

Pirkanmaan hyvinvointialue



Kurjenraitti

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Oma- ja potilasturvallisuuden suunnittelu	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	4
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.4	Muistutusten käsittely	9
3.5	Henkilöstö	11
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.8	Toimitilat ja välineet	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	18
3.11	Infektioiden torjunta	19
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	20
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
4	Oma- ja potilasturvallisuuden riskien hallinta	23
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	27
5	Oma- ja potilasturvallisuuden toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
5.1	Toimeenpano	28
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
6	Oma- ja potilasturvallisuuden hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308-6
Palveluyksikön nimi Kurjenraitti
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Rantaraitti 3, 333100 Tampere, 0401297442
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Asumis- ja tilapäishoidon palvelua lapsille ja nuorille, 12 asiakaspaikkaa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kurjenraitin yksikkö tarjoaa tilapäishoitoa ja asumispalvelua alle 18-vuotiaille vammaisille asiakkaille. Kohderyhmänä ovat pirkanmaalaiset vammaiset lapset ja nuoret, jotka tarvitsevat ohjausta ja eriasteista tukea ja hoivaa päivittäisissä toiminnoissaan. Yksikössä on 6 paikkaa tilapäishoitoa varten ja 6 paikkaa pysyvämpään asumiseen. Asiakkaiden määrä voi vaihdella riippuen siitä mikä on asiakkaiden tarve kulloinkin.

Lasten ja nuorten asuminen

Yksikkö aloittaa toimintansa remontoiduissa tiloissa vuodenvaihteessa 2024-2025. Tavoitteenamme on luoda turvallinen suhde asiakkaaseen ja hänen huoltajiinsa. Meille on tärkeää, että asiakkaalla on hyvä ja turvallinen asua sekä olla hoidossa ja että huoltajien olisi luottavainen olo jättää asiakas sovitusti hoitoon.

Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen ja toimimme asiakkaan etu edellä. Ohjaussuunnitelmat suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän huoltajien kanssa. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä huoltajien ohjeet hoidon suhteen. Asiakasta kannustetaan, tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti asumisen ja hoidossa olon ajan.

Toiminta muovautuu käynnistymisen jälkeen hiljalleen asiakkaidensa näköiseksi. Otamme vuoden kierron mukaiset juhlapäivät vastaan asianmukaisine koristeluineen asiakkaita kuunnellen.

Palvelupäätöksen jälkeen olemme yhteydessä vanhempiin aloituspalaverin sopimiseksi ja tutustumme lapseen/ nuoreen parhaamme mukaan. Koostamme yhdessä läheisten kanssa esitietolomakkeeseen tärkeää tietoa asiakkaasta ja laadimme ohjaussuunnitelman. Tutustumiskäynti ennen muuttoa sovitaan erikseen yksikön johtavan hoitajan kanssa.

Kurjenraitissa työskentelee lähihoitajia, sosionomeja ja sairaanhoitaja. Välittömässä asiakastyössä työskentelee 14 lähihoitajaa, 8 sosionomia ja arkipäivisin sairaanhoitaja. Koko yksikössä on päivittäin aamuvuorossa 6 ja iltavuorossa 6 työntekijää. Yövuorossa on asiakastarpeen mukaan 1-2 yöhoitajaa.

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

Kurjenraitin arvot laaditaan yhdessä työntekijöiden kanssa toiminnan käynnistyttyä.

Tilapäishoito

Tavoitteena on tukea perheiden jaksamista toteuttamalla lapsen ja nuoren tarpeet ja toiveet huomioivaa turvallista tilapäishoitoa.

Tilapäishoidon jaksot jaetaan asiakkaan iän ja tarpeiden mukaan vakiasukkaiden tarpeet huomioiden, jolloin asiakkaan hyvinvointiin ja viihtyvyyteen pystytään kiinnittämään paremmin huomiota.

