, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Urpula osasto 19, 20 asiakaspaikkaa Lyhytaikaisen hoidon (LAH) osasto
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Maria Hytönen, osastonhoitaja, maria.hytonen@pirha.fi p. 040 806 3738</p>
<p>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Ikäihmisten ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito, Pohjoinen 2 Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, tanja.karvonen@pirha.fi p. 040 801 6315</p>

1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Urpula-talon osastolla 19 järjestetään lyhytaikaista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 20.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavain keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Urpula-talon osaston 19 tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Urpula-talon lyhytaikaisosaston 19 ydintehtävänä on tarjota ympärivuorokautista tukea, hoivaa ja hoitoa iäkkäille asiakkaille. Osastolle tullaan, kun arvioidaan kotona pärjäämisen mahdollisuuksia, omaishoidon loman ajaksi, kuntoutumaan sairaalasta ennen kotiin menoa sekä akuuteissa tilanteissa, kun kotona ei ole mahdollista eri syistä asua. Ympärivuorokautiseen lyhytaikaishoitoon kuuluu yksilöllisen tarpeen mukaan hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Tarjoamme lyhytaikaishoitoa turvallisessa ja avoimessa ilmapiirissä, jossa asiakkaalle tulee kokemus kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta. Urpula-talon osastolla 19 on käytössä tukipalveluina siivous, pyykki- sekä liinavaatehuolto, ravitsemushuolto sekä lääkäripalvelut. Lisäksi asiakkaat voivat tarpeen mukaisesti saada erilliskorvauksesta jalkahoitoa sekä parturi/kampaamo -palveluita. Alueella on myös kirjasto.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaalle annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen ja hoitamiseen. Hoitajat tekevät päivittäisiä havaintoja asiakkaiden terveydentilasta ja sairauksista sekä kirjaavat ne tietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauksien hoidossa noudatetaan käypähoitosuosituksia. Fysiologiset mittaukset ja laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaiden suun terveydentilan seuraaminen on osa päivittäistä hoitotyötä.

Lähetettäessä asiakas päivystykseen, hänen mukanaan tulee olla riittävät esitiedot. On tärkeää kuvata ajankohtainen ongelma, erityisesti toimintakyky ja sen muutos sekä tieto, mistä asiakas tulee.

Asiakkaan mukana tulee olla myös tieto mahdollisesta hoitotahdosta ja hoidon rajoituksista.

(www.terveysportti.fi/xmedia/shp/shp01225/Akuuttivanhus_matriisi.html)

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ohjeistukset käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytyksen aikana. Jokaisen työntekijän vastuulla on ohjeiden noudattaminen. Sairaanhoidajan konsultointi on mahdollista joka viikonpäivä. Kiireettömissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa ollaan yhteydessä asiakkaan omalääkäriin, kotihoidon lääkäriin tai terveyskeskukseen. Äkillisessä tilanteessa ollaan yhteydessä ikäihmisten palveluiden ympärivuorokautiseen puhelintakapäivystykseen tai Acutan päivystykseen.

Suun terveydenhuollon osalta lyhytaikaisasiakkaat kuuluvat oman hammashoitolansa hoidon piiriin. Kiireellisissä tapauksissa hoidon varaus voidaan tehdä lyhytaikaisjaksolta käsin. Koukkuniemen alueella ei ole tällä hetkellä hammashoitolan palveluita käytössä vaan tarvittaessa ollaan yhteydessä kiireettömissä asioissa keskitettyyn ajanvaraukseen ja kiireellisissä tilanteissa Acutan päivystykseen.

Äkillisissä kuolemantapauksissa soitetään hätäkeskukseen 112. Odotetuissa kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä omaiseen tai muuhun asiakkaan asioita hoitavaan tahoon, kuinka järjestelyt hoidetaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Moniammatillinen hoitotiimi seuraa asiakkaan vointia jokaisessa työvuorossa. Potilastietojärjestelmään kirjataan tiedot asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä. Tietoa välitetään myös suullisesti henkilökunnalle ja omaisille. Henkilökunnalla on ensiapuvalmius ja ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Osaston vastuulääkärinä toimii Ikifit Oy:n geriatrian erikoislääkäri. Vastuulääkäri ei ota kantaa asiakkaiden terveydentilaan liittyviin asioihin. Vastuu asiakkaiden lääkityksen ajantasaisuudesta sekä

sairauksien hoidosta on asiakkaan omalääkärillä tai kotihoidon lääkäriellä. Kotihoidon lääkäripalvelut ja -päivystyksen tuottavat aluekohtaisesti Ikifit, Mehiläinen ja Pihlajalinna.

Mikäli kotihoidon asiakas tarvitsee lääkärin konsultaatiota, ollaan yhteydessä kotihoidon lääkäriin, kotihoidon päivystävään lääkäriin tai asumispalveluiden ympärivuorokautiseen takapäivystykseen. Kiireellisissä tilanteissa ollaan yhteydessä ensiapu Acutaan. Kotihoidon lääkärin puhelinkonsultaatio on käytettävissä pääsääntöisesti klo 8–16. Päivystysaikainen puhelinkonsultaatio on käytettävissä pääsääntöisesti arkisin klo 16–22 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä klo 8–22. Pieniä eroja kellonajoissa saattaa olla palveluntuottajan mukaan. Yöaikaisen (klo 22–8) takapäivystyksen tuottaa kaikilla alueilla Mehiläinen Terveyspalvelut Oy.

Mikäli asiakas ei ole kotihoidon asiakas ja tarvitsee lääkärin konsultaatiota, ollaan yhteydessä asiakkaan omaan terveyskeskukseen. Terveyskeskuksien aukioloaikojen ulkopuolella voidaan olla yhteydessä asumispalveluiden ympärivuorokautiseen takapäivystykseen tai ensiapu Acutaan.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Lyhytaikaisosastolla asiakkaille ei toiminnan luonteen takia nimetä omatyöntekijää.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia, joka suunnittelee ruokalistat ravitsemussuositukset huomioiden. He myös kuulevat asukkaiden mieltymykset sekä mielipiteet palautteiden avulla. Aamupuuro toimitetaan osastolle valmiina tarjoiltavaksi ja lounas sekä päivällinen tulevat valmiina annoksina Voimialta. Päiväkahvit ja iltapala on suunniteltu jaettavaksi asukkaiden tarpeiden mukaan. Juhlapyhät huomioidaan osastolla esimerkiksi leipomisen muodossa. Ateriat jakautuvat vuorokauden aikana tasaisesti ja säännöllisesti.

Ruokailu osastolla tapahtuu pääsääntöisesti yhteisesti ruokasalissa. Tarvittaessa myös omassa huoneessa voi ruokailla esimerkiksi vuodehoitoiset asukkaat. Henkilökunta avustaa asukkaita tarvittaessa ruokailussa. Kesällä ruokailla voi osaston parvekkeella. Parvekkeita ja talon yhteistä takapihaa hyödynnetään myös esimerkiksi kesäisin grillijuhliin. Takapihalla on marjapensaita, josta voidaan käydä asukkaiden kanssa poimimassa viinimarjoja.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaille tehdään henkilökohtainen ruokatilaus, jossa huomioidaan erityisruokavaliot, ruoan rakenne ja annoskoko. Asiakkaille tarjotaan tarvittaessa välipaloja. Ruokailuissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi ruokajuoman suhteen.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden ravitsemuksen toteutumista seurataan jokaisessa työvuorossa. Ateriat jakautuvat tasaisesti ja säännöllisesti vuorokauden aikana. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan tehdä jakson aikana MNA-ravitsemustilan seulonta. Riittävään nesteen saantiin kiinnitetään erityistä huomiota kesähelteillä.

