

Pirkanmaan hyvinvointialue



Lempäälän toimintakeskus

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 ulkovalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
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	15
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	18
3.11	Infektioiden torjunta	20
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	21
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
4	Oma- ja ulkovalvonnan riskien hallinta	23
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	28
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29
5.1	Toimeenpano	29
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29
6	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyntä	31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Lempäälän toimintakeskus</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Lempäälän toimintakeskus, Hauralantie 6, 37500 Lempäälä, Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal, puh. 050 383 3195, ohjaajat puh. 050 383 3181 ja 040 133 7529</p> <p>Työtoiminnan ryhmä Kotikylässä, Hauralantie 48, 37500 Lempäälä, puh. 050 383 9255</p> <p>Työtoiminnan ryhmä Pesäpuussa, Liikekatu 1, 37500 Lempäälä, puh. 040 133 7530</p> <p>Vaikeavammaisten päivätoiminta, Liikekatu 1, 37500 Lempäälä, puh. 050 383 3161</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Toimintakeskus on kehitysvammaisten päivä- ja työtoimintaa tuottava yksikkö.</p> <p>Toimintakeskuksella on 25 paikkaa päivätoiminnan ryhmissä.</p> <p>Työtoiminnassa on 10 paikkaa siivous- ja kiinteistöhuollon ryhmissä</p> <p>Vaikeavammaisten päivätoiminnan asiakaspaikkamäärää ei ole vahvistettu</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen

ja pohjoinen). Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä arvioi yksilöllisesti vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisten palveluiden tarpeen. Hän tekee viranomaispäätökset palveluista ja yksilöllisestä erityishuolto-ohjelmasta. Lainsäädännön lisäksi toimintaa määrittelee sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.

Sosiaalityöntekijä laatii palvelusuunnitelman asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa ja nimeää kunnassa yhdyshenkilön/yhteystahon, johon asiakkaan on mahdollista ottaa yhteyttä.

Lempäälän toimintakeskuksella tuotetaan palveluja kehitysvammaisille asiakkaille. Toimintakeskuksella on 25 päivätoiminnan paikkaa. Asiakkaista 2 on työtoiminnan asiakkaita, 16 päivätoiminnan asiakkaita ja 3 vaikeavammaisia.

Toimintakeskuksella on kaksi päivätoiminnan ryhmää, joista toinen painottuu kädentaitoihin ja arjen taitojen harjoitteluun. Päivätoiminnassa järjestetään ryhmämuotoista toimintaa strukturoidun päiväohjelman mukaisesti. Päiväohjelma sisältää erilaisia ohjattuja toiminnallisia ryhmiä. Kerran viikossa järjestetään pajapäivä, jossa on vaihtelevia teemoja ja asiakkaat voivat osallistua kiinnostuksensa mukaisiin työpajoihin.

Työtoiminnassa on kaksi ryhmää, ja ne toimivat eri tiloissa. Kiinteistönhuollon ryhmän tilat ovat Kotikylässä, josta liikutaan työkohteisiin tila-autolla. Ryhmällä on paljon erilaisia työtehtäviä kunnan alueella. Työtehtäviä ovat esimerkiksi kiinteistönhuollon tehtävät, pienet kuljetukset, roskien kerääminen ja vanhusten ulkoiluttaminen. Siivoustyöryhmä toimii Pesäpuun tiloissa, ja siivoaa sen yleisiä tiloja. Ryhmissä on yhteensä 10 asiakaspaikkaa.

Vaikeavammaisten päivätoimintaa järjestetään Pesäpuun yläkerrassa entisen kahvion tiloissa. Tämä ryhmä toimii yhden ohjaajan ja asumisyksiköiden ohjaajien yhteistyöllä. Asumisyksiköiden asiakkaat tulevat ohjaajien kanssa päivätoimintaan. Toimintaa järjestetään

kahdessa ryhmässä aamupäivä- ja iltapäiväryhmänä. Tähän ei ole määritelty asiakaspaikkojen määrää.

