

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**



**Ryhmäkoti Mäntymäki
Omavalvontasuunnitelma**

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi, osoite Ryhmäkoti Mäntymäki, Pihlajapolku 2, 37800 Akaa
Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä Ympä- rivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset <ul style="list-style-type: none">Ryhmäkoti Mäntymäki 20 paikkaa
Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot) Seija Tromstedt, p. 040 335 3470 seija.tromstedt@pirha.fi
Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot) Ikäihmisten asumisen palvelut, eteläinen alue Katri Nieminen palvelupäällikkö, katri.t.nieminen@pirha.fi p. 040 335 7604

1.2 Palveluyksikön palvelut

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

Ryhmäkoti Mäntymäki järjestää ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 20.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

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

Mäntymäki tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille Koulutettua henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Hoitajat paikalla 24/7.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja. Hoitotyötä toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä työotteella pyrkien huomioimaan kokonaisvaltaisesti asukkaan yksilölliset tarpeet.

Mäntymäen tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvonta suunnitelma auttaa palveluntuottajaa kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut tavoitteet ja asiakkaiden odotukset.

Hoitotyötä toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä työotteella pyrkien huomioimaan kokonaisvaltaisesti asukkaan yksilölliset tarpeet. Virkistystoimintaa järjestetään mahdollisuuksien mukaan omana toimintana sekä yhteistyössä omaisten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Yhdistykset vierailevat ja seurakunta käy säännöllisesti. Hoitajien järjestämää viriketoimintaa, jolla lisätään arjen mielekkyyttä ovat mm. Bingo, toivemusiikkituokiot, levyraati, tanssit, lehden luku, kauneudenhoito, hieronta, yhteislauluhetket ja muisteluhetket. Vuodenaikaan liittyvät yhteiset tekemiset, leipominen, kukkien istuttaminen, syyssatoa, koristeiden ja käsitöiden tekeminen.

Asukkaat katsovat mielellään tv:tä, suomalaiset elokuvat ovat mieleen. Toteutettavat toimintatuokiot ja päivät suunnitellaan n. kuukaudeksi kerrallaan.

Yksikössä käy erilaisia esiintyjä ja yhteistyötä tehdään eri järjestöjen /yhdistysten kanssa. Päiväkahvit juodaan aina sään salliessa ulkoterasilla ja asukkaita ulkoilutetaan mahdollisuuksien mukaan päivittäin. SPR:n vapaaehtoisryhmä käy ulkoiluttamassa joka lauantai asukkaita. Järjestettäviin tapahtumiin ovat myös omaiset tervetulleita. Lapsiryhmiä vierailee läheisestä päiväkodista. Kesäretkiä/retkiä pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan mm. torille, kirkkokäynnit ja asukkaan toiveista vaikkapa jääkiekkopeliin. Läheinen kenttä tarjoaa urheilutapahtumien seuraamisen myös suoraan omalta terasilta. Yksikössä on esteetön aidattu iso piha-alue ja terasi keinuineen ja puutarhalusteineen, jossa asukkaat voivat ulkoilla turvallisesti.

Asukkaalle laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Tavoitteiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan ja muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Omahoitajat antavat asukkaille aikaansa ja tekevät pieniä palveluksia hyvinvoinnin lisäämiseksi.

Lääkäripalvelut omalääkärikäynnit sovittu kerran viikossa. Muu yhteyden otto, kiireetön sairaanhoito Hyvinvointikeskuksessa klo 8-16 joko omalääkäri tai hänen sijainensa. Päivystys on järjestetty Valkeakosken terveyskeskuspäivystyksessä arkisin klo 16-22 ja viikonloppuna klo 8-22 Yöpäivystys klo 22-08 on Acutassa 1.6.2024 alkaen. Katuosoite Ensitie 8, Tampere

Hyvinvointialueella on alkanut ikäihmisten asumisyksiköitä varten takapäivystystoiminta, asukkaasta soimitaan takapäivystävälle lääkärille ennen kuin lähdetään päivystykseen siirtämään. Takapäivystäjä antaa ohjeet, kuinka toimia. ISBAR –kortti käytössä. Puhelinnumerot tallennettu osaston puhelimeen.

Suun terveydenhoito on järjestetty Akaan Hyvinvointikeskuksessa. Päivittäinen suunhoito/hygienia toteutetaan yksikössä, tarkastukset, tutkimukset, suun sairauksien hoito

sekä yksilöllinen ehkäisevä hoito ja neuvonta. tehdään hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa. Palvelu toimii ajanvarauksella.