Puhtaanapito

Miten yksikön asuinhuoneiden ja yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Urpulassa on puhtauspalvelutiimi, joka huolehtii kaikkein tilojen päivittäisestä siivoamisesta. Yleisestä siisteydestä huolehtii jokainen työntekijä omalta osaltaan. Eritetahrat siivotaan hoitohenkilökunnan toimesta välittömästi niiden siivoamiseen tarkoitetuilla välineillä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkihuolto järjestetään pääosin ostettavalla pesulapalveluilla. Pikkupyykkiä on mahdollista pestä myös osastolla olevalla pyykinpesukoneella.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Edellä mainitut tehtävät käydään jokaisen uuden työntekijän kanssa läpi osaston perehdytysuunnitelman mukaisesti.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Urpula-talon osaston 19 asiakkaat saavat olla meillä kuin kotonaan. Teemme osastolla asioita yhdessä ja olemme tasavertaisia toisillemme. Toimintaperiaatteitamme on tukea omatoimisuutta,

vahvistaa kotona pärjäämistä ja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä persoonallisuutta. Tarjoamme erilaisia harrasteita, seuraa muista ihmisistä, lepoa ja kuntoutumista moniammatillisesti. Toimintafilosofiassamme asiakas on aidosti läsnä oman elämänsä asiantuntijana.

Teemme työtä tiimeinä oppivassa ja elävässä organisaatiossa. Otamme käyttöön rohkeasti uusia toimintatapoja ja haluamme kehittyä. Esimiestyö on valmentavaa ja toiminta vaikuttavaa sekä kustannustehokasta. Toiminnassamme otamme huomioon lainsäädännön vaatimukset, hoitosuositukset ja eettisten periaatteiden velvoitteet. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, joka syntyy yhteistyöllä. Toimintaamme ohjaa lisäksi Pirhan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen käsikirja.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ja palvelulupaus on käyty henkilökunnan kanssa lävitse osastotunnilla ja huomioimme ne kehittäessämme toimintaamme. Otamme osastolla käyttöön rohkeasti uusia toimintatapoja ja haluamme kehittyä. Teemme yhteistyötä asiakkaiden, omaisten sekä sidosryhmien kesken tasa-arvoisina kumppaneina. Toiminnassamme otamme huomioon lainsäädännön vaatimukset, hoitosuositusten sekä eettisten periaatteiden velvoitteet. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, joka syntyy yhteistyöllä.

2 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)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on veloitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista eli Vanhuspalvelulaisissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palaverissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet

asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti [pirha.fi/palaute-](mailto:pirha.fi/palaute) osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Henkilöstön perehtyneisyys laatuvaatimuksiin sekä laadunhallintaan

Urpula-talon osaston 19 esihenkilö huolehtii, että työntekijät saavat riittävän perehdytyksen palveluiden laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan. Henkilöstön kanssa käydään perehdytyksen yhteydessä lävitse RAI-arviointi ja laatu tavoitteet sekä HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuuden raportoinnin sähköinen työkalu. Henkilöstön tarpeen mukaisesti järjestetään verkkokoulutusta RAI-arviointi työkalun osaamiseen ja riittävä osaaminen varmistetaan verkkokoulutus todistuksilla. Ensimmäinen RAI-arviointi laaditaan kokeneemman arvioijan kanssa. Asiakas ja/tai asiakkaan omainen otetaan mukaan RAI-arvioinnin tekoon mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan hänen kykyjensä mukaisesti ilmaisemaan toiveitaan sekä tavoitteitaan. Kokenut henkilöstö yhdessä läheisten kanssa havainnoi, arvioi ja tulkitsee asiakkaan mahdollista kivuliasuutta. Muistisairaahan kivuliasuutta arvioidaan osastolla tulkitsemalla eleitä, ilmeitä sekä toimintakyky muutoksia ja kivuliasuuteen vastataan viipyilemättä. Osastolla lääkehoidon lisäksi on aktiivisesti käytössä ei-lääkkeelliset kivunhoito menetelmät, kuten esimerkiksi rauhoittava puhe, kuuma/kylmä- ja asentohoito. Asiakkaan tarpeen mukaan lääkärin konsultoidaan kivunlievitys menetelmistä. Perehdytykseen, RAI-verkkokoulutuksien suorittamiseen sekä RAI arviointien laadintaan varataan henkilöstölle riittävästi työaika.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja käsittelee saapuneet HaiPro -järjestelmän ilmoitukset. Saapuneet palautteet ja HaiPro-järjestelmään kirjatut tapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet käydään Urpula-talon osaston 19 henkilöstön kanssa lävitse henkilöstöpalavereissa tarpeen edellyttämällä tiheydellä. Henkilöstöpalaveri järjestetään osastolla kahden viikon välein. Henkilöstö osallistuu käytännön korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Pohjoinen Asumisen palvelut, Ikäihmisten ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito johtaa palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi.

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikissa asumisen palvelun toimintayksiköissä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Esihenkilö on vastuussa oman työn järjestelystä. Esihenkilötyössä on mahdollisuus etätöihin tarvittaessa, oman työn organisointi sekä kollegojen kesken voidaan tarvittaessa sopia töiden jakamisesta.

Osaston vastaava sairaanhoitaja sijaistaa tarvittaessa osastonhoitajaa. Tällä taataan esihenkilötyön toteutuminen myös loma-aikoina sekä esihenkilön äkillisissä poissaoloissa.

2.3 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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.”
(Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)).

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Lyhytaikaisjaksolla ei tehdä palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

Palvelutarpeen arviointi lyhytaikaisjaksolla

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkaat saapuvat osastolle pääsääntöisesti seuraavista syistä: omaishoitajan loma, hoidon tarpeen tai toimintakyvyn arviointi, yleistilan lasku, kotona selviytymisen haasteet, ravitsemuksen seuranta, turvattomuuden tunne tai muut äkilliset tilanteet kuten puolison joutuminen sairaalahoitoon.

Näiden tilanteiden selvittämiseksi tehdään seuraavia toimintoja:

- Mikäli mahdollista, lähihoitajat ja sairaanhoitajat perehtyvät ennen asiakkaan saapumista potilastietojärjestelmästä löytyviin esitietoihin.
- Lähihoitajat ja sairaanhoitajat kirjaavat asiakkaan potilastietojärjestelmään, tarkistavat lääkityksen ja tarvittaessa jakavat lääkkeitä.
- Kaikki asiakkaiden hoitoon osallistuvat havainnoivat asiakkaiden vointia päivittäin ja kirjaavat sekä raportoivat huomionsa.
- Lähihoitajat ja sairaanhoitajat tekevät asiakkaista loppuarvioinnin, johon kirjataan kognitioon, liikkumiseen, hygieniaan, uneen, mielialaan, aktiviteettiin, kipuun, ravitsemukseen ja lääkitykseen liittyviä huomioita.
- Osastolta ollaan tarpeen mukaan yhteydessä asiakasohjaukseen, kotihoitoon tai omaisiin, mikäli ilmenee tarvetta esimerkiksi omalääkärikäynnille jakson aikana tai sen jälkeen.
- Tarvittaessa jakson aikana asiakkaalle voidaan tehdä laaja väliarvio esimerkiksi pitkäaikaispaikan haun tai hoidon tarpeen arvioinnin takia.
- Viriketyöntekijä voi kartoittaa tulevaa tilannetta kotona. Esimerkiksi mitä on mahdollista kotona ollessa harrastaa, onko mahdollista päästä päivätoimintaan, tapahtumiin, näyttelyihin tai onko yhteistyökumppaneita esimerkiksi ulkoilun mahdollistamiseksi.
- Jakson aikana asiakkaalle voidaan pitää hoitoneuvottelu yhdessä asiakasohjaajien ja omaisten kanssa, kun asiakkaalle päädytään hakemaan pitkäaikaispaikkaa tai neuvottelu koetaan muuten tarpeelliseksi.

Yhteistyötä tehdään asiakasohjauksen, kotihoidon, sosiaalihuollon sekä omaisten kanssa.

lökkään henkilön toimintakyvyn arviointi lyhytaikaisjaksolla

Lyhytaikaisosastolla voidaan laatia asiakasohjauksen, lääkärin, kotihoidon tai geriatrianpoliklinikan pyynnöstä Mini-Mental State Examination (MMSE) -testi, joka antaa tietoa asiakkaan muistin sekä kognition tasosta.

Lyhytaikaisosastolla hyödynnetään myös tarvittaessa seuraavia mittareita: masennustesti GDS15 ja ravitsemustesti MNA. GDS15-testi tehdään niille asiakkaille, joiden kohdalla herää joko osaston tai muun hoitavan tahon toimesta huoli asiakkaan mielialasta. MNA-testiä teemme tarvittaessa, mikäli jaksolla tai muulla hoitavalla taholla herää epäily virhe- tai aliravitsemustilasta.

