

Pirkanmaan hyvinvointialue



Päiväkeskus Pohjola

Omavalvontasuunnitelma

11/2024

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	8
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	11
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4	Muistutusten käsittely	20
3.5	Henkilöstö.....	21
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	25
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	25
3.8	Toimitilat ja välineet	27
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	28
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	32
3.11	Infektioiden torjunta	34
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	38
4	Omavalvonnan riskien hallinta	39
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	39
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	42
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	45
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	46
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	46
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	46
5.1	Toimeenpano	46
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	47
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	48

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> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Pohjolan päiväkeskus</p> <p>Pohjolankatu 25 D 33500 Tampere</p> <p>Palvelupäällikkö Merja Korpi <u>merja.korpi@pirha.fi</u> puhelin 050 309 4481</p> <p>Esihenkilö Sanna Huttunen <u>sanna.huttunen@pirha.fi</u> puhelin 041 730 9295</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalouksista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024–2027 (julkaisu 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä</p>

että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että ammattilainen on arvioinut palveluntarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, läheisten tai asiakkaalle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arviointi perustuu RAI-arviointijärjestelmän avulla saataviin mittarituloksiin. RAI (Resident Assessment Instrument) on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon käynnit voidaan toteuttaa myös etäkäynteinä. Etäkäynti korvaa fyysisen kotihoidon käynnin. Etäkäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakaspaikkamäärä 12 asiakaspaikkaa/päivä

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuoltolain 19 §:n perusteella järjestettävillä **tukipalveluilla** sekä muilla palveluilla tuetaan asiakasta siten, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluita, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluita järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotona **asumisen tukipalveluiden** myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palveluntarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Kuntouttava päivätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää ikääntyneiden osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoidosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista. Palvelu voidaan myöntää, mikä kaikki alla olevat ehdot täyttyvät:

- asiakkaalla on oma motivaatio osallistua päivätoimintaan
- asiakas kykenee toimimaan ryhmässä ja hyötyy ryhmätoiminnasta ja -kuntoutuksesta eikä ole yksilöllisen kuntoutuksen tarvetta
- asiakkaalla on ohjauksen, valvonnan tai päivittäisissä toiminnoissa avun tarvetta

Palvelutarve arvioidaan puolivuositain RAI-arvioinnilla. Asiakkaan päivätoiminnan tarvetta arvioitaessa ohjaavina arvoina ovat seuraavat RAI-arvot:

- MAPLe 5 (1–5) arvo vähintään 2 o MAPLe 5 arvo 1 poikkeustapauksissa, kuten asiakkaan yksinäisyys, turvattomuus
- ADL-H (0–6) arvo vähintään 1
- IADLCH (0–6) arvo vähintään 2

Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti muille asiakkaille, mikäli kaikilla olevat ehdot täyttyvät.

Päivätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa. Päivätoimintapäivän aikana huolehditaan tarvittaessa, myös asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta.

Kuntouttava päivätoiminta on tarkoitettu ensisijaisesti **säännöllisen kotihoidon** ja **omaishoidon** tuen asiakkaille. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on lisäksi asiakkaan oma motivaatio osallistua ryhmätoimintaan ja -kuntoutukseen sekä kyky toimia ryhmässä. Tarvittaessa asiakkaalle myönnetään maksullinen kuljetuspalvelu toimintaan pääsemiseksi.

Peseytymispalvelu kodin ulkopuolella

Peseytymispalvelua kodin ulkopuolella voidaan myöntää erityisillä perusteilla määräaikaisena tukipalveluna. Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Peseytymispalvelu voidaan myöntää, mikäli jokin alla olevista ehdoista täyttyy:

- kodin pesu-/saunatilat ovat puutteelliset tai vaaralliset
- kotona peseytyminen ei onnistu avustajankaan turvin

Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti muille asiakkaille, mikäli jokin edellä mainituista ehdoista täyttyy. **Pohjolan** päiväkeskuksessa toteutetaan asiakkaan peseytymispalvelua.

Pohjolan päiväkeskuksen tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma auttaa päiväkeskuksen palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset. Pohjolan päiväkeskus on osa Pohjoinen 3 aluetta.

Pohjolan päiväkeskus noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittämää toiminta-ajatusta ja arvoja. Pääosin asiakkaiden päivätoiminnassa työskentelee vakituinen henkilökunta. Resurssivajeen takia voidaan tarvittaessa käyttää apuna etähoitotiimin, poolin ja toisen P3 alueen työntekijää. Pohjolan päiväkeskuksen asiakaspaikkaluku on 12 asiakasta/päivä. Päivätoiminta toimii arkisin, maanantaista perjantaihin klo 8–14.45 välillä.