Palliatiivinen hoito ja saattohoito -ohjeet löytyvät perehdytyskansiossa. Henkilökunnalla pitkä työkokemus iäkkäiden hoidosta. Ymmärtävät palliatiivisen hoidon mm. hyvän kivun hoidon ja oireiden lievityksen merkityksen hyvään elämänlaatuun. Samoin ymmärretään tuen antaminen läheisille. Vuorovaikutus on tärkeää.

Saattohoito on palliatiivisen hoidon viimeinen vaihe ja saattohoitopäätöksen tekee aina lääkäri. Kirjaus potilastietoihin. Kuolevaa ihmistä tulee kohdella arvokkaasti, rauhallisesti ja kiireettömästi.

Palliatiivinen hoito ei pääty kuolemaan. Siihen kuuluu vainajan arvokas ja kunnioittava kohtelu sekä omaisten tukeminen myös kuoleman jälkeen. Omaisille täytyy antaa mahdollisuus nähdä vainaja ja jättää jäähyväiset.

Ohjeet kuinka toimitaan kuoleman toteamiseksi ovat perehdytyskansiossa. Pääsääntöisesti omalääkäri toteaa kuoleman arkena, viikonloppuisin vainaja on toimitettava päiväaikaan Valkeakosken terveyskeskuspäivystykseen todettavaksi. Hautauslupa tulee toteavan lääkärin tehdä heti. Kuolintodistuksen tekee oma lääkäri.

Asukkaiden ateriapalvelun tuottaa Attendo. Ruoka valmistetaan Attendo Ukko-Pekka Humppila, josta ateriat lounas kuumana ja päivällinen kylmänä toimitetaan asumisyksikköön. Päivällinen kuumennetaan Attendo Peltolan keittiössä. Aamupuuro valmistetaan Peltolan keittiössä. Yksikön tiloissa on tarjoilukeittiö.

Pyykkipalvelu on ulkoistettu. Liinavaatteet ja pyyhkeet hankitaan laina tekstiileinä. Tällä hetkellä Comfortalta. Siirtyy ensi vuonna 3/2025 tuottajaksi Sakupe.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Mäntymäessä johdetaan vuorovaikutteisen johtamisen kautta, jossa keskeistä on aito asiakaslähtöisyys sekä avoin ja kunnioittava palveluilmapiiri. Asukkaan turvallisen ja hyvän arjen onnistumiseen tarvitaan osaava ja koulutettu henkilöstö, joka on sitoutunut kehittämään ikäihmisten palveluita. Lämmin ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä hoitohenkilökunnan välillä ovat tärkeitä elementtejä hyvän arjen toteutumiseksi.

Työyhteisön toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta, osallistavaa hyvää arkea ja turvallista arkea mahdollisimman kodinomaisessa ympäristössä niin, että asukas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Yksikön toimintaa ohjaavat arvot yksilöllisyys, osallisuus ja turvallisuus. Asukkaan näkökulma on meille tärkeää.

Asiakasta kuullaan ja ollaan aidosti läsnä päivittäisten toimintojen yhteydessä. Tarkoituksemme on kuulla asiakkaan ja läheisten mielipiteitä ja toiveita sekä kehittää hoitokulttuuria.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

1.3 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja

asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

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

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

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

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

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palaute- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan

sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

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)

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Palvelu ja hoitosuunnitelman laatii yksikön määrittelemä omahoitaja/vastuuhoitaja. Suunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, lomake voidaan tulostaa asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein. Tavoitteiden/tarpeiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle/hoitohenkilöstölle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan, muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Saadut palvelut, avut ja päivittäinen toiminta, vireys ja mieliala kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään. Käytännön arjessa asukasta havainnoidaan 24/7 ja huomiot kirjataan ja/tai raportoidaan hoitajille/läheisille.

Hoitoyksikössä on koulutettu RAI vastuu asiantuntijoita. 2 sairaanhoitajaa, jotka antavat opastusta ja tukea henkilökunnalle. Henkilöstö on suorittanut RAISOFT peruskoulutuksen lisäksi THL:n Rai -koulutuksen Rai -asiantuntijoiden antamana. Hoitohenkilöstö osaa tehdä RAI arviota ja ymmärtää, että se on pohja palvelu- ja hoitosuunnitelmalle. Sen pohjalta asukasta havainnoidaan ja arvioidaan 24/7, Huomiot kirjataan, josta nähdään, onko tarpeet ja palvelut toteutuneet.

Asukkaan tullessa yksikköön hänelle pidetään hoitoneuvottelu, jossa myös läheinen mukana. Neuvottelussa/keskustelussa voidaan kysyä omaisten/läheisten mielipidettä ja kannanottoa hoidon kehittämiseen ja huomioita omavalvontasuunnitelmaan

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimella.