Kurjenraitin tilapäishoitoon asiakkaat ohjautuvat vammaissosiaalityön lasten ja nuorten tiimin kautta. Yksikössä jaksojen koordinoitua tehdään yhteistyössä yksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Vanhemmille lähetetään säännöllisesti kirjeet, joissa informoidaan mille ajalle tilapäishoidon toiveita voi tehdä

Mikäli omaishoidon vapaiden järjestäminen tilapäishoidon yhteydessä on asiakkaan edun mukaista, on niitä mahdollisuus käyttää Kurjenraitissa. Kurjenraitin tilapäishoito on avoinna 24/7.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Terhi Reiskanen. Toiminnan käynnistymisen jälkeen omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu myös yksikön työntekijät.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa johtava hoitaja Terhi Reiskanen, 040 129 7444, terhi.reiskanen@pirha.fi ja Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka tuula.soukka@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuhenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaan toimintakyvyn arviointi toteutuu arjessa kaikissa kohtaamisissa. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintaa arvioidaan. Asiakkaat yksilöllisine ominaisuuksineen opetellaan tuntemaan hyvin, jotta muutos jossakin tavanomaisessa toiminnassa saadaan nopeasti kiinni ja yhteiseen arviointiin. Tilanteita kartoittaessa otetaan huomioon myös mm. ympäristö ja tilannesidonnaisuudet tai muut tekijät, jotka voivat vaikuttaa asioiden taustalla. Toimintakyvyn muuttuessa kirjaamista tehostetaan ja yhteistä keskustelua asiakkaan tuen ja ohjauksen tarpeista lisätään. Keskustelua käydään tiiviisti huoltajien kanssa sekä työyksikössä arjessa ja yhteisissä

viikkopalavereissa. Myös esim. koulun näkemyksiä kuullaan tarpeen mukaan, kun kokonaiskuva kartoitellaan.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa oikea-aikaista ja turvallista tukea ja hoivaa huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan yhdessä asiakkaan ja huoltajien kanssa yhdessä asetettuja tavoitteita, jotka on kirjattu asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaussuunnitelmaan, jotka päivitetään säännöllisesti. Laatu tarkoittaa työlle asetettujen ammatillisten kriteerien täyttymistä: riittävän hyvää ja turvallista asiakastyötä, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialeen ohjeistuksiin ja arvoihin sekä yksikön arvoihin ja yhdessä sovittuihin sääntöihin ja toimintatapoihin. Laatu ilmenee asiakkaan ja läheisten tyytyväisyytenä saamaansa palveluun sekä viihtymisenä yksikössä. Laadukas palvelu tukee asiakkaan elämänhallintaa, osallisuutta, itsemääräämisoikeuden ja identiteetin vahvistumista sekä luo turvaa vanhemmille lapsen hyvän toteutuessa.

Asiakkaan palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja. Asiakkaalle laaditaan Kurjenraitissa henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, josta vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaajat. Ohjaussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen osallistuvat asiakkaan lähiverkoston kuuluvat henkilöt. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet, yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi, keinot asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asiakkaan muut tärkeät asiat. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asukkaan oma näkökulma. Ohjaussuunnitelma sisältää asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelman. Ohjaussuunnitelma ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein. Tarvittaessa asukkaalle tehdään myös itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma. Henkilökunnan imo-osaamista on vahvistettu. Kaikki työntekijät ovat käyneet itsemääräämisoikeuden tukemisen koulutuksen.

Asukaskokouksia voidaan pitää yksikössä tarpeen mukaan. Asukaskokouksen järjestävät ja toteuttavat esim. vuorossa olevat työntekijät asukkaiden kanssa, jotka tähän tahtovat osallistua. Käytäntö muovautuu arjessa ajanmittaen. Asukkaille mahdollistetaan keskustelu myös kahden kesken ohjaajan tai tarvittaessa myös esihenkilön kanssa.