Pohjolan päiväkeskuksen toimintaperiaatteisiin kuuluu tukea ikäihmisten aktiivisuutta, identiteettiä ja osallisuutta sekä osallistumista ympäröivään yhteiskuntaan. Asiakas kohdataan yksilöllisesti kuunnellen ja hänen elämänsä historiaansa kunnioittaen sekä sitä hyödynnetään osana toiminnan suunnittelua. Elämänsä historian tuntemisen kautta asiakkaan yksilöllisyys saa arvonsa. Asiakas ja hänen ajatuksensa, yksilölliset tarpeet ja kiinnostuksen kohteet ovat tärkeä osa toimintaa, sen suunnittelua ja arviointia.

Päiväkeskuksessa järjestetään virikkeellistä, kuntouttavaa, omatoimisuutta tukevaa ja sosiaalisia kontakteja ylläpitävää toimintaa. Toiminnassa korostuu yhteisöllisyys, yhdessä tekemisen ilo sekä monipuolinen virikkeellisyys. Ruokailu- ja virikehetket tukevat asiakkaan osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakas osallistuu tutun ryhmän toimintaan, jolloin syntyy tärkeitä ihmissuhteita.

Toiminta tukee yhteenkuuluvuuden ja luottamuksen tunnetta. Asiakas saa vapaaehtoisesti, omien voimavarojensa mukaan osallistua toimintaan. Toiminnan parantamiseksi yhteistyötä tehdään aktiivisesti kulttuurikasvatusyksikkö TAITE:n, lähialueen päiväkotien, koulujen, vapaaehtoisten sekä muiden tahojen kanssa.

Asiakkaan hyväksi tehdään moniammatillista yhteistyötä ja hyödynnetään työntekijöiden erityisosaamista asiakkaan elämänlaadun parantamiseksi. Päivätoiminta tekee tiivistä yhteistyötä omaisten, jalkahoitajan ja kampaajan sekä kotihoidon ja asiakasohjauksen kanssa.

Asiakkaille tarjotaan ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Asiakkaille tarjoillaan päiväkeskus päivän aikana aamupala, lounas ja päiväkahvit. Päiväkeskuksessa on käytössä Pirkanmaan Voimian Kauppakassipalvelu, minkä kautta henkilökunta tilaan aamupalatarvikkeet, lisukkeet lounaalle sekä päiväkahvitarvikkeet. Kauppatavaroita valitessa huomioidaan tarjottavien tuotteiden maistuvuus, monipuolisuus, vaihtelevuus ja laatu. Asiakkailta pyydetään palautetta ja kysytään toiveita tarjottavien tuotteiden suhteen. Lounas tulee Pirkanmaan Voimian keittiöltä. Asiakkaalle tarjoillaan ruoka kauniisti aseteltuna ja houkuttelevan kokoisena annoksena. Henkilökunta laittaa voileipätarvikkeet asiakkaille tarjolle ja asiakkaat tekevät itse leipänsä, mikä osaltaan tukee asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoa ja kehittää sitä. Tarvittaessa asiakasta autetaan syömisessä. Vettä on päivän aikana tarjolla ja sitä muistutetaan juomaan.

Pohjolan päiväkeskukseen on laadittu ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemustilanteesta voidaan konsultoida ravitsemusterapeuttia. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteiden saantia seurataan ja huomiot kirjataan Pegasos potilastietojärjestelmään.

Pohjolan päiväkeskuksessa on yhteinen toimintafilosofia ja arvoperusta, jossa asiakas on oman elämänsä asiantuntijana. Toiminnan arvot joustavat asiakkaan elämän eri vaiheissa ja tukevat hänen tarpeitaan. Tavoitteena on asiakkaiden toimintakykyä tukeva ja ylläpitävä, kuntouttava moniammatillinen hoitotyö. Yksikön toimintaperiaatteet ja arvot näkyvät koko henkilökunnan työskentelyssä. Jokainen on vastuussa omasta työstään ja sen laadusta. Henkilökunta ja opiskelijat perehdytetään työhön nimeämällä perehdyttäjä. Perehdytyksen apuna on perehdytyskansio. Omavalvontasuunnitelma kytketään osaksi perehdytyskansiota.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää

osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan.

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus. Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty yhdessä henkilöstöpalaverissa ja kirjattu omavalvontasuunnitelmaan ja perehdytysmateriaaleihin. Arvot toteutuvat jokapäiväisessä työssä.

- **Ihmisläheisyys** – ”Kohtaamme toisemme ja jokaisen asiakkaan inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti.”
- **Arvostus** – ”Kaikissa tilanteissa asiakkaamme on tärkein ja ammattilaisemme voivat kokea tekevänsä merkityksellistä ja arvokasta työtä.”
- **Rohkeus** – ”Olemme valtakunnallinen ja kansainvälinen edelläkävijä, rohkeasti innovatiivinen ja uudistuva.”
- **Vastuullisuus** – ”Hyvinvointialue toimii, johtaa ja tekee päätökset vastuullisesti sekä kehittää toimintaa huomioiden mm. ilmastonmuutokseen varautumisen ja sosiaalisen kestävyuden.”
- **Luottamus** – ”Viestintä on avointa ja läpinäkyvää.”