Potilastietojärjestelmä on käytössä hoitotyön kirjaamisessa. Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus. Sairaanhoitajat/tiiminvetäjät valvovat hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä. Koko henkilöstöllä on oltava ajantasainen tieto kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä. Tiedonhankintavastuu. Sekä mm. Pidettävillä raporteilla tuodaan pahosujen muutoksista tietoa esiin, kuin myös lääkärintuotoista tehdään dokumentti kaikkien luettavaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja muutoksista keskustellaan päivittäisraporteilla. Viikoittaiset tiimipalaverit pidetään, joissa käydään läpi/keskustellaan muutoksista asukkaan hyvinvointiin liittyen. Palavereista tehdään muistiot, jotka luku kuitataan.

. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti - tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Kun on tiedostettu ympäristön eri vaara/riskikohdat, niin niitä voidaan välttää turvallisuusohjeita noudattaen. Ja kun ymmärretään mahdolliset riski- ja vaaratilanteet, niin osataan niitä ennakoita ja sitä kautta välttää. Pidetään ympäristö siistinä ja selkeänä, ei tukita ylimääräisillä kalusteilla. Huolehditaan apuvälineiden oikeasta käytöstä.

Viikko/osastopalavereissa käydään riski- ja vaaratilanteita läpi sekä kuinka niitä voidaan välttää. Kerrataan turvallisuusohjeita. Turvallisuuskävelyt tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan.

Yksikössä on käytössä vaaratekijöiden ja riskien tunnistamis- ja arviointimenetelmä, joka päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Granite –ohjelma, päivitetty 9/2023 sekä haitta ja vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro, johon koko henkilökunta kirjaa työ- ja asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat mm. lääkepoikkeamat, tapaturmat, väkivalta

Vakavista laatueroista ilmoitetaan: Omavalvonnallinen ilmoitus, yksikön nimi ja se tulee toimittaa osoitteeseen: kirjaamo@pirha.fi, josta se ohjataan valvontayksikköön.

Ilmoitusvelvollisuus Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta ja toimintayksikön menettelytavoista. Käytössä HaiPro –ohjelma, minkä koko työyhteisö tunnistaa ja osaa tehdä haittatapahtuma tai vaara -ilmoitukset. Epäkohdista tieto esihenkilölle ja asian korjaaminen aloitetaan.

Haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Korjaavat toimenpiteet aloitetaan.

Poikkeamatilanteiden analysoinnin avulla kehitetään yksikön laatua ja turvallisuuskulttuuria. Asiat, epäkohdat ja poikkeamat käsitellään työyhteisöpalavereissa, joista tehdään muistio. Tarvittaessa laaditaan kirjalliset toimintaohjeet muutoksista.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Asumisen palvelut eteläinen johtaa palvelupäällikkö katri.t.nieminen@pirha.fi

Mäntymäessä johdetaan vuorovaikutteisen johtamisen kautta, jossa keskeistä on aito asiakaslähtöisyys sekä avoin ja kunnioittava palveluilmapiiri. Asukkaan turvallisen ja hyvän arjen onnistumiseen tarvitaan osaava ja koulutettu henkilöstö, joka on sitoutunut kehittämään ikäihmisten palveluita. Lämmin ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä hoitohenkilökunnan välillä ovat tärkeitä elementtejä hyvän arjen toteutumiseksi.

Tavoitteiden/tarpeiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle/hoitohenkilöstölle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan, muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Saadut palvelut, avut ja päivittäinen toiminta, viireys ja mieliala kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään. Käytännön arjessa asukasta havainnoidaan 24/7 ja huomiot kirjataan ja/tai raportoidaan hoitajille/läheisille.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelppoinen päätös.

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

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

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimella.

Pegasos potilastietojärjestelmä on käytössä hoitotyön kirjaamisessa.

Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus.

Sairaanhoitajat/tiiminvetäjät valvovat hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä. Koko henkilöstöllä on oltava ajantasainen tieto kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä. Tiedonhankintavastuu. Sekä mm. Pidettävillä raporteilla tuodaan pahosujen muutoksista tietoa esiin, kuin myös lääkärintuomutoksista tehdään dokumentti kaikkien luettavaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja muutoksista keskustellaan päivittäisraporteilla. Viikoittaiset tiimipalaverit pidetään, joissa käydään läpi ja keskustellaan muutoksista asukkaan hyvinvointiin liittyen. Palavereista tehdään muistiot, jotka myös luku kuitataan.