Asiakkaat tulevat pääosin Pirkanmaan hyvinvointialueelta.

Toimintakeskuksen toimintaperiaatteiden lähtökohtana on, mielekkään ja kuntouttavan päivä- ja työtoiminnan järjestäminen kehitysvammaisille aikuisille. Toiminta tukee itsenäistä elämää ja sosiaalista vuorovaikutusta. Palvelun tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, aikuisuuden ja osallisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja järjestetään asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti edistäen asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Päivätoiminnan tarkoituksena on myös henkilön elämänlaadun tukeminen, joissa turvataan asiakkaan itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja turvallisuus.

Työtoiminnan ryhmissä järjestetään mielekkäitä työtehtäviä kiinteistönhuollon ja puhtauspalvelujen aloilta. Toiminta yksikössä toteutetaan pääsääntöisesti ryhmämuotoisena. Lempäälän toimintakeskuksen toiminta on myös hyvinvointia ylläpitävää ja tukevaa. Tällaista toimintaa ovat esimerkiksi retket ja yhteiset toimintahetket ja tapahtumat, kuten musiikkihetket, pelihetket ja juhlat. Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää kehitysvammaisen henkilön toimintakykyä sekä työelämässä ja arjessa tarvittavia taitoja.

Pääsääntöisesti asiakkuus edellyttää kehitysvammadiagnoosia. Asiakkaalle laaditaan erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma, jotka määrittelevät tarkemmin palveluiden sisältöä. Kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksien taustalla tärkeimpiä kansainvälisiä ja Suomeakin sitovia sopimuksia ovat YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus, Euroopan sosiaalinen peruskirja sekä YK:n kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksista sekä taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevat yleissopimukset.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se ohjaa toimintaamme.

Toimintakeskuksella on sovittu omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisesta ja seurannasta vastaavat henkilöt erikseen lääkkeisiin, turvallisuuteen ja keittiöön.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal

tiina.siljander-bouhlal@pirha.fi

puh. 050-38 33 195

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.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

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)

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

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.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lempäälän toimintakeskuksen päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Toimintakeskuksen päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö.

Työ- ja päivätoiminnan arvioinnissa käytetään tarvittaessa Työllistymistä tukevan korvauksen -arviointilomaketta, jonka avulla selvitetään asiakkaan sijoittumista joko työtoimintaan tai päivätoimintaan. Arviointi tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Päivätoiminnassa pyritään asiakkaiden mahdollisimman itsenäisen elämän toteuttamiseen. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen toimintaan ja henkilökuntaa kehoitetaan kuntouttavaan työotteeseen. Henkilökunnan kanssa keskustellaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä.

Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Tavoitteena on, että tuen ja palveluiden avulla henkilö saisi mahdollisimman oman näköisen elämän. Tuki on laadukasta, jos se on yksilöllistä ja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden päättää omista asioistaan ja saada siihen tukea, asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, palvelut ovat riittäviä ja ne suovat mahdollisuuden olla mukana lähiyhteisön ja yhteiskunnan toiminnassa.

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta arvostaen. Asiakkaalla on toiminnassa aktiivinen ja tasavertainen rooli. Tämä edellyttää yhtenäistä arvoperustaa ja henkilökunnan halua tarkastella omaa toimintaympäristöään ja työtään.

Päivätoiminnan sisältöä suunniteltaessa huomioidaan kehitysvammaisen henkilön yksilölliset tarpeet. Käytännössä tämä edellyttää, että kehitysvammaisen henkilö otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista.