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan suunnitelmaan. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Alueen asiakasohjaaja arvioi asiakkaan palvelun tarpeen sekä tekee asiakassuunnitelman ja päätökset päiväkeskuspalvelusta ja mahdollisesta kuljetuspalvelusta.

Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma laaditaan sovittujen asioiden perusteella ja siinä voidaan kuulla asiakkaan lisäksi omaisen/asioidenhoitajan toiveita ja näkemyksiä hoidosta. Asiakasohjaaja kirjaa asiakkaan konkreettiset tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa ennen päiväkeskustoiminnan alkamista.

Asiakkaan kanssa keskustellaan esiin nousseista hoidollisista tarpeista. Ja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja asiakkaan tarpeisiin. Ohjataan asiakasta tarvittavien palveluiden/tukien pariin.

Päiväkeskuksen hoitajat tutustuvat asiakkaan tietoihin Pegasos potilastietojärjestelmässä. Lisäksi otettaessa asiakas päiväkeskus asiakkaaksi asiakasta / omaista / kotihoitoa haastatellaan asiakkaan tilanteesta ja toiveista.

Asiakkaan palveluntarvetta ja tavoitteisiin pääsyä sekä toimintakykyä arvioidaan väliarvion kautta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan palvelun alussa ja 6 kuukauden välein arvioidaan, onko tavoitteet saavutettu. Jos asiakkaan tilanne muuttuu, henkilökunta tekee asiakkaasta väliarvion. Myös kotihoito tai asiakasohjaaja voivat esittää päiväkeskukselle pyynnön aikaistetusta väliarviosta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii yhteensä 39 päiväkeskusta joista 24 on Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa kuntouttavaa päiväkeskusta. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Pohjolan päiväkeskuksessa, joka kuuluu Tampereen Keskusta Pohjoinen 3 vastuuyksikköön.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä koko **Pohjolan päiväkeskuksen** työntekijöiden kanssa. Suunnitelman pohja on yhteinen koko Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon vastuualueiden yksiköille, ja suunnitelmaa on täydennetty Pohjolan päiväkeskuksen osalta. **Pohjolan päiväkeskuksen** omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikön henkilöstöpalaverissa esihenkilön johdolla syksyllä 2024.

Palaveriä edeltävästi suunnitelman on ollut jaettuna vastuuyksikön Teams-kanavalla ja kaikilla työntekijöillä on ollut mahdollisuus sitä lukea ja kommentoida.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Merja Korpi merja.korpi@pirha.fi, puhelin: 050 309 4481

Esihenkilö Sanna Huttunen sanna.huttunen@pirha.fi, puhelin: 041 730 9295

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 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.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen on käytettävä **RAI-arviointivälineistöä** iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: **Ravitsemus** (BMI alle 24 ja laihtuu), **Kaatumiset** (kaatunut 3 kk aikana vähintään kerran), **Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä** (90 vrk:n aikana), **Asiakas on osallistunut arviointiin**, **Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet** (CPS <5),

Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laatutavoitteiden raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. 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 säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035-ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen pirha.fi/palveluverkko. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Pohjolan päiväkeskuksen asiakkaan RAI arvioinnin tekee kotihoidon hoitajat asiakkaan kotona. RAI arvioinnin tulokset ohjaavat asiakkaan pääsyä päiväkeskuksen asiakkaaksi.

Päiväkeskuksessa voidaan tehdä tarvittaessa muita mittareita päiväkeskuksen hoitajien toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Kotihoidon sairaanhoitaja toimii oman hoitotiimensä avainosaajana ja seuraa RAI-foorumin tapaamisia. Lisäksi kotihoidon esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat RAI-vuosikellon mukaisesti toimintaa ja osallistuvat myös RAI-foorumin seurantaan. Jokainen RAI-arvioiteja tekevät hoitaja on suorittanut RAI-verkkokoulutuksen tai RAI-lähikoulutuksen.

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)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Päiväkeskus toiminta kuuluu kotihoidon tukipalveluun. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon ja päiväkeskuksen toimintayksiköjä johtaa esihenkilö.