Hoitoyksikössä on koulutettu RAI vastuu asiantuntijoita. 1 sairaanhoitajaa, jotka antavat opastusta ja tukea henkilökunnalle. Henkilöstö on suorittanut RAISOFT peruskoulutuksen lisäksi THL:n Rai koulutuksen omien Rai asiantuntijoiden antamana. Hoitohenkilöstö osaa tehdä RAI arviota ja ymmärtää, että se on pohja palvelu- ja hoitosuunnitelmalle. Sen pohjalta

asukasta havainnoidaan ja arvioidaan 24/7, huomiot kirjataan, josta nähdään onko tarpeet ja palvelut toteutuneet.

Asukkaalle laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Tavoitteiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan ja muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Omahoitajat antavat asukkaille aikaansa ja tekevät pieniä palveluksia hyvinvoinnin lisäämiseksi. Asukkaalle laaditaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa kuntoutussuunnitelma. Kuntohoitaja tai fysioterapeutti on tarvittaessa konsultoitavissa. Suunnitelma auttaa omahoitajaa kuntoutussuunnitelmien laadinnassa.

Päivittäisestä terveyden ja sairaanhoidosta huolehtii yksikön henkilökunta. Havainnot ja muutokset kirjataan potilastietoihin. Hoito ja palvelusuunnitelmaa tehdessä huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen sekä hänen perussairautensa. Laadittua hoitosuunnitelmaa noudatetaan asiakkaan hoidossa ja aktiviteeteissa. Asukkaita kannustetaan osallistumaan yhteiseen tekemiseen

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

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

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

Asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ennaltaehkäisevällä työskentelytavalla ja moniammatillisella yhteistyöllä (lääkäri, asukas, läheinen, omahoitaja, sairaanhoitaja)

Asukkaan hoito ja palvelusuunnitelmat tehdään yksilöllisesti huomioiden asiakkaan toiveet ja tarpeet. Asiakas saa itse päättää, paljonko hän viettää aikaa yhteisissä tiloissa ja osallistuuko tapahtumiin ja virkistystoimintaan. Aukkaiden toivomuksia ja mielipiteitä kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisissä toiminnoissa. Asiakas osallistuu mahdollisimman paljon oman hoitonsa suunnitteluun ja asioiden hoitoon. Asiakas osallistuu mahdollisimman paljon oman hoitonsa suunnitteluun ja asioiden hoitoon.

Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja asiakasta kannustetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Rajoitustoimenpiteitä pyritään välttämään niin pitkälle kuin se on mahdollista. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, tehdään siitä määräaikainen päätös. Yksikössä on kirjallinen ohje turvavälineiden käytöstä. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteen tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotoimia tehdessä ja asiakkaan vointia tarkkaillen. Rajoitustoimenpiteen käytöstä kirjataan tarkka ajankohta/kellonaika asiakirjoihin sekä muut huomiot kirjataan perusteluineen potilastietojärjestelmään. Rajoittamis päätöksestä vastaa aina hoitava lääkäri.

Kaltoinkohtelua pyritään työyhteisössä ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä ja koulutuksella. Yksikössä on ohjeistus kaltoinkohtelun tunnistamiseksi, kaltoinkohtelutilanteiden ilmoittamisesta sekä opastus asiakkaan auttamisesta asiassa. vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisesti HaiPro potilasturvallisuusilmoituksella.

Kaikilla työntekijöillä on vastuu ja velvollisuus puuttua asiakkaiden epäasialliseen kohteluun ja kertoa välittömästi esihenkilölleen, jos huomataan tehtävissä epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Kaltoinkohtelun eri ilmenemismuotojen esiintymisen tunnistaminen ja poistaminen vaatii henkilökunnalta oman työyhteisön toiminnan rehellistä ja avointa arviointia sekä jatkuvaa kehittämistä. Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Hoitoneuvottelu käytäntö, jossa kuullaan kaikkia osapuolia on yksi hyvä vaihtoehto käsitellä asiaa.

Yksikössä on käytössä vaaratekijöiden ja riskien tunnistamis- ja arviointimenetelmä, joka päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Granite –ohjelma, päivitetty 9/2023 sekä haitta ja vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro, johon koko henkilökunta kirjaa työ- ja asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat. Vakavista laatu-poikkeamista ilmoitetaan: Omavalvonnallinen ilmoitus, yksikön nimi ja se tulee toimittaa osoitteeseen: kirjaamo@pirha.fi, josta se ohjataan valvontayksikköön.

Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta ja toimintayksikön menettelytavoista. Käytössä on HaiPro –ohjelma, minkä koko työyhteisö tunnistaa ja osaa tehdä haittatapahtuma tai vaara - ilmoitukset. Epäkohdista tieto esihenkilölle ja asian korjaaminen aloitetaan.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. ([Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/sosiaali-ja-terveydenhuollon-valvonta)) Ilmoitukseen tulee kirjata ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan.

Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

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

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](http://hallinnolliset.asiakirjaprosessit.pirha.fi)

Ryhmäkoti Mäntymäen esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumispalvelut eteläinen palvelupäällikkö Katri Nieminen vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään työyhteisössä palveluesihenkilön toimesta niiden henkilöiden kanssa, jotka mahdollisesti ovat osallisia asiassa. Muistutuksen tehnyt saa kirjallisen vastauksen. Palveluesihenkilö raportoi muistutuksesta eteenpäin ja tarvittaessa järjestetään keskustelutilaisuus.

Muistutus aiheuttaa aina työyhteisössä pohdinnan toiminnan, olosuhteiden, hoitotyön ja vuorovaikutuksen kehittämistä/muuttamisesta. Henkilökunnan tai yksittäisen hoitajan koulutussuunnitelmassa tai perehdytyksessä huomioidaan muistutuksesta esille tulleet asiat.

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin neljän viikon kuluessa. Ilöstö

Palveluesihenkilö, yksi sairaanhoitaja, 14 lähihoitajaa, hoiva-avustaja ja hoitoapulainen

2.5 Henkilöstö

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytyt perusteet, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa.

Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (1-3 päivän) palkataan sijainen vain, jos työvuorolle asetettu minimimitoitus muuten alittuisi. Palveluesihenkilö hankkii sijaiset ja hänen estyneenä iltaisin ja viikonloppuisin sijaisen hankkii vuorossa oleva vastuuhoidtaja. Käytössä varahenkilöjärjestelmä ja omat tuntityöntekijät, joita käytetään ensisijaisesti.

Pitempiaikaisiin sijaisuuksiin tulee hakea rekrytointivaltuutus, Yksikköön rekrytoidaan ensisijaisesti laillistettuja ja ammattinimikesuojattuja hoitotyöntekijöitä. Rekrytoiva henkilö haastatellaan etukäteen ja hänellä on koeaika. Tarkistetaan myös ammattiluvat

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kohdalla heille nimetään perehdyttäjät. Myös pitkän poissaolon jälkeen työntekijää perehdytetään. Henkilöstön täydennyskoulutustarpeita nousee

esiin kehityskeskusteluissa. Lääkehoito-osaaminen on erityisen tärkeä täydennyskoulutus ja se on ohjeistettu suorittamaan hyväksytysti viiden vuoden välein.

Painopistealueet koulutukseen on laadittu palvelualoittain. Moodlessa on koulutustarjontaa pakolliset ja vapaaehtoiset koulutukset. Koulutustarjonta on runsasta. Verkko-oppimisympäristönä ovat Moodle ja Duodecim Oppiportti.

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

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarviointin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia.

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa. Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

Yksikössä työskentelee esihenkilön lisäksi sairaanhoitajia ja/tai terveydenhoitajia, lähihoitajia sekä hoiva-avustajia / avustaviin tehtäviin palkattua henkilöstöä.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja.

Tarkistettaviin asioihin kuuluu myös rikosrekisteriotteen tarkistaminen kaikilta uusilta työntekijöiltä. Voimaan 01.01.2024

Vakituisissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

Yksikköön rekrytoidaan ensisijaisesti laillistettuja ja ammattinimikesuojattuja hoito-työntekijöitä. Rekrytoiva työntekijä haastatellaan etukäteen ja hänellä on koeaika. Tarkistetaan voimassa olevat ammattiluvat.

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

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

Yksikköön/IKI- palvelulinjalle on määritelty pakolliset koulutukset ja määrä ajoin suoritettavat täydennyskoulutukset. Esihenkilö pitää kirjaa koulutuksista.

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

Varmistetaan tutkinnon opintopisteet, että ovat riittävät asianomaiseen sijaisuuteen. Vähimmäisopintopisteet ovat määritelty niin lähihoitajalle kuin sairaanhoitajalle. Nimetään perehdyttäjä, ohjaaja ja tarpeen mukaan näytöt.

Opiskelijoilla nimetään kaksikin ohjaajaa vuorotyöstä johtuen.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

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

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

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti.

Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista,

palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Väliillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.) Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta. Yksikkö on PIRHA:ssa tyyppi !!, jolloin henkilökunnan työajasta lasketaan 5% välilisiin työtehtäviin. Yksikössä työskentelee myös laitosapulainen 0,2 HTV työpanoksella.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveydenhuoltolaissa 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 Terveydenhuoltolaki 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)

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on

tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulkua on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Tarvittaessa otetaan suoraan yhteys joko puhelimitse tai sähköpostilla, ja/tai järjestetään keskustelutilaisuus asiakkaan, läheisen ja viranomaisen kanssa tapauskohtaisesti. Yhteistyö asiakasohjaajien kanssa koetaan hyväksi ja on toimivaa. Hyvinvointikeskus tarjoaa lääkäripalvelut, yhteistyö kotihoidon, apuvälinelainaamo, konsultaatiot eri ammattiryhmien kanssa sekä muiden kumppaneiden kanssa, että kolmannen sektorin kanssa on riittävä. Asiakkaan luvalla voidaan antaa ja pyytää häneen liittyviä hoitotietoja puhelimitse ja potilastietojärjestelmän kautta. Perusterveydenhuollon ja vanhuspalveluiden muiden toimijoiden asiakastietoihin tarvitaan asiakkaan suostumus. Asukas antaa myös kirjallisen suostumuksen hoitohenkilökunnalle asioida hänen lääkiasioissaan Viialan apteekissa

2.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Ryhmäkoti Mäntymäki sijaitsee Akaassa. Yksikkö toimii Attendon kiinteistössä B-siipi. Attendo toimii asukkaiden vuokranantajana.

Asukkailla on käytössään oma huone, 21 m², WC ja suihkutilat. Asukas voi kalustaa huoneen omilla tavaroilla, sisustaa omaksi kodikseen. Huomioiden kuitenkin, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahdollista tehdä hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Huoneissa on valmiina paloturvalliset verhot, hoitovuode ja yöpöytä. Yhteinen ruokailutila, tarjoilukeittiö sekä oleskelutilat sijaitsevat B-siiven keskellä. Ovet ovat lukittavat. Yhteinen sauna- suihkutila A-siiven kanssa.

Ulkoilumahdollisuudet ovat hyvät, rakennuksessa on iso terassi ja aidattu iso takapiha. Kulku ulos onnistuu niin pyörätuolilla kuin rollaattorin turvin uusitulla uloskäynnillä, raput ja luiskat uusittu.

Akaan kiinteistöhuolto vastaa huoltotöistä ja pihatöistä. Epäkohtailmoitukset tehdään joko suoraan soittamalla huoltoyhtiöön tai lähettämällä sähköpostia. Ohjeistukset löytyvät ja puhelinnumerot ovat puhelimesta tallennettuna.

Siivouspalvelu tuotetaan yhteisesti Attendon kanssa.

Yksikköön tehdyt toimitilatarkastukset.

16.05.2024 valvontakäynti Pirkanmaan hyvinvointialue

30.01.2024 Palo- ja pelastusviranomaisen sekä 27.08.2024 alkusammutuslaitteiden tarkastus

03.01.2023 ympäristöterveys ja 18.12.2023 tarjoilukeittiö

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa

laitetekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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

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

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

Asiakaskutsujärjestelmä tuottajana toimii Huolto ja varaosat 9Solutions Oy

Vastuuhenkilö osastolta nimetty, hänellä tunnukset ohjelmaan

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniiikka).

Perehdytys, tarvittavat ohjeistukset ja vuosihuoltosopimukset, jolloin määräaikaishuollot tehdään asianmukaisesti kerran vuodessa kaikkiin laitteisiin, hoitosängyt, nostimet ja apuvälineet. Laitehuollon toimittaa valtuutettu toimija, joka kirjaa, koodaa ja pitää rekisteriä. Asukkaiden tarvittavat apuvälineet saadaan **apuvälinekeskuksesta**. Sieltä saa konsultaatioapua apuvälineiden käyttöön liittyen.

Hoitohenkilökunta on valveutunut ja tietää ilmoitusvelvollisuuden. Fimea on taho, jolle tulee ilmoittaa lakisääteiset vaaratilanneilmoitukset.

Pirhan ohje: Lääkinnällisten laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan Haipro ympäristöön asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen FIMEALLE.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan

hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

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

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturva ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (**tähän päivämäärä**). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Perehdytys, tarvittavat ohjeistukset ja vuosihuoltosopimukset, jolloin määräaikaishuollot tehdään asianmukaisesti kerran vuodessa kaikkiin laitteisiin, hoitosängyt, nostimet ja apuvälineet. Laitehuollon toimittaa valtuutettu toimija, joka kirjaa, koodaa ja pitää rekisteriä. Asumiskäytön tarvitsemat apuvälineet saadaan **apuvälinekeskuksesta**. Sieltä saa konsultaatioapua apuvälineiden käyttöön liittyen.