Lyhytaikaisjaksoilla ei oletuksena tehdä RAI-arviointia. Asiakkaalla voi kuitenkin nousta tarve laajemmalle RAI-arvioinnille esimerkiksi, jos hän ei voi kotiutua turvallisesti, vaan jää lyhytaikaisyksikköön odottamaan pitkäaikaista ympärivuorokautista palveluasumispaikkaa. Tällöin

yksikön hoitaja sopii asiakasohjaajaan kanssa RAI-osittaisarvioinnin ja väliarvion tekemisestä lyhytaikaisyksikössä SAS-prosessin mukaisesti.

Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

Asukkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen (oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan, kuten esimerkiksi siitä mitä vaatteita haluaa pukea ja mitä haluaa syödä. Osastolla ei ole nukkumaanmenoaikaa vaan asiakas saa itse vaikuttaa siihen, milloin haluaa mennä nukkumaan ja milloin haluaa herätä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua tapahtumiin. Jos asiakas ei itse pysty tuomaan esille tahtoaan, voidaan haastatella asiakkaan omaista tai mahdollista kotihoitoa, joka tuntee asiakkaan paremmin. Asiakkaan

toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määrittämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Jokaisesta asiakkaasta täytetään esitietolomake asiakkaan saapuessa jaksolle. Esitietolomakkeeseen on mahdollisuus kirjata toiveita, tarpeita ja esimerkiksi harrastetoiveet. Esitietolomakkeessa on myös merkintä mahdollisesta DNR-päätöksestä sekä hoitotahdosta.

Osastolla kunnioitetaan asiakkaan tapoja ja tottumuksia sekä rohkaistaan asiakkaita tuomaan oma tahto esiin. Osastolla keskustellaan aktiivisesti asiakkaiden kanssa päivittäin ja mikäli omaisia on mahdollisuus tavata, keskustellaan myös heidän kanssaan. Asiakkaan toiveet ja tarpeet kirjataan potilastietojärjestelmään. Toisinaan hoitajakso saattaa olla niin lyhyt, ettei asiakasta ehditä oppia tuntemaan kovin hyvin.

Osastolla ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset ja ystävät voivat olla läsnä asiakkaan arjessa milloin tahansa. Asiakkaalla on mahdollisuus oman puhelimen käyttöön sekä osaston asiakaspuhelin on asiakkaiden käytettävissä.

Rajoitteiden käyttö ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston mukaan asiakkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asiakkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asiakkaan liikkumista, tulee tarkoin harkita niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja

elämänlaatuun. Ratkaisu on aina tehtävä asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen on harkittava, soveltuuko joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin.

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

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

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

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

Yksikön sairaanhoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi sairaanhoitaja kirjaa rajoitteen tarkistamisajankohdan ja keston hoitokertomuksen etusivulle. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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

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

Psykykenlääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita, joita on syytä käyttää harkiten. Käyttösoireiden hoidossa ensisijainen tavoite on käyttää lääkkeettömiä hoitotyön keinoja.

Lääketieteellisten hoito-ohjeiden mukaan psykoosilääkkeitä voidaan käyttää voimakkaiden ja sairastunutta itseään haittaavien käytösoireiden hoidossa, kun ne rasittavat asiakasta tai heikentävät hänen kykyään huolehtia itsestään, sosiaalista vuorovaikutusta tai omatoimisuutta. Käytösoireiden lääkehoito on aiheellista myös silloin, kun oireet aiheuttavat vaaratilanteita asiakkaalle itselleen tai muille henkilöille ja vaikuttavat hoitopaikkaratkaisuun. Lääkkeistä ei ole apua kaikkiin vaikeisiin käytösoireisiin. Tällaisia ovat muun muassa kuljeskelu, tavaroiden keräily ja kätkeminen, tarkoitukseton pukeutuminen ja riisuutuminen, huutelu, esineiden syöminen, hyperseksuaalisuus ja itsensä vahingoittaminen (raapiminen, hakkaaminen). (Ylilääkäri Hellgren.)

Konkreettiset keinot rajoitustoimien käytön ennaltaehkäisemisessä ja yksikön käytössä olevat rajoitustoimenpiteet tilanteessa, jossa on välttämätöntä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen sekä rajoittamistoimen aikainen asiakkaan seuranta

Mikäli lyhytaikaisosastolla tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, otetaan yhteys asiakkaan omalääkäriin. Lääkäri arvioi ja kirjaa mahdollisesti käytettävät rajoitteet potilastietojärjestelmään. Rajoitteet ovat aina mahdollisimman lyhytaikaisia ja niiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Rajoitteiden käyttämisestä keskustellaan myös asiakkaan omaisten kanssa. Mikäli asiakkaan omalääkäriin ei saada yhteyttä, voidaan rajoitteita käyttää lyhytaikaisesti asiakkaan omaisen luvalla. Rajoitteiden käyttö tulee lopettaa välittömästi, mikäli ne tuottavat ylimääräistä ahdistusta tai kärsimystä asiakkaalle. Kaikki rajoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään.

Osaston yleisimmät rajoittamismuodot ovat sängyn laidat, pyörätuolin haaravyö, geriatrisen tuolin pöytä sekä hygieniahhaalari. Asiakkaan vointia seurataan säännöllisesti rajoitteen käyttämisen aikana. Seuranta kirjataan potilastietojärjestelmään.

Asukkaan omaisuuden säilyttäminen

Asukas säilyttää omat henkilökohtaiset tavarat huoneessaan ja ne ovat asiakkaan omalla vastuulla. Asukkailla on mahdollisuus sisustaa huoneensa oman näköiseksi. Asukkaalla voi olla pieni määrä rahaa huoneessaan retkiä tai ostoksia varten.

Asukkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

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

Asiakkaita kohdellaan osastolla kunnioittavasti. Heitä kuunnellaan ja heille puhutaan asiallisesti. Asiakkaille ollaan ystävällisiä eikä henkilökunnan kiire saa näkyä asukkailla. Henkilökunnan toiminnassa kunnioittava kohtaaminen ilmenee työntekijän persoonassa ja vuorovaikutustavassa.

Palvelut toteutetaan niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi.

Henkilökunta noudattaa yksityisyydensuojan mukaisia hoitotyön periaatteita. Osastolla kunnioitetaan asukkaiden intymiteettisuoja. Tärkeää on huolehtia asiakkaan yksityisyydestä siten, että esimerkiksi wc:n ovet laitetaan kiinni. Asiakkaalle annetaan kaikissa toimissa rauhaa toimia itsenäisesti ja omassa tahdissa. Hoitotoimissa avustettaessa asiakkaille kerrotaan mitä ollaan tekemässä.

Asiakkailla on omat huoneet, joiden oviin koputetaan ennen kuin huoneisiin mennään sisälle. Asiakkaan huoneen ovea on mahdollisuus pitää lukittuna esimerkiksi öisin, mikäli asiakas näin haluaa. Asiakkaiden asioista keskustellaan sellaisessa tilassa, jossa ei ole muita asiakkaita tai omaisia.

Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Muistutuksen voi tehdä ottamalla yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät menettelyohjeet

Osaston henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014), mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi)

Ilmoitukseen tulee kirjata ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottaan avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Muistutuksen voi tehdä ottamalla yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmis lomake muistutuksen laatimista varten. Asiakkaalla ja hänen edustajallaan on oikeus olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jonka yhteystiedot ovat nähtävissä osastolla ilmoitustaululla. Muistutuksen voi tehdä ottamalla yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Asiakkaalle tai hänen edustajalleen ohjataan tarvittaessa muistutuslomakkeen löytyvän internetistä tai hänelle tulostetaan lomake valmiiksi. Kun asiakas tai hänen edustajansa tarvitsee ohjausta tai neuvontaa muistutuksen tekemiseen, hänelle ohjataan laatimaan muistutuslomake kirjallisesti, johonka hänen tulisi laatia mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta tai tapahtumasta, josta hän haluaa muistutuksen tehdä.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa.