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asukkaalle että heidän läheisilleen. Palautetta tullaan saamaan asiakkailta ja läheisiltä koko ajan arjessa; keskusteluissa, yhteisöpalavereissa, asiakaspalavereissa läheisten kanssa, puheluissa, sähköpostilla. Asukkaiden ja heidän läheisten on lisäksi mahdollista antaa palautetta Pirhan palautelaatikon ja kyselyiden kautta. Palautetta voi myös antaa <https://asiakaspalaute.pirha.fi>.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia. Asukkailta tuleva palaute ja heidän mielipiteensä on tärkeä kanava työmme kehittämisessä ja laadun mittarina. Esihenkilöllä on vastuu suunnitella ja johtaa palvelua laadunnäkökulma huomioiden sekä huolehtia siitä, että laadukkaaseen työhön tarvittavat resurssit toteutuvat niissä puitteissa, jotka on hyvinvointialueelta saatu.

Yksikön esihenkilö pitää viikoittain palaverin, jossa käydään keskustelua kuluneesta viikosta ja esiin nousseista asioista. Palavereissa voidaan suunnitella tulevaa ja kehittää yhdessä toimintatapoja. Lisäksi arjessa voidaan raporttien yhteydessä tarkastella eteen tulleita asioita ja tarpeen mukaan suunnitella korjaavia toimenpiteitä.

Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle. Tästä syystä keräämme palautetta säännöllisesti ja eri tavoin. Saamaamme palautetta käydään läpi palavereissa, ja niitä voimme käyttää apuna toiminnan kehittämiseen. Läheisten ja yhteistyökumppaneiden antama suora palaute myös käsitellään palavereissa ja pohditaan, miten palaute auttaisi laadullisen työn kehittämisessä. Kurjenraitin asiakkaiden ja läheisten palautetta ja kommentteja palveluista kuunnellaan päivittäisessä työnteossa ja hoitajakson jälkeen. Samoin asiakkaan perheen ja yhteistyökumppaneiden antama suora palaute käsitellään palavereissa välittömästi ja pohditaan, miten palaute auttaisi laadullisen työn kehittämisessä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kaarilan ryhmäkodin palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Kaarilan ryhmäkoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiselle vastuualueelle.

Vastuualueen johtajana toimii vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen.

Marjaana.rasanen@pirha.fi, p.0408004712

Pohjoisen vastuualueen palvelupäällikkö Tuula Soukka

tuula.soukka@pirha.fi, p.0406607190

Toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta Kaarilassa vastaa yksikön esihenkilö, jolla on vastuu palvelun laadusta. Esihenkilö osallistuu toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen tilanteen ja tarpeen mukaan. Esihenkilö ylläpitää kuvaa yksikön arjen toiminnoista ja palvelun laadusta sekä yksikön turvallisuudesta omien sekä työntekijöiltä saatujen havaintojen ja palautteiden pohjalta. Yksikön toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu koko henkilökunta. Esihenkilön tehtävänä on valvoa, että yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjauksia ja ohjeita.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeiden mukaista, oikea-aikaista ja turvallista hoitoa, ohjausta ja tukea sekä palveluja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Esihenkilöllä on vastuu huolehtia, että asiakkaiden ohjaussuunnitelmat ovat ajan tasalla ja että asiakaskirjaaminen on säännöllistä. Toiminnan laatua seurataan mm. asiakaskirjausten ja ohjaussuunnitelmien ajantasaisuuden kautta.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaaksi Kurjenraittiin hakeudutaan vammaissosiaalityön lasten ja nuortentiimin kautta. Perheellä yksikön toiminnan käynnistyttyä mahdollista tulla tutustumaan Kurjenraittiin ennen asumispaikan vastaanottamista. Asiakkaan palvelu perustuu vammaissosiaalityössä laadittuun asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen tai sosiaalityön työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja perheen kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan muutettua Kurjenraittiin, palvelun tarvetta tullaan seuraamaan ja arvioimaan asiakaskohtaisella ohjaussuunnitelmalla, joka laaditaan asiakkuuden alussa. Ohjaussuunnitelmaan laadittujen tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin ja huomiot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjausten muodossa. Henkilökunnan velvollisuus on tuntea asiakkaiden suunnitelmat, se on osa asiakaslähtöisyyttä, kunnioittamista, ammattitaitoa ja asiakkaan hyvää elämää.