Yksilöllinen hoito- ja ohjaussuunnitelma tehdään myös henkilön ja häntä tukevien läheisten kanssa. Päivätoiminnassa on tärkeää selvittää yksilöllisesti henkilölle tärkeitä asioita ja tukea niiden toteutumista. Tärkeiden asioiden selvittämiseen henkilö tarvitsee tukea. Ryhmät ja muu toiminta on suunniteltu yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Työpaikkakokouksissa asiakkaat voivat tuoda esille omia toiveitaan, mahdollisia toiminnan epäkohtia ja pääsevät suunnittelemaan tulevaa ohjelmaa, jota järjestetään mahdollisuuksien mukaan. Työpaikkakokouksissa on myös yhdessä asiakkaiden kanssa luotu työpaikan pelisäännöt. Tavoitteena on, että asiakas osallistuu mahdollisuuksiensa mukaan toiminnan suunnitteluun ja arviointiin.

Asiakkaat antavat myös välitöntä palautetta toiminnasta päivittäin.

Asiakkailla on myös oma fiilismittari toimintakeskuksen eteisessä, johon he voivat merkitä mielipiteen päivän sujumisesta.

Asiakkailla on jaettu myös QR-koodit, jolla pääsee vastaamaan Pirhan asiakastytyväisyyskyselyyn. Tämä koodi löytyy myös toimintakeskuksen palautelaatikon vierestä. Arvioinnin tavoitteena on toiminnan laadun kehittäminen asiakaslähtöisesti.

Turvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ilmoitus käsitellään viikkopalaverissa, jotta voidaan suunnitella kehittämistoimenpide vastaavien tilanteiden varalle.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

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

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

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 / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvítettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus

tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Asiakkaan on 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 vastaavat:

- 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)
- Lempäälän toimintakeskuksen toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen (liisa.hoikkanen@pirha.fi)

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 käytäntöönpano.

3.5 Henkilöstö

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimintakeskuksella työskentelee 5 ohjaajaa päivätoiminnan ryhmien ohjaajana. Työtoiminnan ryhmissä on kaksi ohjaajaa ja he työskentelevät eri tiloissa. Vaikeavammaisten päivätoiminnassa on yksi ohjaaja ja hänellä on apunaan asumisyksiköiden ohjaajia. Vaikeavammaisten päivätoimintaa järjestetään Pesäpuun tiloissa. Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia ja heillä voi olla lisäksi jokin muu ammatillinen koulutus.

Palveluvastaava toimii kaikkien yksiköiden esihenkilönä.

Palveluvastaavan kelpoisuusehtona on sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Yksikön esihenkilö tarkistaa, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat asianmukaisesti rekisteröityjä ja heillä on tarvittavat ammattioikeudet. Vakinaisesti työtehtävään valittavalta henkilöstöltä tarkistetaan myös aina aiemmat työsuhteet.

Kaikki ohjaajat tekevät täyttä työaika. Työaika on yleistyöaika, pääsääntöisesti klo 7.45–16.00 välillä.

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin, omavalvonnan toteuttamiseen ja säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Pirhalla on henkilökunnalle oma perehdytysohjelma Intro ja lisäksi toimintakeskuksen oma perehdytyskansio.

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

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

Pääsääntöisesti päiväaikaisessa toiminnassa vuosilomien ajaksi ei sijaista oteta. Lempäälän toimintakeskuksella sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa ja toisen ollessa lomalla sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyillä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa tarvittaessa. Jos toimintakeskuksella on useita poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksien avulla. Hyvinvointialueella on määritelty kullekin ammattiryhmälle velvoittavat koulutukset, jotka henkilöstö suorittaa. Esihenkilö tarkistaa näiden suorittamisen HR-työpöydältä työntekijän koulutuskortista.

Lempäälän toimintakeskuksen toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä ja siitä ilmoitetaan esihenkilölle. Toimintakeskuksen viikkopalavereissa keskustellaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista ja asiakkaan kunnioittavasta kohtaamisesta joka tilanteessa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveystalouden 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.