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Ryhmäkoti Mäntymäen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 30.11.2024.

Mäntymäen esihenkilö/-t ja sairaanhoitaja/t vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

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

Mäntymäen asukkaidenlääkkeet tilataan Viialan apteekista asukkaan itsensä kustantamana. Lääkkeet toimitetaan ns lääkeannosjakeluna. Asukkaiden lääkeannosrullat säilytetään lukollisessa kaapissa lukittavassa lääkehuoneessa. Hoitaja tarkastaa, että kaikkien annosjakelupussit ovat tulleet, tarkastaa lääkekortista lääkkeet ja tarkistaa annosjakelurullasta ensimmäisen päivän lääkepussit. N-lääkkeet säilytetään erillisessä lukitussa kaapissa. Ja jokaista N-lääkepakkausta varten on kulukortti, jotka säilytetään kansiossa. Käytössä on N-lääkkeiden ja PVK lääkkeiden seurantakorttien kaksoistarkastus. Yksikössä on käytössä lääkehuoneen avaimien työvuorokohtainen kuittauslomake.

Lääkehuoneen avaimia ei luovuteta lääkeluvattomalle työntekijälle. Lääkehuoneessa on luettelo hoitajista, joilla on lääkeluvat.

Rajattu lääkevarasto

Valvira on hyväksynyt rajatun lääkevaraston suunnitelman ja myöntänyt luvan 15.11.2022

Lääkevaraston lääkkeiden käyttöä valvotaan omaseuranlomakkeilla, johon merkitään hankitut lääkkeet ja niiden kulutus. Lääkäri aina määrää varastosta annettavan lääkkeen, hoitaja kirjaa luvan ja täyttää seurantakortin ja kirjaa asukkaan potilastietoihin. Hoitaja seuraa ja havainnoi lääkkeen vaikutusta ja kirjaa havainnot potilaskertomukseen.

2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Asukkaan henkilökohtaisesta hygienian toteutumisesta vastaa koulutettu henkilökunta. Hygieniaoikeus työyksikköön on luotu yhteistyössä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin aluehygieniahoitajan kanssa. Hoito ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu asukkaan päivittäin tarvitsevat avut, jotka toteutetaan. Tehdyt palvelut kirjataan potilastietojärjestelmään.

Ohjeet laadittu yhdessä palveluntarjoajan kanssa. Ohjeet löytyvät kirjallisena perehdytyskansiosta.

Inf

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaoikeuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaoikeudet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja

erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Yksiköllä on nimetty hygieniayhdyshenkilö,

Ih Terhi Ylilampi, p. 040 335 3475, terhi.yli-lammi@pirha.fi

Tarvittavat hygieniiohjeistukset ovat luettavissa hygieniakansiossa.

Tiimi/viikko/osastopalavereissa kerrataan hygieniiohjeita ja muistutetaan niiden toteuttamista käytännössä. Koulutus, perehdytys ja ohjeiden noudattaminen ja säännöllinen kertaus ovat ensiarvoisen tärkeää infektioiden ennaltaehkäisyssä.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Mäntymäki ja esihenkilö vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita:

Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa. Yksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä laasittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin. Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu. Tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita noudattamalla

voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

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

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Asiakkaiden ja omaisten/läheisten spontaaniin palautteeseen reagoidaan esim kasvokkain saatu palaute ja se informoidaan työyhteisössä ja esimiehelle. Viikkopalavereissa palautetta käydään läpi henkilöstön kanssa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. 30Mavalvonnan riskienhallinta.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Ikäihmisten palveluissa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä

henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. Jokaisen työntekijän vastuulla on, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.

- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Oman yksikön riskit

Asukkaisiin kohdistuvia riskejä ovat: kaatumiset, sängystä tippuminen, omaisuuteen kohdistuvat riskit, esteettömyyden huomiointi, perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat, asiakkaan tahaton poistuminen asumisyksiköstä, asiakkaan ja/tai läheisen tyytymättömyys hoitoon, käytöshäiriöt ja väkivalta, puutteellinen ravitsemustila, yksityisyyden- ja intimiteettisuoja

Ympäristöön kohdistuvia riskejä ovat: riittämätön valaistus, liukastuminen, kulkuesteet, ulkopuolinen uhka, puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit, tulipalo, palolakanan käyttö, sähkökatkot, ruokamyrkytys, epidemiat. Hoitoon liittyviä riskejä: huono käsihygieniä, infektioiden leviäminen, lääkepoikkeamat huono tiedonkulku