- Palvelupäällikkö Merja Korpi merja.korpi@pirha.fi, puhelin 050 309 4481
- Esihenkilö Sanna Huttunen sanna.huttunen@pirha.fi, puhelin 041 730 9295

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Palvelutoiminnan johtaminen perustuvat hallintosäätöön, toimintasäntöihin tai niiden nojalla annettuihin delegointeihin. Päätöksiä tekevät päättävät toimielimet kuten aluevaltuusto ja aluehallitus. Palvelutoiminnan ohjeet ja toimitavat oheistetaan johtoryhmissä:

- Hyvinvointialueen johtoryhmän muistiot
- Konsernipalvelujen johtoryhmän muistiot
- Sote-palvelut johtoryhmän muistiot
- Tukipalveluiden johtoryhmän muistiot

Pohjoinen 3 alueen asiat käsitellään palvelupäällikön johtotiimissä yleensä kerran viikossa, ja sen jälkeen vastuuyksikkö henkilöstöpalaverissa esihenkilö tiedottaa vastuuyksikön henkilöstölle. Lisäksi henkilöstöpalaverissa käsitellään asiakkaan hoitoon liittyviä asioita.

Asiakastietojärjestelmän kautta voidaan valvoa ja seurata asiakastyön toteutumista. Poikkeamailmoitusten avulla saadaan tiedoksi, jos toiminnassa tapahtuu riski- tai läheltä, piti tilanteita. Toimintaa voidaan valvoa myös asiakaspalautteiden tai muistutuksien kautta. Lisäksi valvontaa suorittaa valvontaviranomaiset tarkastuskäynneillä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan huomaamistaan epäkohdista esihenkilölle, jotta tilanteisiin voidaan puuttua ja korjata.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. ([Laki ikääntyneen väestön](#)

toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022)

Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 – Finlex.fi; pykälä 36 tulee voimaan 1.1.2025)

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 – Finlex.fi; pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. **Yksilöllinen palvelu-, hoito- tai kuntoutumissuunnitelma** laaditaan RAI arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös

seurata, miten suunnitelma toteutuu. Suunnitelmaan kirjataan RAI-arvioinnin tulokset, asiakkaan kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet sekä suunnitelma seurannasta. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. RAI-mittarit toimivat apuna hoidon toteutumisen seurannassa.

Tavoitteena on, että asiakas saa oikeaa palvelua oikeaan aikaan. Asiakas on aktiivinen osallistuja omaan hoitoon liittyvissä päätöksissä ja tavoitteet asetetaan asiakkaan kanssa yhdessä niin, että ne ovat linjassa myös hoitavan työryhmän tavoitteiden kanssa.

Tärkeintä on saada asiakkaan oma ääni kuuluviin, löytää asiakkaan omat voimavarat sekä nostaa hänelle merkityksellisiä asioita esiin. Näiden asioiden pohjalta moniammatillinen tiimi voi pohtia esimerkiksi sitä, miten asiakasta voisi parhaiten motivoida omatoimisuuteen.

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- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan.

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei katkaise hoitosuhdetta. Laatumalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat

hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojan käytetään. [Asiakkaan ja potilaan oikeudet \(STM\)](#)

Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu vääriin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Päiväkeskuksen asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Jos asiakas tarvitsee ohjausta ja neuvontaa yllä mainituissa asioissa, niin hänelle annetaan tarvittavat neuvot ja ohjeet sekä tarpeen niin vaatiessa autetaan asian hoitamisessa.

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

laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.

Terveystieteiden palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietyistä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään.

Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten.

Itsemääräämisoikeus | Valvira

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.
- Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.
- Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.
- Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.
- Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Päiväkeskuksessa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon tehdään tarkennettu ohje.

Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Asiakkaaksi hakeutuminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan **lähitorin** tai **palveluneuvonnan** kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri.

Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen kotihoidon arviointijaksolle siirtymistä. Palvelutarpeen alustavasta arvioinnista, asiakassuunnitelmasta ja palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarvearvio on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

Kuntouttava arviointijakso

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täytyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti).

Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan **säännöllisen kotihoidon** tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti.

Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palveluntarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määritelty palvelutuntimäärä. Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuosittain tai asiakkaan voinnin muututtua oleellisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

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)

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 selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä.

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

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

Ensisijaisesti toivomme asiakkaan antavan palautetta suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin palvelua antaneessa palveluyksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun, voi hän tehdä asiastaan myös kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena ja lähettää suoraan palveluyksikön johtajalle.

Epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä voi lisäksi tehdä kantelun aluehallintovirastolle tai poikkeustapauksissa Valviralle. Ennen kantelun tekemistä suosittelemme kuitenkin ensin keskustelemaan yksikössä tai tekemään tarvittaessa edelleen muistutuksen.

Asiakas voi myös ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan, jos tarvitset apua ja neuvoja asiasi käsittelyssä.

- [Sosiaaliasiavastaava](#)
- [Potilasasiavastaava](#)

Vastuualue Pohjoinen 3 palvelupäällikkö Merja Korpi vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

3.5 Henkilöstö

Pohjolan päiväkeskuksessa on 1 esihenkilö, 4 lähihoitajaa, 1 palveluavustaja.