Kirjaamo:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

Kirjaamo on avoinna arkisin klo 9.00–14.30

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

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

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

2.4 Muistutusten käsittely

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

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

Koukkuniemen vanhainkoti Urpula-talo osasto 19 esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoinen 2 Asumisen palvelut, Ikäihmisten ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutuksen tekemisen jälkeen yksikön esihenkilö ottaa selvittääkseen tilanteen ja harkinnan mukaan keskustelelee asianosaisten kanssa sekä ryhtyy tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin muistutuksessa ilmi tulleen epäkohdan tai puutteet osalta. Toimintaa kehitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esihenkilö kirjaa vastineen, jonka hyväksyy allekirjoituksellaan Pohjoinen 2 palvelupäällikkö tai hänen

nimittämensä henkilö poissa ollessaan. Muistutus sekä vastine käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa osastotunnilla. Tarvittavat muutokset suunnitellaan ja otetaan käyttöön yhdessä. Haittatapahtumien ja vaaratilanteiden käsittely kuvataan Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen -luvussa.

2.5 Henkilöstö

Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne

Henkilöstö koostuu esihenkilöstä, vastaavasta sairaanhoitajasta, lähi- ja sairaanhoitajista, viriketyöntekijästä, kotipalvelutyöntekijästä ja hoiva-avustajista. Henkilöstöä on työvuoroissa ympäri vuorokauden. Henkilöstömäärä on noin 20–23. Työvuoroissa työskentelee päivittäin eri määrä lähihoitajia, sairaanhoitajia sekä avustavaa henkilökuntaa. Yövuorossa työskentelevät ovat aina lähihoitajia. Mitoitukseen ei lasketa kotipalvelutyöntekijää, esihenkilöä eikä viriketyöntekijöitä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista sekä taidoista. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi).

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

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja. Vakituksissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta. Uusien työsuhteiden alussa tarkistamme rikosrekisteriotteen.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijasrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin

rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaistuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Tehtävät laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyöntekijän voi tilata ainoastaan niiltä yrityksiltä, joiden kanssa hyvinvointialueella on voimassa oleva sopimus henkilöstövuokrauksesta. Tarvittava osaamisen taso sekä ammattiryhmä ilmoitetaan palvelun tarjoajalle vuokratyövoimaa tilatessa. Vuokratyövoiman käyttöaste vaihtelee tilanne sekä rekrytointitarpeiden mukaisesti. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)).

Sijaisten hankinta yksikössä (myös illalla ja viikonloppuisin)

Äkillisen poissaolon tullessa voidaan joko kysyä onko omalla henkilökunnalla mahdollisuutta vaihtaa työvuoroa tai tehdä tuplavuoroa, kysyä apua Koukkuniemen muilta osastoilta Signal-ryhmän kautta tai laittaa työvuoro hakuun henkilöstön vuokrausyritykseen. Oma henkilökunta saa työvuoron vaihtamisesta sekä ylipitkän työvuoron tekemisestä erilliskorvauksen. Viimeisenä vaihtoehtona on määrätä työntekijä työvuoroon. Pitkiin ennalta tiedettyihin poissaoloihin rekrytoidaan ulkopuolisia työntekijöitä Kuntarekryn tai vuokrafirmojen kautta.

Virka-aikaan työvuorojärjestelyistä huolehtii osastonhoitaja ja muina aikoina Urpulan sairaanhoitajat.

Henkilöstön koulutuksen, osaamisen, ammattitaidon sekä kielitaidon varmistaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta

vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Yksikössä työskentelee esihenkilön lisäksi sairaanhoitajia ja/tai terveydenhoitajia, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia / avustaviin tehtäviin palkattua henkilöstöä. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Rekrytoidessaan esimies tarkistaa henkilökunnan ammatillisen pätevyyden todistuksista ja terveydenhuollon ammattirekisteristä sekä varmistaa haastattelulla soveltuvuuden tehtävään. Ulkomaisen työvoiman rekrytoinnissa tarkistamme tarvittavat lupa-asiat olemassa olevien ohjeiden mukaisesti sekä haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Osastonhoitaja varmistaa yksikön lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden tarvittavan osaamisen ja oikeanlaiset olosuhteet lääkehoidon toteuttamiseksi. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan suorittamalla lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE) oppikokonaisuudet viiden vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Lääkehoidon koulutuksen saaneet lähihoitajat ja sairaanhoitajat vastaavat omalta osaltaan koulutuksensa mukaisesti lääkehoidon toteuttamista.

Henkilöstön perehdytyksestä huolehtiminen

Esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

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

Osastolla nimetään uudelle työntekijälle perehdyttäjä keskimäärin viiden ensimmäisen työvuoron ajaksi. Perehdytysajan pituuteen vaikuttaa henkilön tehtävän kuva sekä työkokemus. Tarvittaessa tarjoamme lisäperehdytystä. Perehdytysjakso huomioidaan työvuorosuunnittelussa.

Ammattitaidon ylläpito sekä täydennyskoulutus

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveysdenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Lisätietoa: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/koulutusohje)

Henkilöstölle on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Henkilöstö voi ilmoittautua osaamisensa sekä työtehtävien mukaisesti henkilöstöhallinnon koulutuskalenterista koulutuksiin, joita järjestetään lähi- sekä etäkoulutuksina. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. Käytännön harjoitteluun järjestetään taitopaja -harjoitteluja. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. (Verkkokoulutus - intra.pirha.fi.)

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

Opiskelija osana työryhmää

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira.

Yksikössä sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia sairaanhoitaja opiskelija kokeneen kollegan tukemana. Rekrytoinnin yhteydessä yksikön esihenkilö varmistaa

opintosuoritteesta opintojen hyväksytyt suorituksen sekä haastattelulla riittävän osaamisen tason. Kokeneen kollegan tuella varmistetaan, että opiskelijalla on kokenut henkilö työvuorossa, jonka puoleen voi tarpeen mukaisesti kääntyä. Työsuhteen alussa perehdytystä järjestetään keskimäärin noin kaksi viikkoa. Sairaanhoidaja opiskelijalle järjestetään perehdytystä osaamisen taso huomioiden.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.)

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi

Mitoituksen toteutumista seurataan kolmen viikon välein esihenkilöiden ja johdon toimesta. Poissaoloihin ja työaika-suunnitelmaan tuleviin muutoksiin reagoidaan välittömästi työjärjestelyillä ja tarvittaessa hyödynnetään henkilöstön vuokrausta. Yksikössä toimii lähi- ja sairaanhoitajien rinnalla hoitotyön avustavaa henkilöstöä, jonka avulla henkilöstön riittävyyttä varmistetaan kohdentamalla työ tutkintoa vastaaviin tehtäviin. Mikäli työvuorossa työjärjestely ja rekrytointimenetelmistä huolimatta on tilapäisesti henkilökuntavajasta, tehdään kaikkein välttämättömin eli huolehditaan asukkaiden hygieniasta, lääkkeitä sekä ruokailuista.

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

Monialainen yhteistyö

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

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaiden lyhytaikaisjaksojen varaukset tehdään pääsääntöisesti asiakasohjaajien toimesta Lappi-järjestelmän kautta. Lappi-järjestelmässä näkyy huonekohtaisesti asiakkaan perustiedot sekä jakson pituus. Virka-ajan ulkopuolella asiakkaita tulee myös sosiaalipäivystyksen kautta.

Yksikön monialainen yhteistyö ja tiedonkulun toteuttaminen

Urpula-talon osaston 19 toimintaympäristö on kodinomainen lyhytaikainen hoito, jonka toimita on monialaista yhteistyötä asiakkaan koko hoitosuhteen ajan. Yksikössä monialaisen yhteistyön lähtökohdaksi on asukkaan tai läheisen tarve tai toive. Lyhytaikaisjaksolle saapumisen yhteydessä asiakkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Asiakkaalle sekä hänen edustajalleen mahdollistetaan yksikössä osallisuus asukkaan hoidonsuunnitteluun sekä hoitoon ottamalla mukaan esimerkiksi tarvittaessa Rai -arvioinnin laadintaan, tiedotetaan mahdollisista voimien muutoksista, tarjotaan tarpeen mukaisesti ohjausta ja neuvontaa hoidon mahdollisuuksista sekä hoitoon osallistuvista toimijoista.

Palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot potilastietojärjestelmän kautta. Osaston henkilökunnan tehtävänä on huolehtia, että asukkaan kirjaukset ovat ajantasaisia potilastietojärjestelmässä.