Vuoden 2025 alusta alkaen esimies tarkistaa myös rikosrekisteriotteen kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä uusiin tehtäviin tulevilta työntekijöiltä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Vastaava ohjaaja suunnittelee työvuorolistan ja huomioi riittävän resurssin.

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

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lempäälän toimintakeskuksen päivätoiminnassa on 25 asiakaspaikkaa ja päivittäin asiakkaita on vaihtelevasti 17–20 henkilöä.

Asiakkaiden tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella. Mittauksen perusteella 5 asiakkaista on kahden paikalla.

Toimintakeskuksella on tehty suunnitelma henkilöstöresurssien vajauksen varalle.

Päivätoiminnan ryhmissä ohjaajat voivat siirtyä ryhmästä toiseen tarpeen vaatiessa avuksi.

Mikäli puuttuu useampi työntekijä, voidaan jättää asumisyksiköiden asukkaita kotipäivälle. Tähän on suunniteltu päivittäin vaihtuva järjestys tasapuolisen palvelun tarjoamiseksi.

Työtoiminnan ohjaajien puuttuessa päivätoiminnan ryhmät voivat ottaa eniten toimintaa tarvitsevat tilapäisesti ryhmäänsä.

Vaikeavammaisten päivätoiminta on suljettu ohjaajan puuttuessa, mutta asumisyksikön ohjaajat voivat käydä siellä vetämässä ohjaajan suunnitteleman päiväohjelman, mikäli asumisen resurssit sen sallivat.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Uuden asiakkaan hakiessa palveluitamme SAS-työryhmä selvittää asiakaspaikkatilanteemme ja ryhmään soveltumisen. Järjestämme uudelle asiakkaalle aloituspalaverin, jolloin kartoitamme perustietoja ja asiakkaan toiveita palveluista.

Toimintakeskukselta osallistutaan myös omia asiakkaitamme koskeviin palvelusuunnitelmapalaveriin ja tarvittaessa pyydämme palaveria asiakkaiden päivä- ja työtoiminnan tarpeiden muuttuessa.

Olemme viikoittain ja tarpeen vaatiessa yhteydessä myös asiakkaiden asumisyksiköihin ja muihin hoitaviin tahoihin.

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan kotien ja asumisyksiköiden kautta. Ainoastaan tapaturmat ja sairaskohtaukset hoidetaan toimintakeskukselta käsin.

Joidenkin asiakkaiden fysio- tai musiikkiterapia järjestetään toimintakeskuksen tiloissa. Terapeuttien kanssa tehdään yhteistyötä ja käydään keskusteluja esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä, tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Terveyskeskuksen ravitsemusterapeutti on käynyt kertomassa mm. monipuolisen ja terveellisen lautasmallin koostamisesta ja terveellisistä välipaloista.

Toimintakeskuksen asiakkaiden ateriat toimitetaan Voimialta. Voimia toimittaa myös erityisruokavalioiden mukaiset ateriat. Elintarvikkeet tilataan S-ryhmän kauppakassipalvelun kautta.

Toimintakeskuksen siivouksesta vastaa Lekitek. Ylläpitosiivous toteutetaan toimintakeskuksella 5 kertaa viikossa. Pesäpuun vaikeavammaisten tilojen siivoamisesta vastaa Voimia ja se toteutetaan kerran viikossa.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lempäälän toimintakeskuksella on useita erillisiä toimitiloja.

Toimintakeskuksen kiinteistössä järjestetään päivätoimintaa. Nämä tilat on rakennettu tätä tarkoitusta varten vuonna 1990 ja niitä on useaan otteeseen remontoitu. Tilojen yhteispinta-ala on 600 m². Tilat on jaettu useisiin huoneisiin ja jaettaviin tiloihin, mutta nykyisen toiminnan kannalta niissä on joitakin puutteita. Kaksi päivätoiminnan ryhmää toimii vierekkäisissä huoneissa ja kulku niiden välillä tapahtuu toisen ryhmätilan läpi. Tämä aiheuttaa rauhattomuutta. Myös WC-tilojen sijainti on ongelmallinen, koska silloinkin kulku tapahtuu toisen ryhmän tilojen läpi.