Esihenkilö rekrytoi määräaikaiset sijaiset asiakastarpeen mukaisesti. 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 hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan rekrytointiprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](#))

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, keskusta pohjoinen 3 vastuualueella on pooli, jotka kiertävät keskustan eri vastuuyksiköissä ja mahdollisesti myös laajemmin kotihoidon vastuualueilla. Lisäksi tarvittaessa käytetään vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](#))

Lähi- ja sairaanhoitaja sijaisten rekrytoinnista vastaa vastuuyksikön esihenkilö. Sijaisten rekrytoinnissa tehdään yhteistyötä Tempore rekryn kanssa (sijaisrekisteri, kausityöntekijöiden rekrytointi). Muita sijaishankinnan keinoja on käytännön harjoittelujaksolla olleiden opiskelijoiden rekrytointi sekä Työ- ja elinkeinokeskuksen palvelu (MOL). Opiskelijoiden

ohjaamisella varmistetaan osaavat tulevaisuuden työntekijät. Työprosesseihin kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Esihenkilön apuna ovat vastaava sairaanhoitaja sekä työnjärjestäjä ja koordinaattori, jotka hoitavat päivittäistä työnjärjestelyä ja vuokratyövoiman tilaamista tarvittaessa.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista | Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

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 hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Kotihoidon työntekijältä ei velvoiteta tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukaista rokotesuojaa, mutta sitä suositellaan vahvasti. Vakituksissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle

vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta. Asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan haastatteleamalla rekrytoitava henkilö.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](#)

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.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](#)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja. Oma-alvontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua.

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. ([Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](#))

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

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

Jos ammattitaidossa tai osaamisessa havaitaan vajetta tai puutetta, niin sitä arvioidaan tapauskohtaisesti työntekijän kanssa. Lähtökohtaisesti ensin mietitään lisäkoulutusta tai -perehdytystä, jotta puute saadaan korjattua. Jos kyseessä on sairaanhoitaja- tai lähihoitajaopiskelija, niin hän toimii oman osaamisensa rajoissa.

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustatöiden tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet).

[Rikosrekisteriotteen esittäminen - Ohje esihenkilölle / ikäihmisten palvelut \(intra.pirha.fi\)](#)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. (Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi)

Pohjolan päiväkeskuksen henkilökunnalla on käytössä autonominen työvuorosuunnittelu. Esihenkilö hyväksyy lopullisen suunnitellun työvuorolistan. Henkilökunnan on porrastettu loppumaan asiakastarpeen ja toiminnan mukaan.

Rekrytointi, sen periaatteet ja tilapäiset sijaisjärjestelyt ovat kuvattu kohdassa 3.5. aiemmin.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnustetaan. Esimerkiksi sote-asemalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyyt.” ([Minun tiimini - toimintamalli – pirha.fi](#))

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

Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Pääasiassa yhteistyö tapahtuu asiakastietojärjestelmän avulla. Keskustelua voi käydä asiakkaan luvalla. Kotihoito viestittää asiakasohjauksen sekä muiden palvelutuottajien kanssa pääsääntöisesti Pegasoksen palvelutarpeen kirjausnäytöllä tai salatulla sähköpostilla.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.8 Toimitilat ja välineet

Pohjolan päiväkeskus toimii Palvelukoti Pohjolan katutasossa. Tiloissa on yhteinen ruokailu- ja viriketila, kylpyhuone, pukuhuone, wc, erillinen huone asiakkaiden lepäämistä varten, kampaamohuone sekä henkilökunnan sosiaaliset tilat. Kiinteistön omistaa Kotilinnasäätiö. Päiväkeskuksen tilat ovat esteettömät ja tilavat liikkua apuvälineiden turvin.

Toimitilan osalta Pirhan kiinteistöpalvelut vastaavat toimitilan hankinnasta ja vuokrauksesta sekä tilojen ylläpidosta ja valvonnasta.

- Toimitilan vuokranantaja on yksityinen.
- Teknisissä tilanteissa auttaa monivalvomo.
- Toimitila on arvioitu soveltuvaksi toimintaan.
- Siivous on myös järjestetty tätä kautta ja sopimuksen mukaisesti tilat siivotaan 5 kertaa viikossa.
- Toimitilaan on tehty oma valvontana Tietosuojaja- ja tietoturvakierro. Yksikössä on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö. Toimitilassa on kiinteistön pelastussuunnitelma.

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät on poistettava mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys työntekijöiden ja esihenkilöiden terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa työyksikössä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista. Riskien arviointi Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa ovat esihenkilöt tai johto, mutta toimenpiteitä voidaan vastuuttaa myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden.

Työyksiköiden työturvallisuusriskien arviointi on oltava henkilöstön nähtävillä, löytyy Turvallisuuskansiosta. Työterveyshuollon työpaikkaselvityskäynti on osa työpaikan riskienhallintaa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn.