Monialaisen yhteistyön varmistaminen

Monialaisen yhteistyötä asiakkaan asiassa tehdään moniammatillisena tiiminä ja sovitaan tarvittaessa asian vastuunjako sekä seuranta. Yhteistyössä muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa muodostetaan asiakkaan tarvetta kuvaava palvelujenkokonaisuus. Yksikön hoitohenkilökunta kulkee asiakkaan rinnalla koko hoitojakson ajan ja on aktiivisesti yhteydessä hoitoon osallistuviin tahoihin kuten esimerkiksi asiakasohjukseen, kotihoitoon, sosiaaliohjaajaan, lääkäriin, erikoissairaanhoidon ja hammashoiton.

2.8 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)

Koukkuniemen vanhainkodin Urpula-talo sijaitsee Tampereella.

Tilojen käytön periaatteet

Yksikön toimitilojen omistajana on Tampereen kaupunki, jolta toimintaa järjestävä Pirkanmaan hyvinvointialue on toimitilat vuokrannut. Toimitilat on rakennettu ikäihmisten hoidon järjestämiseksi. Tilat ovat esteettömät ja tilasuunnittelussa on huomioitu asiakkaiden mahdollinen apuvälineiden käytön tarve. Yksikön toimitilat sijaitsevat rakennuksen neljännessä kerroksessa. Rakennuksessa on käytössä kaksi hissiä; pienempi henkilöhissi sekä suurempi hissi tavaroiden sekä henkilöiden kuljettamiseksi.

Yksikössä asiakkailla on käytössään omat peruskalustetut huoneet. Asiakkaat saavat olla meillä kuin kotonaan. Kotoa mukaan otettavien tavaroiden määrässä ja koossa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahdollista tehdä hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen mahdollisissa saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään.

Osastolla on kaksi kylpyhuonetta peseytymiseen. Wc-tilat sijaitsevat käytävällä asiakashuoneiden välittömässä läheisyydessä. Talossa on asiakkaiden käytössä yhteinen sauna. Piha-alueet, Lystilaituri ja Toukola-talon kirjasto ovat asukkaiden ja omaisten vapaassa käytössä sekä toimivat myös erilaisten tapahtumien järjestämipaikkoina. Koukkuniemen juhlatalossa järjestetään erilaisia tilaisuuksia, joihin asiakkaat voivat osallistua omaistensa ja läheistensä kanssa.

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinta

Riskejä havainnoidaan henkilökunnan toimesta ja niistä informoidaan osaston esihenkilöä. Urpulassa on sisäilmatyöryhmä, jonka toimesta on tehty ja tehdään korjauksia rakenteisiin sisäilman parantamiseksi.

Kesällä osaston sisälämpötila kohoaa herkästi. Tästä syystä ruokasaliin on asennettu kaksi ilmalämpöpumppua. Lisäksi yleisissä tiloissa ja jokaisessa asukashuoneessa on torni- tai pöytätuulettimet. Kanslia ja lääkehuone viilennetään lääkehuoneen ilmalämpöpumpulla. Auringon paistaessa sälekaihtimet laitetaan asukashuoneissa kiinni. Helteisellä säällä huolehditaan asiakkaiden sekä työntekijöiden riittävästä nesteen- sekä suolan saannista. Työntekijät tauottavat työtään riittävästi. Kuumimpien huoneiden lämpötiloja seurataan kolme kertaa vuorokaudessa. Lämpötilan noustessa yli 30 asteen, tehdään ilmoitus esihenkilölle sekä Paketti-järjestelmään.

Osaston käytävillä on liiketunnistimilla toimiva valaistus. Osastolla käytössä olevien kemiallisten aineiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät kansliasta.

Käyttövälineiden ja laitteiden hankinta tapahtuu pääsääntöisesti Tuomi -logistiikan kautta, joka on perehtynyt sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laite ja väline tarpeisiin. Muualta hankitut välineet ja laitteet kuten esimerkiksi asukkaan omasta sähkölaitteesta tulee löytyä CE-merkintä. Osaston laitteiden ja käyttövälineiden asianmukaisuus sekä turvallisuus pohditaan aina ennen uuden laitteen hankintaa. Laitteiden ja välineiden toimintakunto tarkistetaan jokaisen käyttökerran yhteydessä. Tarpeettomat ja vioittuneet laitteet sekä välineet poistetaan välittömästi käytöstä. Näin varmistetaan, että yksikössä ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä.

Ruokapalvelut

Koukkuniemen alueella ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia. Ruokatilauksiin ja aterioihin liittyvät laatupoikkeamista ilmoitetaan palveluntuottajalle sähköisen Aromi-järjestelmän kautta.

Siivouspalveluiden tuottaja

Urpulassa on arkisin puhtauspalvelutiimi. Palvelun toiminnasta vastaa tarja.hanninen@pirha.fi

Kiinteistöhuolto

Kiinteistöhuollosta vastaa Tampereen tilapalvelut. Kiinteistössä havaittavista huoltotyötä vaativista vioista ja puutteista tehdään sähköinen huoltopyyntöilmoitus Paketti -järjestelmän kautta. Virka-ajan ulkopuolella äkillisesti ilmenneistä välitöntä reagointia vaativista tilanteissa palvelee monivalvomo.

Monivalvomo puh. 03 311 65700 (24/7) monivalvomo@pirha.fi

Tavaroiden toimitus- ja kuljetuspalveluiden tuottaja

Koukkuniemen alueella tavaroiden toimittamisesta sekä kuljetuksesta vastaa Tuomi -logistiikka.

puh. 03 5678 100

asiakaspalvelu@tuomi.fi

Kiinteistön tiedonkulku

Koukkuniemen alueen kiinteistöihin liittyvä tiedottaminen tapahtuu sähköpostitse. Lisäksi tiedottamisessa hyödynnetään yksikön Teams -kanavia sekä ilmoitustauluja.

Teknologiset ratkaisut

Asumispalveluyksiköissä olevat kameravalvontalaitteiden käyttöperiaatteet, tallennusominaisuus ja sijainti tulee ilmoittaa. Yksikössä käytettävät muut turvalaitteet ja niiden käyttötarkoitus tulee kirjata tähän suunnitelmaan.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Koukkuniemen alueella on sähköinen kulunvalvonta sekä tallentavat turvakamerat. Tarkoituksena on asiakkaiden tilan seuranta, henkilöturvallisuuden varmistaminen, turvallisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen, yleiselle turvallisuudelle uhkaa aiheuttaneen tilanteen selvittäminen, omaisuuden suojaaminen sekä väärinkäytösten estäminen ja selvittäminen. Tallennuslaitteita ja tallenteita säilytetään valvotuissa tiloissa. Niitä pääsevät käsittelemään vain valtuutetut henkilöt.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkaiden virikekäytössä osastolla on tablettitietokone, langaton kaiutin, älytelevisio sekä välillä Yeti-jättitabletti.

Tiloissamme on käytössä 9Solutions hoitajakutsujärjestelmä. Jokainen asiakas saa tullessaan asiakasrannekkeen, josta asiakas pystyy painiketta painamalla hälyttämään hoitajan paikalle. Myös vessoissa sekä kylpyhuoneissa on seinissä hälytyspainikkeet, joista pystyy kutsumaan apua paikalle. Lisäksi hälytys tulee aina, kun asiakas poistuu osaston tiloista ranneke mukanaan.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Hälytys näkyy osastolla käytävillä olevissa näytöissä sekä hoitajien puhelimissa. Hälytys kuitataan puhelimen tai asiakkaan huoneessa olevan painikkeen kautta. Mikäli asiakas hälyttää huoneestaan, pystyy hoitaja soittamaan puhelimella asiakkaalle. Hälytysjärjestelmän toimivuus testataan osaston henkilökunnan toimesta kolmen kuukauden välein.

Hälytysjärjestelmän käyttö perehdytetään uudelle työntekijälle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Pauli Peltomaa, pauli.peltomaa@istekki.fi

Yksikön hoitajakutsujärjestelmään kuuluu lisäksi hoitajien turvapainikkeet. Hoitajat pystyvät painikkeestaan pyytämään lisäapua tai tekemään päällekkäushälytyksen. Päällekkäushälytyksistä menee ilmoitus yöaikaan myös talon muiden osastojen puhelimiin. Turvapainikkeiden lisäksi osastolle on hankittu kaksi Twig-nappia, joista hälytys menee suoraan vartiointipalvelulle. Myös Twig-napin hälytyksestä menee ilmoitus talon muiden osastojen puhelimiin.