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

Asukkaita kuullaan yleensä yksilöllisesti arjen arkareiden lomassa käydyissä keskusteluissa, havainnoiden asukasta, tutustuen asukkaan tapoihin ja tottumuksiin, kuullen läheisiä asukkaan mieltymyksistä ja esim. yhteisissä asukaspalavereissa.

Lasten ja nuorten esittäessä toiveita, yritämme mahdollisuuksien mukaan mahdollistaa ne, jotta saamme asukkaalle kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Välillä asiat vaativat enemmän yhteistä keskustelua asiakkaan tavoitteeseen pääsemiseksi, toisinaan asiat ratkeavat parhain päin omalla painollaan.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tullaan tekemään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma, joka sisältyy ohjaussuunnitelmaan. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kurjenraitissa asunnot ovat yhdessä kerroksessa, kahdessa kotiryhmässä. Molemmista kotiryhmistä löytyy yhteinen oleskelutila. Sauna ja pesutila löytyvät erikseen. Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone. Yhdessä huoneessa on oma vessa, muuten tytöille ja pojille erikseen omat yhteiskäytössä olevat vessat.

Huomioimme työssämme myös vaitiovelvollisuuden, emmekä puhu toisten asiakkaiden kuullen asiakkaan arkaluontoisia asioita. Asiakkaan ja läheisten näkemysten ollessa ristiriidassa yritämme luoda parhaan taitomme mukaan yhteistyötä huomioiden ja korostaen kuitenkin asiakkaan itsenäistä päätöksentekoa.

Asiakkaan epäasiallinen ja loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Henkilökunnalla on lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) määräämä ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua asukkaan palveluiden yhteydessä. Henkilökunta voi yhdessä asukkaan kanssa tehdä valituksen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustauluilta. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista kohtelua, on asiasta ilmoitettava

välittömästi yksikön esihenkilölle, joka keskustelee asiasta työntekijän kanssa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla 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 / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omaavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä ja palautteen annossa paras tapa on käsitellä asiaa ensin kyseessä olevan työntekijän tai yksikön esihenkilön kanssa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä asiakkaan saamaan kohteluun tai palvelun laatuun, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Valmis lomake löytyy sähköisenä www.pirha.fi/Laatu ja Omavalvonta/Palaute palveluista/Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus. Vapaamuotoinen asiakirja otsikoidaan nimellä ”Muistutus”. Täytetty lomake tai vapaamuotoinen muistutus lähetetään osoitteella: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

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

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

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

montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu:
palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)

toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu:
toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

Vastuualuetta koskeva muistutus:
vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus:
palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

vammaissosiaalityötä koskeva muistutus:
vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

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

3.5 Henkilöstö

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

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään

tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisten toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Työntekijöiden tulee lukea omavalvontasuunnitelma vuosittain tai tarpeen mukaan.

Kurjenraittiin voi tulla opiskelijoita suorittamaan koulutukseensa liittyviä harjoitteluita. Yleisimmät harjoittelut liittyvät lähihoitajan tutkintoon. Opiskelijat eivät voi vastata asiakkaiden toiminnasta yksin, vaan paikalla pitää olla myös vakituista henkilöstöä. Opiskelijoille on nimetty ohjaaja työyhteisöstä, mutta koko työyhteisöllä on iso vaikutus opiskelijan oppimiselle. Esihenkilö allekirjoittaa harjoittelusopimukset ja sopii käytännöistä koulun kanssa.

Kurjenraitin vakituinen henkilöstö

Kurjenraitissa työskentelee lähihoitajia, sosionomeja ja sairaanhoitaja. Välittömässä asiakastyössä työskentelee 14 lähihoitajaa, 8 sosionomia ja arkipäivisin sairaanhoitaja. Koko yksikössä on päivittäin aamuvuorossa 6 ja iltavuorossa 6 työntekijää. Yövuorossa on asiakastarpeen mukaan 1-2 yöhoitajaa.