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia henkilökunnan perehdyttämisestä turvallisuuteen ja riskienhallintaan sekä valvoa ohjeistusten ja määräysten noudattamista. Pohjolan

päiväkeskuksen henkilökunta on velvoitettu noudattamaan annettuja ohjeita ja määräyksiä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua Palvelukoti Pohjolan turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan ja kuitata se allekirjoituksellaan luetuksi.

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

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)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä

lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan 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: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

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

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Päiväkeskuksessa asiakkaille tarjotaan apuväline neuvontaa ja ohjataan tarvittaessa kääntymään apuvälineyksikön puoleen. Päiväkeskus päivinä asiakasta voidaan ohjata esimerkiksi rollaattorin käytössä. Apuvälineiden käyttö ja sen sujuminen kirjataan potilastietojärjestelmään tarvittaessa.

Apuvälineet ja kodin muutostyöt ovat joillekin asiakkaille välttämättömiä, jotta turvallinen kotona asuminen mahdollistuu. Kodin muutostyöt saatetaan aloittaa jo asiakkaan sairaalassa ollessa, koska saattaa olla niin, ettei kotiutusta voida toteuttaa ennen niiden tekemistä. Asunnon muutostöinä voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kynnysten poistoja ja asentaa tukikahvoja. Asunnon muutostöihin voi saada korvausta, jos asiakas on vammainen tai liikkuminen sekä omatoimisuus vakituisessa asunnossa ovat vamman tai sairauden vuoksi erityisen vaikeaa. Muutostöistä syntyvät kustannukset korvataan valtion asuntolainoituksessa hyväksyttävän laatutason mukaisina. Vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asunnonmuutostyöstä ja toimittaa tilauksen Pirkanmaan maakunnalliseen apuvälinekeskukseen. Apuvälinekeskus vastaa muutostöiden tekemisestä.

Pohjolan päiväkeskuksen tiloissa vessoista löytyy kutsunappi/ketju, jolla asiakas saa vessaan itselleen apua. Muulloin henkilökuntaa on aina paikalla tarpeen vaatiessa.

Terveystieteiden ja tarvikkeiden asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmään ja käsitellään HaiPro-prosessin mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkitätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuojasta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istecki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

- Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturva- 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)

Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita:

- Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa.
 - Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan hänen alaiselleen henkilöstölle.
 - 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.
 - Prosesseilla, tiedolla ja järjestelmillä on nimetyt omistajat ja muut vastuuhenkilöt. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjaus, valvonta ja seuranta kuvataan ja vastuutetaan tämän tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan liitteessä [Tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan linjaus \(intra.pirha.fi\)](#).
 - Tietoturva ja tietosuoja on huomioitava riittävän tarkasti sopimuksissa ja sopimusten toimeenpanoa tulee seurata.
 - Tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.
- Lähde: [Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka \(intra.pirha.fi\)](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietopalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturvaa.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietopalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää

hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

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

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirkan 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.

Pohjolan päiväkeskuksen 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. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on

syötä hyödyntää. Päiväkeskuksen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy kotihoidon lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

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

Lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty Turvallisen lääkehoidon opasta.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Päiväkeskuksessa on laadittu kotihoidon lääkehoitosuunnitelma ja vastuuyksikkö kohtainen oma lääkehoitosuunnitelma ja ne päivitetään vuosittain. Lääkehuollon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat yksikön johto, lääkehoidosta vastaava lääkäri ja yksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

- Lääkehoidosta vastaa vastuuyksikön esihenkilö ja lääkehoitosuunnitelma käydään läpi hoitajatiimipalaverissa tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain.
- Esihenkilö perehdyttää tiimin lähihoitajat lääkehoitosuunnitelmaan henkilökohtaisesti työntekijän kanssa.
- Lääkehoitosuunnitelman perehdytys on osa lääkeluvan myöntämistä ja kuuluu aina osana uusien työntekijöiden/sijaisten perehdytystä.

Pohjolan päiväkeskuksessa ei ole lääkevarastoa. Asiakkaat tuovat päiväkeskuksen aikana otettavat lääkkeensä mukanaan. Katso tarkemmin Pohjolan päiväkeskuksen lääkehoitosuunnitelma.

3.11 Infektioiden torjunta

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/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Pohjolan päiväkeskuksessa on siivoussuunnitelma ja sitä noudatetaan. Työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja desinfektioaineista. Jokainen työntekijä on lukenut ohjeistukset ja vastaa omalla toiminnallaan hyvästä hygieniastasta. Pohjolan päiväkeskuksessa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa päiväkeskuksen hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät päiväkeskuksen hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygienihoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin.

- **Pohjolan päiväkeskuksen** hygieniayhdyshenkilö on Tanja Myllymäki.

Käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsihuhteen kulutusta seurataan vähintään vuosittain ja kulutusta pyritään aktiivisesti lisäämään. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana. Sormien kynnet on pidettävä lyhyenä ja lakattomana. Suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniiohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniiohjeet 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. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat

tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

Pohjolan päiväkeskus toimii annetun hygieniaoheistuksen mukaisesti ja tarvittaessa konsultoi hygieniahoitajaa lisäohjeiden tai tarkennusten saamiseksi hygieniakäytäntöihin. Hygieniaohteet ovat osa perehdytystä ja ohjeet löytyvät intranetistä ja sieltä ne voi jokainen tarkastaa, miten tietyissä tilanteissa toimitaan. Hygieniahoitajan ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan ja järjestetään toistuvia koulutuksia. Hygieniahoitaja käy tarvittaessa alueilla.

Työasulla tarkoitetaan vaatekappausta, jota käytetään työpaikalla ollessa. Työasua käyttävät ne työntekijät, jotka hoitavat asiakkaita sekä ne työntekijät, joiden vaatteet mahdollisesti likaantuvat työssä. Pohjolan päiväkeskuksen henkilökunta vaihtaa työasun joka työvuoro.

Hoitaja ohjaa ja tarvittaessa avustaa asiakasta huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniasta. Asiakkaan hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluvat:

- puhtaat vaatteet
- siistit vuodevaatteet
- suunhoidosta huolehtiminen
- vaipan tai inkontinenssisuojan vaihtaminen riittävän usein

Lisäksi hoitaja noudattaa hygieniakäytäntöjä ja käyttää tarvittavia suojaimia huolehtiessaan asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, suojaa työvaatteet suojaesiliinalla tai -takilla, mikäli ne ovat vaarassa likaantua eritteillä ja noudattaa aseptista työjärjestystä. Tarttuvissa sairauksissa asiakas menee kylpyyn viimeisenä. Asiakkaalla olevat mahdolliset haavat suojataan ennen pesua ja niitä ei avata päiväkeskuksen tiloissa. Tarvittaessa tehdään wc-tiloihin välisiivouksia hygienia ohjeistusten mukaan.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja turvallisuuspolitiikka ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pohjolan päiväkeskuksen esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

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. ([Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely \(intra.pirha.fi\)](http://intra.pirha.fi))

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

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

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään asiakkaan kanssa asiakkaan kotona sovituksessa aikataulussa puolivuositain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.

Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin.

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeinpäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. (Valvira)

Hoitajat perehtyvät kirjaamisen ohjeisiin ja käyvät perehdytyksen Pegaos-tietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi on koulutuksia, joissa käydään Pegasoksen toiminnallisuuksia läpi teknisiltä osin.

Kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa suoraan potilastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä suorittaa Pirhan määrittämät tietoturvakurssit ja jokaisella, jolla on henkilökohtainen Windows-tunnus, tulisi suorittaa tietoturvan verkkokurssi. Verkkokurssin kurssiaineistoon upotettuna ajankohtaisia asioita liittyen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sekä potilastietojen käsittelyyn ja luovutukseen.

Työntekijälle tilataan tarvittavat käyttöoikeudet järjestelmiin käyttötuesta. Ennen oikeuksien antamista työntekijä sähköisesti hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Käyttöoikeudet annetaan vain sille ajalle, minkä työsopimus on voimassa. Käyttöoikeudet annetaan henkilökohtaisina työtehtävien mukaisesti ja niillä määritellään oikeudet valikoihin, näyttöihin, lomakkeisiin, tietojenkäsittelytoimintoihin ja yksiköihin. Sote tietoturvan ja tietosuojan verkkokurssin suorittaminen on pakollista kaikille potilastietoja käsitteleville työntekijöille.

Pohjolan päiväkeskuksen henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja terveydenhuollon toimikortti, joilla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään.

Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot. Jokaiselle työntekijälle on järjestetty kirjaamisaika päivän aikana.

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla, tämä on tulossa myöhemmin syksyllä 2024
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” -kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta.

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

Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. RAI-arviointijärjestelmän avulla saadaan myös esiin palvelun laatua, vaikuttavuutta ja kehittämiskohteita. Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan internetsivujen kautta sähköisesti kohdasta Anna palautetta.

Myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitos toteuttaa valtakunnallisen asiakaskyselyn kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille, joka toinen vuosi. Hyvinvointialue mahdollistaa asiakkaiden vastaamisen kyselyyn ja hyödyntää saatuja tuloksia oman toimintansa kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Jokaisen 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.