Varautuminen häiriötilanteisiin: Teknisissä häiriötilanteissa oleelliseen rooliin nousee oman henkilökunnan osaaminen sekä toimiva huoltoliike myös päivystysajan palvelut. Hoivakodissa on akkuvarmennukset, hoitajakutsujärjestelmä toimii n. 2 h, varavalot n. 1- 2 h, sähkölukot n. 2 h. Varustuksena on taskulamput hankittuna, kuivaruokavarasto, kosteita pesulappuja jne. Palovaaraa aiheuttavat tekijät on minimoitu suunnittelussa, toiminnassa ja materiaaleissa. Sisustuskaat paloturvalliset, tupakointi kielletty sisätiloissa, asukkaalla ei ole omassa käytössä tulentekovälineitä, rakennus on sprinklattu. Henkilökunta on koulutettu, kuinka äkillisiin tilanteisiin reagoidaan. Asukkaiden ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä lääkelistat ovat paperiversioina kansiossa.

Miten henkilökunta tunnistaa riskit ja niiden ennaltaehkäisy

Kun on tiedostettu ympäristön eri vaara/riskikohdat, niin niitä voidaan välttää turvallisuusohjeita noudattaen. Ja kun ymmärretään mahdolliset riski- ja vaaratilanteet, niin osataan niitä ennakoida ja sitä kautta välttää. Pidetään ympäristö siistinä ja selkeänä, ei tukita ylimääräisillä kalusteilla. Huolehditaan apuvälineiden oikeasta käytöstä.

Viikko/osastopalavereissa käydään riski- ja vaaratilanteita läpi sekä kuinka niitä voidaan välttää. Kerrataan turvallisuusohjeita. Turvallisuuskävelyt tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Yksikössä on käytössä vaaratekijöiden ja riskien tunnistamis- ja arviointimenetelmä, joka päivitetään vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Granite –ohjelma, päivitetty 9/2023 sekä haitta ja vaaratapahtumien raportointijärjestelmä HaiPro, johon koko henkilökunta kirjaa työ- ja asukasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat. Vakavista laatu-poikkeamista ilmoitetaan: Omavalvonnallinen ilmoitus, yksikön nimi ja se tulee toimittaa osoitteeseen: kirjaamo@pirha.fi, josta se ohjataan valvontayksikköön.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta ja toimintayksikön menettelytavoista.

Käytössä Haipro –ohjelma, minkä koko työyhteisö tunnistaa ja osaa tehdä haittatapahtuma tai vaara -ilmoitukset. Epäkohdista tieto esihenkilölle ja asian korjaaminen aloitetaan.

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. ([Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi](http://www.pirha.fi))

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Ensisijaisesti toivotaan palautetta annettavan suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän Anna palautetta kohdan kautta. Palautelomakkeen kautta asiakkaat, läheiset ja kuntalaiset voivat antaa asiakaspalautetta hyvinvointialueen koko toiminnasta. (www.pirha.fi) Ikääntyneiden palveluista annetaan palautetta yleisen palautelomakkeen kautta, johon pääsee myös klikkaamalla [tästä](#). 2. kohdan valikosta valitaan Sosiaalinen tuki, jolloin avautuu uusi 3. valikko, josta valitaan Kotona pärjäämisen tuki ja asumispalvelut. 4. avautuvasta valikosta valitaan palvelu, jota palaute koskee.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Korjaavat toimenpiteet ????

Poikkeamatilanteiden analysoinnin avulla kehitetään yksikön laatua ja turvallisuuskulttuuria. Asiat, epäkohdat ja poikkeamat käsitellään työyhteisöpalavereissa, joista tehdään muistio. Tarvittaessa laaditaan kirjalliset toimintaohjeet muutoksista.

Asiat käsitellään työyhteisöpalavereissa. Laajempaa käsittelyä vaativat tapahtumat siirretään käsiteltäviksi organisaation johdolle

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan.

Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimusosapuolien kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Otetaan suora yhteys/suora palaute sähköpostilla tai puhelimella palvelun tuottajaan.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

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

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

Mäntymäen henkilöturvallisuuslaitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

4.Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Mäntymäen omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa esihenkilö

Seija Tromstedt, 040 335 3470, seija.tromstedt@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet esihenkilö ja henkilökunta. Kaikki työntekijät veloitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa säilytetään perehdytyskansiossa sekä ilmoitustaululla kaikkien nähtävillä ja saatavilla. Muutoksista tiedotetaan osastopalavereissa ja viikkopalavereissa.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki **Palveluyksikön nimi** tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Mäntymäen henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan **Palveluyksikön nimi** asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla sekä henkilöstön perehdytyskansiossa. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai

palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

5. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Akaassa 04.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Seija Tromstedt
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.