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Kurjenraitin esihenkilöllä on vastuullaan useampi yksikkö, Kaarilan ryhmäkoti, Lasten tilapäishoidon yksikkö, Kurjenraitti ja pohjoisen alueen sisäiset sijaiset. Yksiköissä on yht. 40 työntekijää. Lähijohtamisen lisäksi esihenkilön aikaa jakautuu erilaisiin hankkeisiin sekä mm. raportointiin liittyviin hallinnollisiin tehtäviin. Hallinnollisena varahenkilönä on esihenkilön pidempien poissaolojen aikaan nimettynä joku kollega, yleensä kollega tekee sijaistamista oman työnsä ohessa. Kurjenraitissa ei toimi esihenkilön tukena vastaavaa ohjaajaa.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja voimassa oleva työehtosopimus, jossa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan velvollisuudet. Rekrytoinnissa painotetaan työntekijän aiempaa kokemusta vaativasta ohjaustyöstä sekä hoidollista osaamisesta. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegoimisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja. Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

Esihenkilön tulee tiedottaa ja seurata henkilökunnan välttämättömien koulutusten suorittamista sekä kannustaa henkilöstöä lisäkoulutuksiin.

Lähihoitajat työskentelevät kolmessa ja sosionomit kahdessa vuorossa viikon jokaisena päivänä. Sairaanhoidaja ja esihenkilö toimivat arkityössä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön esimies arvioi ja huolehtii riittävästä henkilöstömäärästä. Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- tai terveysalan koulutus. Yksikön resurssi on enintään 6+6+2. Asiakkaiden tarpeet määrittävät kulloisenkin resurssitarpeen, mitä yritetään ennakoida tilapäishoitajaksojen laadukkaalla suunnittelulla.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Henkilöstön poissaolojen kohdalla keskitytään huolehtimaan asukkaiden tärkeimmistä perustarpeista, ravinnosta, lääkkeistä ja perushygieniasta parhaalla mahdollisella tavalla. Tarvittaessa menoja karsitaan tai siirretään toiseen ajankohtaan. Juoksevia ei-akuutteja asioita voidaan siirtää seuraavalle

päivälle. Edellisessä vuorossa valmistellaan seuraavan vuoron tehtäviä ennakkoon. Ruoka voidaan esivalmistaa, kalenteriin merkattuja asioita hoitaa valmiiksi tai tilata vaikka iltavuoron kuljetuksia ennakkoon jne.. Työntekijät saattavat jatkaa vuoroaan tai tehdä tuplavuoron oman tilanteessa salliessa ja työaikalainsäädännön rajoissa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

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

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteidenhuoltolaissa 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. Terveystieteidenhuoltolaki 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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Työskentelyä tulee ohjaamaan keskeisellä tavalla yhteistyö perheiden kanssa. Terveystieteiden huollon käynneistä vastaa ensisijaisesti hoitajat, ellei toisin ole sovittu.

Asiakaskirjaukset tehdään tällä hetkellä OMNI 360-järjestelmään. Järjestelmä on yhteinen päivätoiminnan kanssa. Tulevaisuudessa kirjaamiset jakautuvat kahteen järjestelmään, kun sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi tulee Saga. Yhteinen asiakastietojärjestelmä tulee sujuvoittamaan yhteistyötä vammaissosiaalityön kanssa.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kurjenraitti toimii Hyvinvointialueen vuokraamassa, Asuntotukisäätiön omistamassa kiinteistössä. Ympäristö on vihreä, lähellä on paljon puistoja ja järvimaisemiin pääsee miltei portailta. Yksikköön rakennetaan oma turvallinen sisäpiha keinuineen ja hiekkalaatikoineen.

Yksikköön on tilattu oma auto. Auto helpottaa liikkumista lisäten joustoa arkeen mahdollistaen nopeitakin retkiä. Oman auton lisäksi liikkumisessa käytetään takseja ja mahdollisuuksien mukaan julkista liikennettä.

Talossa on automaattinen paloilmoin ja sprinklerijärjestelmä.. Siivous- ja puhtaanapitoon on suunnitelmat. Yhteisiä tiloja sekä asukashuoneita ohjaajat siivoavat yhdessä asukkaiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. Alkusammuttamisessa.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä tarpeista huoltopyyntö kirjataan Paketti-palvelutilausjärjestelmään. Isännöinnistä vastaa Isännöinti Ilkka Saarinen. Jokaisella Kaarilan ryhmäkodissa työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

Lääkinällisten 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: [Lääkitäkniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkitäkniiikka – intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion.

Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön esihenkilö varmistaa, että henkilökunnalla on tieto, missä tilanteissa ja miten pyydetään huolto lääkinällisiin laitteisiin. Henkilökunta toimii näiden ohjeiden mukaisesti.

Yksiköstä löytyy useampi sänky, yksi henkilönostin ja nosturivaaka sekä mm.pesulaveri. Henkilökunta perehdyttää yksikön omien apuvälineiden käytön uusille työntekijöille. Sänkyihin on tilattu sairaalataso Foam-patjat. Lisäksi asukkailla voi olla omia apuvälineitä käytössä.

Tilapäishoidon jaksoille asiakkaat tuovat omat apuvälineet. Huoltajat ohjaavat työntekijöitä apuvälineiden käyttämisessä. Näitä ovat mm. omat apuvälineet syömiseen, kommunikaattorit, henkilökohtainen wc-tuolit, pyörätuolit, kaulatuet, muut raajatuet tulevat asiakkaiden mukana jaksolle. Tällöin on helppo jatkaa hoitoa samalla tavalla kuin kotonakin. Kotoa tuotujen apuvälineiden huollosta huolehtii asiakkaan huoltajat.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kurjenraitin lääkehoitosuunnitelma laaditaan pikimmiten asiakkaiden muuton jälkeen ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa tilapäisasiakkaiden lääkehoidon erityispiirteiden mukaiseksi.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvään hygienian toteuttamiseen tarvitaan asianmukainen säännöllinen tilojen puhtaanapito. Kurjenraitin tiloihin on Voimialta tilattu siivous. Palveluntuottaja ja aikataulut selviää myöhemmin. Tämän lisäksi henkilökunnan vastuulla on poistaa näkyvä lika sen ilmaantumisen hetkellä, jotta lika ei pääse kiinnittymään. Eritetahrojen nopean poistamisen avuksi rakennetaan eritetahrapakki, mikä sijoitetaan siivoushuoneeseen ja sitä käyttää heti jokainen työntekijä, joka huomaa sellaiseen tarpeen.

Hyvä käsihygienia on tärkeä lähtökohta infektioiden torjunnassa. Tässä huomioidaan käsidesin käyttäminen, käytössä ei saa olla sormuksia, rannekelloja, tekokynsiä/kynsilakkaa, koska nämä estävät hyvä käsien desinfektion.

Yksikölle on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka käy säännöllisesti heille kohdennetuissa tapaamisissa ja koulutuksissa. Yhdyshenkilön vastuulla on jakaa tietoa ja ohjata henkilökuntaa hyvän hygienian toteuttamiseen.

Tilapäishoidon asiakkaiden perheitä informoidaan huolehtimaan että tilapäishoidon jaksolle tuodaan vain terveitä lapsia. Asiakkaan tulisi olla ollut terveenä 2–3 päivää ennen jaksolle tulemistä. Kuumetaudin jälkeen tulee olla 2 kuumeetonta päivää alla.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kurjenraitissa noudatetaan yllä kuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Jokainen työntekijä on omalta osin vastuussa tietoturva ja esihenkilö tietoturvan kokonaisuudesta. Tietosuojajätteelle on oma lukollinen tietosuojajätelaatikko, joka sijoitetaan toimistoon. Henkilökunnan perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tämä koskee myös opiskelijoita. Opiskelija kirjaa asiakastietojärjestelmään aina omilla tunnuksilla ja harjoittelunohjaajan valvonnassa. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita. Tietosuojasta ja tietoturvasta on myös joulukuussa 2024 tulossa uusi päivitetty koulutus.

Kurjenraitille on perustettu oma tietoturvallinen kansio lokeroon, johon on tehty myös asianmukaisesti tietosuojaseloste. Oikeus lokeron kansioon annetaan vain työssään tietoa tarvitseville työntekijöille. Lokeroon tallennetaan esim. asiakkaiden esitietolomakkeet. Asiakkaan lokerossa olevia tietoja katsellessa jää merkintä siitä kuka tietoja on katsellut.