WC-tiloja on 3, joista yksi on inva-WC. Näiden lisäksi henkilökunnalle on kaksi WC:tä ja sosiaalitulat. Toimintakeskuksen kiinteistön omistaa Lempäälän kunta.

Pelastussuunnitelma päivitetään joka vuosi. Viimeisin poistumisturvallisuus selvitys on tehty 15.9.2023.

Kiinteistönhuoltoon painottuvalla työtoiminnan ryhmällä on vuokrattuna tilat Kotikylästä. Työtoiminta painottuu ympäri kuntaa tapahtuviin työtehtäviin, joten näiden tilojen käyttö on vähäisempää. Nämä tilat ovat vanhaa hallitilaa ja siellä on puutteita esim. sisäilman laadun ja WC-tilojen suhteen. Tiloissa tehdään kausiluontoisesti myös puutöitä ja sinne on tehty sitä varten tarvittavia muutostöitä esim. imuri puupölylle.

Siivoustyöryhmän tilat ovat Pesäpuun alakerran tiloissa, jossa on myös asiakkaille omat naulakot. Ryhmä työskentelee Pesäpuun yleisissä tiloissa ja ne ovat asianmukaiset. Ainostaan kuumalla säällä portaikon lämpötila ylittää 27 asteen lämpötilan, jolloin tiloissa työskentelemisen aikaa täytyy rajoittaa.

Vaikeavammaisten päivätoimintaa järjestetään Pesäpuun 7. krs entisen kahvion tiloissa. Tilat ovat pienet ja siellä on vain yksi WC, mikä rajoittaa ryhmän toimintaa ja kokoa. Kesäkuussa 2024 sinne asennettiin ilmalämpöpumppu, mikä helpottaa huomattavasti tilojen lämpötilan säätelyssä.

Lempäälän toimintakeskukselle on palveluverkkosuunnitelmassa suunniteltu uusien tilojen hankkimista. Tavoitteena on, että kaikki ryhmät toimisivat samassa kiinteistössä, jossa olisi asianmukaiset tilat.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen

tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimintakeskuksella ei ole yhteiskäytössä olevia apuvälineitä. Asiakkaila on henkilökohtaisia apuvälineitä, kuten pyörätuoleja, rollaattoreita ja seisomateline. Näiden huolto tapahtuu apuvälinekeskuksen kautta.

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 lääkeshoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkeshoidosta 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 lääkeshoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lempäälän toimintakeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2023 ja siitä vastaa sairaanhoitaja Sari Huttunen. Suunnitelma päivitetään 2024 loppuun mennessä.

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?

Toimintakeskuksella tehdään ylläpitosiivous 5 kertaa viikossa Lekitekin toimesta. Tämän siivouksen lisäksi asiakkaat pyyhkivät päivittäin ovenkahvat ja sähkökatkaisimet desinfiointiaineella.

Jokainen työntekijä huolehtii tilojen siisteydestä siivoamalla suuremmat roskat roskikseen.

Asiakkaat pyyhkivät pöydät ruokailun ja kahvin jälkeen. Tällöin he myös tarvittaessa lakaisevat ruokasalin lattian.

Toimintakeskukselle on asennettu lavuaarien läheisyyteen käsien desinfiointia varten käsihuuhdetta, jota on myös asiakkaita ohjeistettu käyttämään.

Ohjaaja jakaa ruokaa keittiöllä puettuna asianmukaisesti keittiömyssyyn, esiliinaan ja nitriliikäsineisiin.

Työntekijät tulevat töihin terveinä. Mikäli ohjaajalle on tarttunut vatsatauti ulkomailta, otetaan työterveydessä ulosteviljely salmonellan varalta.