2.9 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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen 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.

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

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

Yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla.

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniiikka).

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkailla tulee jaksolle tullessaan olla mukana omat tarvittavat apuvälineet. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää apuvälineitä ja laitteita asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä ohjata tarvittaessa

asiakasta niiden käytössä. Henkilökunta saa ohjausta laitteiden käyttöön tarvittaessa esimerkiksi osaston sairaanhoitajalta. Osastolla on perusvälineistö asiakkaiden terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Käytössä on EQU-laiterekisteri.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttövalmius tarkistetaan jokaisella käyttökerralla ja työntekijän vastuulla on tehdä viallisista tai huoltoa tarvitsevista laitteista sekä tarvikkeista vikailmoitus. Tarvittaessa tilanteesta tehdään myös HaiPro-ilmoitus.

Laitevikaan liittyvässä vaaratilanteessa otetaan yhteys laitehuoltoon ja/tai laitteen valmistajaan ja tehdään ilmoitus Fimeaan. Kiinteistöön liittyvässä haitassa otetaan yhteys tekniseen huoltoon sähköisellä vikailmoituksella. Korvaavista toimenpiteistä tiedotetaan asianosaisille osastokokouksessa, sähköpostilla tai puhelimitse riippuen asian laadusta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot

Istekki Oy.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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.

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.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (29.11.2022).

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Yksikön tietojärjestelmien käyttö

Yksikössä tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtävänkuvaan. Esihenkilö määrittelee eri ammattiryhmien tarpeet tietojärjestelmien käytölle. Osaston kirjaamiskäytännöt kuuluvat jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen. Jokainen työntekijä kirjaa itse toteuttamansa hoitotyön ja havaitsemansa asiat. Mikäli työntekijällä ei ole kirjausoikeuksia, tulee hänen välittää tietonsa osaston lähihoitajille.

Yksikön tietosuoja- ja tietoturvan toteuttaminen

Esihenkilö käy jokaisen uuden työntekijän kanssa läpi tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä perehdytyksessä läpi. Uusi työntekijä vahvistaa saamansa tiedon allekirjoituksellaan. Osastolla on erikseen lukollisessa kaapissa tietosuojaroskia varten laatikko, joka tyhjennetään jätehuoneessa olevaan lukolliseen jätteenastiaan.

Yksikön henkilökunnalta edellytetään Moodle verkko-oppimisympäristössä tietosuoja- sekä tietoturva koulutuksen suorittamista.

Tietojärjestelmien tarkoituksen mukainen toiminta

Tietojärjestelmien tarkoituksen mukainen toiminta tarkistetaan jokaisella käyttökerralla. Jokaisen työntekijän vastuulla on tehdä viallisista tai huoltoa tarvitsevista laitteista, tarvikkeista sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä vikailmoitus. Tarvittaessa tilanteesta tehdään myös HaiPro-ilmoitus. Korvaavista toimenpiteistä tiedotetaan asianosaisille osastokokouksessa, sähköpostilla tai puhelimitse riippuen asian laadusta.

Teknologian soveltuvuuden arviointia toimintaympäristöön toteutetaan yhteistyössä IT-koordinaattorien sekä -ylläpitopalveluiden kanssa. Henkilöstön perehdytys sisältää järjestelmien

käyttöopastusta. Lisäksi henkilöstölle järjestetään uusien sekä käytössä olevien järjestelmien käyttöön koulutusta sekä opastusta.

Järjestelmien vikatilanteisiin sekä huoltoviiveisiin on varauduttu laatimalla toimintasuunnitelma esimerkiksi sähkökatkojen varalle sekä huolehtimalla, että jokaisessa työvuorossa on paikalla henkilökuntaa, jotka tuntevat asiakkaat, toiminnan sekä tietävät asiakkaiden keskeiset tarpeet ja hoidolliset piirteet.

Asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologisia ratkaisuja

Asiakkaan saamaan palveluun sisältyy hänen tarvitsemansa apuvälineet ja laitteet. Teknologisten ratkaisujen käytön suunnittelua tehdään tarvittaessa asiakkaan tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan sekä hänen läheisien kanssa. Asiakkaan mielipide, yksilölliset tottumukset huomioidaan teknologisten ratkaisujen käytön suunnittelussa ja niitä kunnioitetaan koko hoitosuhteen ajan. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää sovittuja teknologisia ratkaisuja asiakkaan tarpeen mukaisesti sekä tarvittaessa ohjata asiakasta tai omaista niiden käytössä.

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Koukkuniemen vanhainkodin Urpula-talo osaston 19 lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai päivitetty 10.10.2023 ja se päivitetään uudelleen vuoden 2024 loppuun menneessä. Urpula-talo osaston 19 esihenkilö/-t vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma ja käytännön toteutus

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

Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Esihenkilön tulee varmistua siitä, että henkilökunta ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan sekä siinä tapahtuviin muutoksiin.

Asiakkailla tulee olla lyhytaikaisjaksolle tullessa mukana omat lääkkeet, lääkinnälliset tarvikkeet sekä ajantasainen lääkelista. Mikäli jokin edellä mainituista puuttuu, tulee omaisia tai kotihoitoa pyytää toimittamaan ne osastolle. Asiakkaiden lääkelista ja lääkkeet tarkistetaan hoitajan toimesta jaksolle tultaessa. Lääkkeiden tarkistusta vaikeuttaa vanhentuneet lääkelistat ja eri lääkevalmisteiden tunnistaminen, mikäli asiakkaalla ei ole lääkepakkauksia mukanaan. Doseteissa voi myös olla vitamiineja tai muita käsikauppalääkkeitä, joita ei lue asiakkaan lääkelistalla. Epäselvissä tilanteissa ollaan yhteydessä asiakkaan omaiseen, kotihoitoon tai omalääkäriin. Jakson aikana huolehditaan lääkkeiden riittävydestä ja pyritään ilmoittamaan omaisille tai kotihoidolle ennakoivasti lääkkeiden loppumisesta. Jakson aikana jaetut dosetit kaksoistarkastetaan.

Osastolla on käytössä työvuorokohtainen lääkevastuuvuoro. Lääkevastuuvuorolaisen tehtävänä on jakaa päivittäiset lääkkeet asiakaskohtaisiksi annoksiksi, mitata verensokerit, pistää insuliinit sekä antaa mahdolliset huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet. Tarvittaessa lääkevastuuvuorolainen voi delegoida tehtäviään vuoron toisille lääkeluovallisille hoitajille. Lääkevastuuvuorolainen kuittaa nimensä erilliseen lääkevastuulistaan, jotka arkistoidaan kuukausittain. Lääkehoidon vaikutuksia arvioivat ja raportoivat kaikki asiakkaiden hoitoon osallistuvat. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia, että työvuoron raportilla tulee kerrottua lääkehoidollisesti tärkeät asiat kuten insuliinihoitoiset asiakkaat.

Asiakkaiden suuren vaihtuvuuden takia yksi lääkehoidon haasteista on asiakkaan luotettava tunnistaminen. Tunnistamista on helpotettu potilastietojärjestelmästä tulostettavalla

asiakasrannekkeella. Jokaisesta kuvausluvan antavasta asiakkaasta otetaan lisäksi Polaroid-kuva, jota säilytetään asiakkaan lääkkeiden yhteydessä.

Kaikki jaksolla esiintyvät haasteet ja ongelmat lääkehoidossa tulee kirjata potilastietojärjestelmään. Mikäli jaksolla havaitaan tarve asiakkaan lääkityksen arviointiin, välitetään tieto hoitavalle taholle esimerkiksi jakson loppuarvion kautta.

Osaston vastuulääkäriin luvalla osastolla on pieni määrä käsikauppalääkkeitä sekä ensiapulääkkeitä, joiden säilytyksestä ja tilaamisesta vastaa osaston sairaanhoitaja. Osaston omat lääkkeet tilataan OSTi-tilausjärjestelmän kautta Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaala-apteekista. Lääkkeiden toimituspäivät ovat maanantai, keskiviikko ja perjantai. Osaston omia lääkkeitä säilytetään sairaanhoitajan huoneessa olevassa lukitussa lääkekaapissa. Asiakkaiden omia lääkkeitä säilytetään kanslian puolella olevissa lukituissa kaapeissa sekä lukittavassa lääkekärryssä. Sairaala-apteekki tekee vuosittain tarkastuskäynnin osastolle.