Yksikön työntekijällä ei ole oikeutta mennä OMNI360 kertomusosioon, kun asiakas on tilapäishoidossa. Vain sisäänkirjaus, uloskirjaus ja päivittäiskirjaaminen tilapäishoidon suorituspaikalle on mahdollista silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kurjenraitin asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa tulee olemaan keskeinen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on tärkeää, että eri tavoin kerätty palaute saadaan systemaattisesti käyttöön toiminnan kehittämiseen. Saamme palautetta suoraan asiakkaalta arkityön ohella, jolloin siihen voidaan reagoida välittömästi.

Kurjenraitin asiakkaiden palautetta ja kommentteja palveluista kuunnellaan päivittäisessä työnteossa, samoin läheisten ja yhteistyökumppaneiden antama suora palaute käsitellään palaverissa ja pohditaan, miten palaute auttaisi laadullisen työn kehittämisessä.

Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja antajalle vastataan mahdollisimman pian. Yksikön esihenkilö käsittelee eri kanavien kautta saapuneet palautteet ja käy ne läpi henkilökunnan kanssa sekä kehittää toimintaa yksikössä.

Kurjenraitissa on käytössä yksikön oma asiakastyytyväisyyskysely, joka on forms lomake. Lomake lähetetään vanhemmille puoli vuosittain. Kyselyn tulokset käydään tiimin kesken läpi ja pyrimme kehittämään toimintaa sen mukaisesti.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kurjenraitissa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisesti. Käytössämme on intrasta löytyvät ohjeet ja Granita- ja HaiPro- ohjelmat. Jokaiselle työntekijälle kuuluu vastuu turvallisuuspoikkeamasta ilmoittaminen.

Vaaratapahtumat käsittelee yksikön esihenkilö. Esihenkilö ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä. Esihenkilö voi tarvittaessa myös siirtää vaaratapahtuman käsiteltäväksi turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

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

On tärkeää että yksikön henkilökunta pyrkii olemaan avoin ja turvallinen yhteisö, jossa henkilökunta, asiakas ja omaiset uskaltavat tuomaan esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Yksikön esihenkilö vastaa, että työnvaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työnvaarojen arvioinnissa tunnistetaan riskit, ja määritellään riskien vakavuus. Työnvaarojen arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa Granite ohjelmalla. Siihen palataan ja sitä muokataan tarvittaessa tiheämmin. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat aina käytettävissä.

Riskien hallintaan vaikuttaa se, että henkilökunta on tietoinen riskeistä ja mahdolliset vaaratilanteet pyritään ennakoimaan. Emme käytä rikkiäisiä koneita ja laitteita, ja niistä tehdään ohjeiden mukaisesti huoltopyyntö tai tarvittaessa poistetaan käytöstä. Kaikkien koneiden huollosta vuositason pidetään kiinni. Meille kaikkien turvallisuus on tärkeimpiä ohjaavia tekijöitä, ja ohjaajat havainnoivat jatkuvasti ympäristöä ja mahdollisesti poistavat vaaraa aiheuttavia laitteita, esineitä asiakkaiden tieltä. Vaaraa aiheuttavat tekijät pyritään joko poistamaan tai riski minimoimaan. Rikki menneistä tavaroista, laitteista informoidaan johtavaa hoitajaa tai tuomikallion esihenkilöä, joka aloittaa mahdollisen toimenpiteen asian korjaamiseksi. Havaittuja poikkeamia käsitellään yksikön viikkopalaverissa. Toimiin ryhdytään riskien arvioinnin mukaisesti kuitenkin tarvittaessa viipymättä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kurjenraitin henkilökunnan tulee noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus

on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä toimiston ilmoitustaululla ja on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa ovat vastuualuejohtajat, palvelupäälliköt ja esihenkilöt, mutta toimenpiteitä vastuutetaan myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden.