Myös asiakkaat tulevat töihin terveinä ja heidät voidaan kotiuttaa, mikäli sairastuvat kesken päivän.

Ohjataan asiakkaita käsien pesussa sekä muussa tartuntatauteja ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Pyyhitään mahdolliset eritteet heti pinnoilta.

WC:ssä ohjataan asiakkaita toimimaan asianmukaisesti, vetämään pöntön ja pesemään kädet.

Toimintakeskuksella toimitaan Pirhan hygieniaohjeiden mukaisesti ja konsultoidaan tarvittaessa alueen hygieniahoitajaa.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väriin 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?

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Uusi henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen ja jatkossa koulutukset käydään kahden vuoden välein.

Perehdytyksessä käytetään Intro-järjestelmää, jossa käydään läpi vaitiolovelvollisuus työtehtävissä, potilastietojen kirjaamisen sekä tarkastelemisen oikeudet ja sosiaalisen median käyttö työasioihin liittyen.

Hyvinvointialueen Intrasta ja perehdytyskansioista löytyy tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaiden kansioissa lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa tai tietoturvallisella P-asemalla. Ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalleksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä.

Tietosuojajätteet hävitetään silppurilla heti, ettei se jää ulkopuolisten tarkasteltavaksi.

Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Jokaisella

ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaututaan asiakastietojärjestelmään.

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
- Kohdenneetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisäateisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakas voi antaa toimintakeskuksella ja ryhmissä jatkuvasti suoraa ja spontaania palautetta henkilöstölle päivittäisten toimien yhteydessä. Tämän lisäksi toimintakeskuksen työpaikkakokouksessa asiakkaat voivat esittää toiveita toiminnan sisällöstä. Toiveita pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Toimintakeskuksen eteisessä on palautelaatikko, johon voi jättää omia palautetta ja toiveita palveluista.

Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta tai Toimintakeskuksen eteisen palautelaatikon vierestä löytyvän QR-koodin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

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](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi.

Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002), tietosuojan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat velvoitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto.

Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarpeen tullen vaikuttamaan riskeihin niin, ettei ikäviä yllätyksiä tapahtuisi ja tapahtuessaankin tilanteiden seuraukset olisivat vähäisiä. Riskien hallinnalla pyritään mahdollistamaan toiminnassa onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Lempäälän toimintakeskuksella epäkohdista ja riskeistä ilmoittaminen on jokaisen ohjaajan vastuulla.

On tärkeää tunnistaa työympäristön vaara- ja haittatekijät sekä arvioida niiden merkitystä terveydelle ja turvallisuudelle. Epäkohdat pyritään korjaamaan tai tehdä Paketti-työpyyntö Pirhan intran kautta.

Toimintakeskuksella tehdään riskien arviointi kerran vuodessa tai toiminnan ja asiakaskunnan muuttuessa. Arvioinnin perusteella ohjaajien palaverissa mietitään, kuinka riskejä voidaan tunnistaa ja pienentää sekä millaisia muutoksia tämä vaatii. Tällä hetkellä toimintakeskuksen riskejä ovat haastavasti käyttäytyvät asiakkaat, psyykinen kuormitus ja sisäilman laatu.

Toimintakeskuksella järjestetään vuosittain turvallisuuskierros, jossa tarkastellaan mm. tilojen siisteys ja turvallisuus, poistumistiet, ensiapuvälineet ja kemikaalien säilytys.

Turvallisuuskierrokselle osallistuu koko henkilöstö ja näitä epäkohtia tarkastellaan yhdessä.

Tietosuoja- ja tietoturvakierros tulee tehdä vähintään kerran vuodessa Pirhan yksiköissä. Lomake tähän löytyy Pirhan lomakerekisteristä. Yksikön esihenkilö vastaa ilmenneiden puutteiden korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

Pirha on järjestänyt työntekijöilleen työterveyshuollon. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisy ja työntekijöiden terveyden ja työ ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työterveyshuollon tärkeä tehtävä on työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen selvittäminen, arviointi ja seuranta säännöllisten työpaikkakäyntien ja työpaikkaselvitysten avulla. Työterveyden työpaikkaselvitys on tehty Lempäälän toimintakeskukselle vuonna 2022.