Lääkehoidon vaikutuksia arvioivat ja raportoivat kaikki asiakkaiden hoitoon osallistuvat.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Jokaisen asiakkaan henkilökohtaisen lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa heidän omalääkäriinsä. Osastonhoitaja varmistaa yksikön lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden tarvittavan osaamisen ja oikeanlaiset olosuhteet lääkehoidon toteuttamiseksi. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan suorittamalla lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVe) oppikokonaisuudet viiden vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Lääkehoidon koulutuksen saaneet lähihoitajat ja sairaanhoitajat vastaavat omalta osaltaan koulutuksensa mukaisesti lääkehoidon toteuttamista.

2.11 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](https://www.intra.pirha.fi)

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan seurannan toteutuminen yksikössä

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

Osastolla noudatetaan infektioiden torjunnassa tavanomaisia varotoimia sekä tarvittaessa kosketus- ja pisaravarotoimia. Mahdollisissa epidemiatilanteissa tai sellaista epäiltäessä, käytetään asianmukaisia suojarusteita ja tehdään yhteistyötä hygieniaohtajan sekä tartuntataudeista vastaavan lääkärin kanssa.

Asiakkaiden tarpeita vastaavan hygieniakäytännön toteutuminen annettujen ohteiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti

Jokaiselle asiakkaalle mietitään yksilöllinen päivittäinen hygienianhoito, esimerkiksi asianmukainen inkontinenssisuoja. Asiakkaiden hygieniasta ja puhtaudesta huolehditaan päivittäin. Suihkussa tai saunassa käydään jakson aikana viikoittain, ennen kotiutumista sekä aina tarvittaessa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Lauriina Toivola, lauriina.toivola@pirha.fi

2.12 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Koukkuniemen vanhainkodin Urpula-talon osaston 19 osastonhoitaja Maria Hytönen vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Asiakastyön kirjaaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. Lähde: [Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely](#).

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

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

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään asiakkaan kanssa tarvittaessa jakson aikana jatkohoidon suunnittelun ja päätöksen teon tueksi. (www.thl.fi; www.pirha.fi.)

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkepäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon

hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. (www.valvira.fi)

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Osaston kirjaamiskäytännöt kuuluvat jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Jokainen työntekijä kirjaa itse toteuttamansa hoitotyön ja havaitsemansa asiat. Mikäli työntekijällä ei ole kirjausoikeuksia, tulee hänen välittää tietonsa osaston lähihoitajille.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Esihenkilö käy tämän perehdytyksessä läpi sekä ottaa uuden työntekijän kuittauksen asiasta. Osastolla on erikseen lukollinen tietosuojarokasäiliö, joka tyhjennetään tarpeen mukaan.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Keskustellaan osastotunneilla yhdessä henkilökunnan kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tietosuojatiimi: tietosuojavastaava@pirha.fi

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

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 käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä. Yksikössä henkilöstön välillä vallitsee avoin palautekulttuuri. Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan palautteen antamisessa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan palautetta osastonhoitajalle ja henkilökunnalle aina kun kokevat siihen tarvetta. Pirha haluaa mahdollistaa paperisen palautteen antamisen sähköisen palautteen rinnalla. Palautetta voi edelleen antaa sähköisesti (Palaute-pirha.fi,) mutta sen rinnalle on tullut käyttöön paperinen palautekortti. Palautteen antaminen paperilla on myös saavutettavuus ja erityisryhmät huomioiden välttämätöntä, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta tai halukkuutta antaa sähköistä palautetta. Tarvittaessa henkilökunta avustaa ja ohjaa palautteen antamisessa.

Asiakkailta saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan ja laadun kehittämisessä ja/tai korjaamisessa

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Aukkaiden esittämiä toiveita pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. Palautteita käsitellään ja toimintaa kehitetään henkilökunnan kanssa osastokokouksissa. Palautteen antajaan ollaan tarvittaessa yhteydessä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 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 arvoin 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)

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Jokaisen työntekijän vastuulla on, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Riskien tunnistaminen

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

Taulukko 1. Yleisimmät palvelussa tunnistetut riskit.

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

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden 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.

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

Omavalvonnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden reagointi

Urpula-talon osaston 19 esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Lisäksi vakava haittatapahtuma on ilmoitettava valvontayksikköön sekä toimitettava kirjaamoon osoitteella kirjaamo@pirha.fi.

Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea työterveydestä. Esihenkilö on mahdollisen tarpeen mukaan yhteydessä työterveyteen jälkipuinti, Second Victim -menettelyn käynnistämiseksi. Asiakkaalle tai läheisille tiedotetaan avoimesti ja selkeä tapahtuneesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä varhaisen tuen malli, jossa esihenkilö ja työntekijä käyvät yhdessä keskustelun, jonka tavoitteena on työkykyongelmien varhainen havaitseminen ja niihin puuttuminen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös työterveyteen.

Korjaavat toimenpiteet ja niiden seuranta sekä kirjaaminen yksikössä

HaiPro-ilmoitukset käsitellään viikoittain osastokokouksissa ja näiden pohjalta tehdään parannusehdotuksia sekä muutetaan toimintaa. Parannusehdotukset ja toiminnan muutokset kirjataan osastokokousmuistioihin.

Sovituden työskentely muutoksien sekä muiden korjaavien toimenpiteiden tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Sovituista muutoksista tiedotetaan osaston tiedotusväyliä pitkin (teams, sähköposti tai osaston ilmoitustaulu).

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

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

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

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

Urpula-talon osaston 19 ohjeistus on, että ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle esihenkilölle viipymättä. Ilmoitukseen kirjataan ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Henkilöstön tiedottaminen ilmoitusvelvoitteesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 30 §)

Yksikön esihenkilö käy perehdytyksessä lävitse ilmoitusvelvoitteen ja se on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on velvoite tutustua omavalvontasuunnitelman sisältöön. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Esihenkilö vastaa valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin ja ryhtyy tarvittaessa selvitystyöhön kohtuullisessa ajassa pyynnön saapumisesta. Valvonta viranomaisten ohjaustoimien ja päätöskien pohjalta lähdetään viipymättä kehittämään toimintaa.

Ilmoitusten käsittely

Esihenkilö käsittelee saapuneet ilmoitukset viipymättä ja ilmoittaa tarvittaessa havaitusta asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. ([Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)). Mikäli epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Yksikön käytännön toimet toimintaan ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvien riskien hallinnassa sekä ennaltaehkäisyssä

Lyhytaikaisen asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

Asiakkaiden katoaminen

- Koukkuniemen vanhainkodilla on yhteinen kadonneen asiakkaan etsintäsuunnitelma.
- Urpula-talon henkilö- ja tavarahissi ovat lukittuina ulko- sekä sisäpuolelta. Hissien lukoissa on jousitus avaimelle, jotta lukko palautuu avaamisen jälkeen takaisin kiinni-asentoon. Henkilöhississä on lisäksi ns. alaspakotustoiminto eli hissi ajaa automaattisesti tyhjän hissinnä tunnelikerrokseen.
- Osastolla on kaksi ovea rappukäytäviin. Toinen avautuu avaimella ja toinen Timeconilla. Timecon-lukitteinen ovi menee hitaasti lukkoon. Oven sulkeutumisen tarkistamisesta on ovella tiedote. Ovissa olevat hätäsalvat on mahdollista avata ilman avainta. Toisessa rappukäytävään

menevässä ovesta on hälytin, joka hälyttää, mikäli ovesta kuljetaan. Toisen käytävän ovesta on hälytin, joka hälyttää, jos hätäsalvalla varustettu pikkuovi aukeaa. Hälytykset tulevat osaston puhelimiin.

- Osastolla on hoitajakutsujärjestelmä 9Solutions, jonka asiakasrannekkeet hälyttävät, mikäli asiakas poistuu osastolta. Hälytykset tulevat suoraan osaston puhelimiin.
- Osastolla on valvontakamerat jokaisella käytävällä sekä talon ulko-ovien läheisyydessä.