(Pirha intra: Työturvallisuusriskien arviointi. <https://intra.pirha.fi/group/guest/tyoturvallisuusriskien-hallinta>).

Henkilökuntaa koulutetaan tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään erilaisia riskejä sekä käyttämään tarvittavia järjestelmiä. Työntekijät myös osallistetaan riskien arviointiin. Omavalvontasuunnitelman lisäksi työntekijöitä välillä muistutetaan velvollisuudestaan ilmoittaa, mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta. Yksikköön tulostetaan intrassa olevat ohjeet.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, tähän kuuluu mm. poikkeamat lääketurvallisuudessa sekä erilaiset uhkatilanteet. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Työturvallisuusriskit ja riskien vakavuusarvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat käytettävissä.

Kiinteistöön liittyvissä poikkeamissa (vika- ja häiriötilanteet) tehdään ilmoitus havaituista asioista PAKETTI-palveluun, jolloin huoltoyhtiö ottaa asian arviointiin ja he ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

Jokaisen haipro ilmoituksen käsittelyn yhteydessä arvioidaan, tarvitaanko kehittämistoimenpide ja lähetetäänkö ilmoitus ylemmälle taholle. Haiprot käydään myös säännöllisesti läpi henkilökunnan kanssa, jolloin voimme yhdessä miettiä toiminnan kehittämistä ja näin ollen mahdollisimman hyvin mahdollistaa asiakas- ja työturvallisuus. Yksikössä tehdyistä Haipro ilmoituksista johtava ohjaaja tekee kuukausittain raportin, joka lähetetään palvelupäällikölle.

Apuvälineiden kuntoa seurataan aina käytön yhteydessä ja niiden huoltamisen tarpeesta ollaan yhteydessä joko apuvälineyksikköön tai tehdään paketti huolto pyyntö.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Siivouksesta on kuukausittain laadun seuranta palaveri palveluntuottajan kanssa, jolloin voidaan tarvittaessa nostaa esiin havaittuja epäkohtia, riskejä ja miettiä niihin kehittämistoimenpide. Riskien hallintaa on mm. Kone pesun jälkeinen mahdollisten vesilammikoiden kuivaaminen, ettei kukaan niihin liukastu.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kurjenraitin valmius- ja varautumissuunnittelusta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelulinjan johdon kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen valmiusyksikkö on laatinut koko hyvinvointialuetta koskevan valmiussuunnitelman. Vammaispalvelulinjan valmiussuunnitelma on tekeillä paraikaa. Palvelulinjan johto on tehnyt toimintakorttipohjat tiettyihin poikkeustilanteisiin esim. vesikatko. Yksikön esihenkilö tai turvallisuusyhdyshenkilö tekevät yksikkökohtaiset toimintakortit pienempiin poikkeustilanteisiin, jotka toimivat ohjeina henkilöstölle eri tilanteissa, erityisesti, jos esihenkilö ei ole paikalla ilta- tai viikonloppu aikaan. Laadittavat toimintakortit ovat mm. Sisälle suojautuminen, henkilöstö poistuma ja akuutti evakuointi.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Henkilökunta pidetään ajan tasalla omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja muuttuneista asioista. Esihenkilö käy yhdessä henkilökunnan kanssa omavalvontaa ja sen merkitystä läpi keskustelujen yhteydessä. Yhdessä mietimme, miten toimintaa kehitetään ja mitä toiminta ja sen kehittäminen henkilökunnalta vaatii. Tällä varmistetaan henkilökunnan olevan tietoinen ja ymmärtää omavalvontasuunnitelman sisällön ja vaikutuksen asiakastyöhön.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Kurjenraitin vastuuhenkilöt ja henkilökunta tulevat seuraamaan omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Muutokset raportoidaan ja julkaistaan päivittämällä omavalvontasuunnitelma. Seuraamisen ja raportoinnin osalta odotamme yleistä linjausta omavalvonta- ja laatutyöryhmästä ja kun sieltä tulee linjaus, toimimme sen mukaisesti.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Kurjenraitin omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 2.12.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuhenkilö Terhi Reiskanen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.