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?

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden.

Ohjaajan kuuluu tarkastella työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta sekä tarvittaessa ilmoittaa ongelmista esihenkilölle. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykkinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin (perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täyttyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Työnantajan on ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin tapaturmien ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi.

Lempäälän toimintakeskuksella on nimettynä turvallisuusvastaava, joka pyrkii osallistumaan säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalaveriin, koulutuksiin ja tuo niistä tietoa työyhteisölle. Toimintakeskuksen turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman

nopeasti. Turvallisuustapahtumat käsitellään viikkopalavereissa mahdollisimman pian ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään.

Jälkipuintikeskustelu käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työotteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen. Traumaattisia ja kriittisiä tilanteita voi olla esim. Väkivaltatilanne, odottamaton kuolemantapaus, hoitovirhe, työtaturma tai muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta ohjaajaa, jolla on moniammatillista osaamista ja kokemusta. Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan työterveyshuollon toimintana ja prosessi käynnistyy ottamalla yhteyttä työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin 8–15). Ryhmäpurkutarpeista tulee olla yhteydessä työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistöön salla.lepisto@pirha.fi, puh. 044 4729880. Tavoitteena on pitää purkukeskustelu kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta. Työntekijä voi myös hakeutua työterveyshuollon tuen pariin. Vastuu työntekijöiden ja työyhteisön tukemisesta ja seuraamisesta kuuluu esihenkilölle.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin (perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täytyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskien hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämissuositukset huomioidaan, sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja seurataan. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tapahtumat selvitetään ja nämä pyritään korjaamaan ja ehkäisemään. Työympäristöä tarkkaillaan ja kerätään tietoa esimerkiksi turvallisuuskierröksillä.

Raportoinnin vastuuhenkilöt ottavat toimintayksiköiden turvallisuuspoikkeamaraportit kuukausittain HaiPro-järjestelmästä. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa, paitsi omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat välittömästi. Toimialueella koosteraportit käsitellään vähintään puolivuositain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Säännöllinen siivous ja hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniaohteet ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää. Infektioiden torjunnassa voi olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan. Yksikössä on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma. Siivouksesta vastaa Lekitek ja ylläpitosiivous toteutetaan viisi kertaa viikossa. Henkilöstö huolehtii toimintakeskuksen pyykinpesusta yhdessä asiakkaiden kanssa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lempäälän toimintakeskuksen toimintaan liittyviä ostopalveluja ovat ateriapalvelut, siivous ja kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut tuottaa Voimia ja siivouspalvelut Lekitek. Näistä palveluista voi antaa palautetta sähköisesti tai puhelimitse. Tuomilogistiikka järjestää kuljetukset, ja heidän kanssaan olemme järjestäneet yhteistyöpalavereja palvelun kehittämiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on olemassa valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueen toimintayksiköiden on varauduttava suoriutumaan niille kuuluvista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Valmiudesta ja varautumisesta (arjen toimivuudesta eri tilanteissa) vastaa yksikön esihenkilö. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on turvattava sosiaalihuollon omat lakisääteiset tehtävät sekä vastattava palveluiden tarpeen merkittävään kasvuun. Kriittisin sosiaalihuollon resurssi on henkilöstö, jonka saatavuudessa on pulaa jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa henkilöstöresursseja järjestetään vuosilomien siirroilla, työaikamuutoksilla sekä toiminnan uudelleenjärjestelyllä. Yksiköissä on varauduttava mm. sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Lempäälän toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy toimialuejohtaja

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 17.9.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Tiina Siljander-Bouhlal
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.