Tiedonkulku, kun asiakkaiden vaihtuvuus on suurta

- Osastolla kiinnitetään huomiota hyvään kirjaamiseen sekä suulliseen raportointiin.
- Raportit pidetään kansliassa sekä asiakasluettelo tulostetaan Pegasoksesta jokaisessa työvuorossa. Asiakkaiden tulo- ja lähtöajat ajoittuvat iltapäivään samaan ajankohtaan raportin pidon kanssa, joten suunnitelmallisuus on tärkeää.

Osaston sijainti neljännessä kerroksessa

- Urpula-talon viereisestä metsästä pyrkii kesäisin ampiaisia sisälle. Tämän takia osaston tuuletusikkunoihin on hankittu hyönteisverkot. Lisäksi kahden parvekkeen oviaukkoon on hankittu hyönteisverhot.
- Parvekkeiden ovista sekä käytävillä olevista pienistä ikkunoista voidaan tarvittaessa ottaa kahvat pois. Tällä estetään levottomien muistisairaiden asiakkaiden pääsy parvekkeelle ja estetään mahdollinen parvekkeelta tai ikkunasta putoaminen.

Hoitajien kokema väkivallan uhka

- Osastolle on hankittu Twig-napit vartijan hälyttämiseksi nopeasti paikalle sekä 9Solutions hoitajakutsujärjestelmän turvapainikkeet. Hälyttimet testataan kolmen kuukauden välein.
- Osastolla on kaksi yöhoitajaa.
- Väkivaltatilanteita pyritään ennakoimaan esimerkiksi asiakkaiden esitietoihin perehtymällä.
- Aggressiivisen asiakkaan kohtaamiskoulutusta on ollut tarjolla henkilökunnalle turvallisuuspäällikön taholta.
- Ensisijaisesti hälytetään vartijat paikalle uhkatilanteen rauhoittamiseksi. Vartijan numero on osaston kännyköissä sekä kansliassa ilmoitustaululla nähtävissä.

Asiakkaiden välinen väkivallan uhka

- Asiakkailla on hoitajakutsujärjestelmän hälytysrannekkeet, joilla voivat hälyttää apua.
- Tilanteiden ennakointi kuten hoitajien kokeman väkivallan uhassa.

Asiakkaiden tunnistaminen esimerkiksi lääkkeitä tai ruokaa jakaessa

- Jokaiselle uudelle asiakkaalle tulostetaan nimiranneke.
- Kuvausluvan antaneista asiakkaista otetaan Polaroid-kuva lääkkeiden yhteyteen.

Ergonomia

- Osaston tilat ovat paikoin ahtaita, jonka takia esimerkiksi hoitotilanteita tulee aina tapauskohtaisesti arvioida.
- Osastolla käytetään asiakkaiden omia sekä osastolta löytyviä apuvälineitä.

Asiakkaiden tupakointi

- Asiakkailla on mahdollisuus tupakoida sille osoitetulla parvekkeella. Parvekkeen ovi on lukossa.
- Asiakkaan tupakat sekä tulentekovälineet säilytetään kansliassa lukollisessa kaapissa, josta hoitaja antaa ne asiakkaalle.
- Hoitaja saattaa ja hakee asiakkaan tupakalta.
- Asiakkaalle tarjotaan tupakalle mentäessä tupakkaessua, joka suojaa asiakasta tupakasta mahdollisesti lähteviltä kipinöiltä.

Asiakkaiden lääkityksen ongelmatilanteet

- Jokaisen asiakkaan lääkkeet tarkistetaan jaksolle tullessa. Lääkkeiden tunnistaminen tarkistamisen yhteydessä on haasteellista esimerkiksi erilaisten vitamiinien takia, joita lääkelistalta ei löydy.
- Asiakkaan tullessa jaksolle pyritään omaista tai asiakasohjaajaa muistuttamaan ajantasaisen lääkelistan toimittamisesta osastolle. Mikäli ajantasaista lääkelistaa ei ole mukana asiakkaan tullessa jaksolle, sitä pyydetään omaiselta, kotihoidolta tai asiakasohjauksesta. Mikäli ajantasaista lääkelistaa ei saada, kirjataan Pegasokseen, ettei ajantasaista lääkelistaa ole saatu.
- Osastolla jaetut sekä omaisten jakamat doositit kaksoistarkastetaan.
- Jokaisessa työvuorossa on työvuorolistaan merkitty lääkevastuuvuorolainen, joka huolehtii lääkehoidon sujuvuudesta.
- Koko jakson aikana hyvästä lääkityksiasioiden kirjaamisesta huolehtimalla

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistamisessa hyödynnetään henkilöstön näkemystä omasta työstä sekä heidän osaamistansa ja ammattitaitoa. Riskienhallinnasta keskustellaan osastotuntien yhteydessä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuuden ja arvioinnin seuranta

Urpula-talon osastolla 19 on turvallisuusvastaava, joka yhdessä esihenkilön sekä henkilökunnan kanssa osallistuvat aktiivisesti toimintayksikön riskien ennaltaehkäisyyn sekä arviointiin.

Riskienhallinnassa hyödynnetään työntekijöiden työkokemusta sekä osaamista. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. Riskien ja vaarojen tunnistuksessa kuunnellaan aktiivisesti työntekijöiden mielipiteitä. Lisäksi tarvittaessa yksikkö hyödyntää turvallisuuden asiantuntijoita. Työturvallisuudessa terveyshuolto on aktiivisesti mukana.

Arvioinnissa hyödynnetään yksikössä tuttuja toimintatapoja kuten esimerkiksi osastotunteja, ilmoitustauluja, Teams-kanavia sekä tarpeen mukaan perustetaan kehittämistyöryhmiä.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta

Urpula-talon osaston 19 henkilöstöltä edellytetään hygienian sekä infektioiden torjunnan perusosaamista. Tähän kuuluvat tavanomaiset ja muut varotoimet, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet sekä rokotukset. Seuranta perustuu esihenkilön henkilökunnan luottamukseen.

Jokaiselta työntekijältä edellytetään hyvän käsihygienian ja aseptiikan noudattamista hoitotyössä, jonka toteutumista arvioidaan esimerkiksi käsihuhuhteen käytön ja hoitoon liittyvien infektioiden esimerkiksi mikrobilääkeresistenssien kantojen kuten MRSA esiintyvyyden seurannalla yhteistyössä hygieniä yhdysenkilön kanssa.

Infektioerjunnan toteutumista seurataan tarttuvien tautien ja mikrobilääkkeiden käytön seurannalla.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytänteet

Yksikössä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät HaiPro-ilmoitukset käsitellään viikoittain osastokokouksissa ja näiden pohjalta tehdään parannusehdotuksia sekä muutetaan toimintaa. Parannusehdotukset ja toiminnan muutokset kirjataan osastokokousmuistioihin.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueason turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalaverissa.

Perehdytyksessä ja osastotunnilla käydään tasaisesti henkilöstön kanssa läpi yksikön ilmoituskäytänteitä sekä tarjotaan opastusta ja ohjausta sitä tarvitseville. Yksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyvien HaiPro-ilmoitusten esiintyvyyttä ja niitä käsitellään avoimesti osastokokouksissa. Infektiorjunnan toteutumista seurataan käsidesi ja - huuhteen kulutusseurannalla sekä tarttuvien tautien ja mikrobilääkkeiden käytön seurannalla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Urpula-talon osaston 19 esihenkilö ottaa välittömästi yhteyttä ja keskustelee sopimuskumppanin kanssa puutteesta, laatupoikkeamasta tai saapuneesta palautteesta sekä sopii yhteistyössä korjaavasta toimenpiteestä tai toimintatavasta.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon

häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Urpula-talon osastolla 19 on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluüksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Urpula-talon osaston 19 toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

Urpula-talon osaston 19 henkilöturvallitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Urpula-talon osaston 19 omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja Maria Hytönen p. 040 806 3738, maria.hytonen@pirha.fi

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

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Yksikön omavalvonta sekä sen suunnittelu kuuluu koko henkilökunnalle. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet:

Osastonhoitaja Maria Hytönen p. 040 806 3738, maria.hytonen@pirha.fi

Vastaava sairaanhoitaja Satu Isoeskeli p. 041 730 8832, satu.isoeskeli@pirha.fi

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Urpula-talon osaston 19 tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Urpula-talon osaston 19 henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Urpula-talon osaston 19 asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on sähköisenä nähtävillä yksikön Teams-kanavalla sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampereella 28.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Osastonhoitaja Maria Hytönen
Toimialuejohtaja Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.