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Päiväkeskuksen palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- 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 kotihoidon käynnit ja/tai kirjaukset jäävät tekemättä, 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.
- Palveluiden saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, seurauksena voi olla asiakkaiden yhdenvertaisuus ei toteudu ja prosessit ovat toimimattomia. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää RAI-arviointien systemaattisella tekemisellä ja hyödyntämisellä, selkeillä ja toimivilla palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

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. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualueitasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat. Tavoitteena on tukea sellaista toimintakulttuuria, jossa vaaratilanteet ja haittatapahtumat voidaan käsitellä avoimesti. Tavoitteena on virheistä oppiminen ja toiminnan kehittäminen tapahtuneista vahingoista saadun tiedon perusteella.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Päiväkeskuksen esihenkilön tehtävänä on huolehtia henkilökunnan perehdyttämisestä turvallisuuteen ja riskienhallintaan sekä valvoa ohjeistusten ja määräysten noudattamista. Henkilökunta on velvoitettu noudattamaan annettuja ohjeita ja määräyksiä. 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 jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

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

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja

yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt. Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Pirkanmaan 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.

Pohjolan päiväkeskuksen esihenkilö vastaa 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. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut

kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

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

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

Tarkoituksena on turvata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista ja edistää heidän hyvinvointiaan sekä tukea omavalvonnan toimivuutta. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan henkilöstöä. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Muulla lainvastaisuudella tarkoitettaisiin niin palveluita ja niiden saatavuutta tai järjestämistä kuin asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan ja potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin ilmeisiin epäkohdan uhkiin reagoidaan ajoissa. Epäkohdat ja puutteet pitää voida korjata ensisijaisesti omavalvonnallisilla toimenpiteillä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta

salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Näin ilmoitat epäkohdista:

- Työntekijä tekee havainnostaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksen Pirhan HaiPro-ympäristöön, jonka [aloitussivulle](#) pääsee intran sivun alaosan linkklistasta.
- Työntekijä kirjaa ilmoituslomakkeelle tiedot tapahtumasta ja sähköpostiosoitteensa (etunimi.sukunimi@pirha.fi), jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten.

Ilmoituksen tekijä voi myös seurata, miten hänen tekemänsä ilmoitusta käsitellään. Ilmoituksen tekijällä on velvollisuus ilmoittaa valvontaviranomaiselle, ellei asiaa käsitellä.

- Ilmoituksen käsittelijän ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29 § palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoituvelvollisuus

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

Yksikössä toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti ja ohjeet käsitellään henkilöstöpalaverissa, että ovat luettavissa Intra-sivulta. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään samalla tavalla, kuten yllä kuvattu.

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)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Tiimitilasta löytyy **Turvallisuuskansio**, josta löytyy ohjeistusta erilaisiin tilanteisiin, kuten työvaarojen arviointi, uhka- ja väkivaltatilanteet, erilaiset häiriötilanteet, kadonneen asiakkaan etsintä, asumisturvallisuuden arviointi ja -tarkistaminen, vikatilanteet ja työterveyden toimintasuunnitelma.

Työturvallisuuden arviointi on tehty Granite-ohjelmaan. Henkilökunta ilmoittaa esimiehelle havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä kirjaa ne tapauksen mukaan HaiPro-järjestelmään. Asiakasturvallisuudessa huomattut asiat tuodaan heti työyhteisölle esille. **HaiPro on asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien sähköinen raportointijärjestelmä.**

HaiPro toimii työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämisen välineenä. HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuuyksikön hoitajatiimipalavereissa esihenkilön toimesta ja lisäksi käsitellään päällikkö tasolla palvelulinjan yhteistoimintaryhmässä. Turvallista lääkehoitoa toteutetaan päiväkeskuksessa asiakkaalle kotihoidossa laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaan.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille johdon ja esihenkilön toimesta. Pohjolan päiväkeskusta koskevat asiat käsitellään hoitajatiimissä ja tiedotetaan ryhmäsähköpostina. Koko toimi- ja vastuualuetta koskevat asiat ilmoitetaan Pirhan intrassa ja kirjataan johtotiimin muistioihin.

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.

Palvelua koskeva laatu ja mahdollinen lisälaatu on kuvattu tarjouspyynnöllä ja sen liitteissä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tuottaa palvelua tarjouspyynnön ja tarjouksensa mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että täyttää tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaiset veloitteet alihankinnasta ja voimavara-alihankinnasta koko sopimuskauden ajan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla.

Varautumissuunnitelma asiakasjärjestelmien häiriötilanteisiin löytyy tiimitilan kaapista. Lisäksi on 72 h varautumisohje ja varavälineet nimetyssä laatikossa sähkökatko ja vesijakelun osalta.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan sovitulla toimitavalla.

- Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan ja kuittaamaan omavalvontasuunnitelman luetuksi omalla allekirjoituksellaan.
- Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa käsitellään aktiivisesti henkilöstöpalavereissa.

- Suunnitelma on yksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa tiimin Teams-kansiossa, että tulosteena esihenkilön työhuoneessa.
- Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle ajantasaisesti henkilöstöpalavereissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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 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.

Pohjolan päiväkeskuksen esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 27.11.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Sanna Huttunen
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.