

Pirkanmaan hyvinvointialue



Pispan ympärivuorokautinen palveluasuminen A-talo

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely	13
2.5	Henkilöstö.....	14
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	17
2.8	Toimitilat ja välineet	18
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	19
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	23
2.11	Infektioiden torjunta	23
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	25
3	Omavalvonnan riskienhallinta	26
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	31
4.1	Toimeenpano.....	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	31
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi, osoite</p> <p>Pispan ympärivuorokautinen palveluasuminen, A-talo, Simolankatu 4 D, 33270 Tampere</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ryhmäkodit A1 ja A2, yhteensä 30 paikkaa, erityisen hoivan yksikkö, skitsofreniaa sairastavat asiakkaat A1 puh. 040 6397041, puh. 040 6397042 A2 puh. 040 6397043, puh. 040 6397044 • Ryhmäkoti A3, 15 paikkaa, erityisen hoivan yksikkö, käytösoireiset muistisairaajat A3 puh. 040 6397045, puh. 040 6397046
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Johanna Sipola-Mäkinen, palveluesihenkilö, johanna.sipola-makinen@pirha.fi, puh. 040 6397031</p>
<p>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Pohjoinen 1 alue Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, anne.paavilainen@pirha.fi, p. 050 4012257</p>

1.2 Palveluyksikön palvelut

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

Pispan A-talossa järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 45. **Pispan** A-talon ryhmäkodit on tarkoitettu erityistä hoivaa tarvitseville asiakkaille.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

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

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

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

Pispan ympärivuorokautinen palveluasuminen tarjoaa nimensä mukaisesti palvelua ympäri vuorokauden. Yksikön erilaiset toiminnot painottuvat aamuvuoron aikaan, jolloin henkilökuntaa on enemmän. Iltavuorossa henkilökunta vähenee porrastetusti, kun toiminta rauhoittuu yötä kohden. Ryhmäkodeissa asukkaat saavat tarpeidensa mukaisesti myös yöaikaista hoitoa.

Ryhmäkodeissa on käytössä omahoitajamalli, jolloin nimetty hoitaja huolehtii oman asukkaansa hoitosuunnitelmat ja arvioinnit sekä muut juoksevat asiat. Asukkaan omaiset tai edunvalvojat huolehtivat asukkaan raha-asiat, ellei asukas siihen enää itse kykene.

Yksikön tukipalveluja ovat mm. siivouspalvelu, ravitsemushuolto, pyykkihuolto ja lääkäripalvelut. Siivouspalvelua saamme arkipäivisin. Ravitsemushuolto huolehtii ruuan kylmänä paikalle kolme kertaa viikossa. Oma henkilökunta keittää riisit/ perunat/ pastan, tekee salaatin ja lämmittää ruuan sekä vastaa keittiön siivouksesta. Lakanapyykin ja Pirhan vaatetuksen pesun huolehtii ulkopuolinen toimija, asukkaiden vaatteiden pesun huolehtii oma henkilökunta. Lääkäripalvelu päivystää etänä ympäri vuorokauden, lääkäri käy paikan päällä kerran kahdessa viikossa.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Pispan A-talossa arvoja käsitellään ryhmäkotipalaverissa. Kohdatessamme erilaisia näkemyksiä asukkaiden hoidossa, mietitään mikä olisi paras ratkaisu asukasta ajatellen ja mikä on inhimillistä. Arvostamme asukkaitamme sellaisina kuin he ovat sairauksista huolimatta. Jos teemme joissakin asioissa virheitä, olemme rohkeasti yhteydessä omaisiin ja pyrimme korjaamaan virheet vastuullisesti, jotta luottamus säilyy.

Kaikissa tilanteissa asiakkaamme on tärkein ja ammattilaisemme voivat kokea tekevänsä merkityksellistä ja arvokasta työtä. Arvostus kuvastaa myös elämän arvostusta ja kunnioitusta. Luottamus on toiminnan perusta. Viestimme avoimesta ja läpinäkyvästi. Haluamme olla asiakkaiden ja henkilöstön kesken luottamuksen arvoisia, jossa arjen teot ratkaisevat.

Teemme asioita edelläkävijän rohkeudella. Olemme rohkeasti innovatiivinen ja uudistuva.

Kehitämme toimintaamme siten, että huomioimme ilmastonmuutokseen varautumisen, kestävä kehityksen periaatteet sekä sosiaalisen kehityksen kestävyys. Olemme **Pispassa** panostaneet kestäväan kehitykseen mm. jätteiden lajittelussa.

Pispan ympärivuorokautisessa palveluasumisessa kohtaamme toisemme ja jokaisen asukkaan inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti. Hyväksymme erilaisuuden sekä asukkaissa että henkilökunnassa. Olemme ylpeitä moninaisuudestamme ja huomioimme jokaisen yksilönä. Haluamme olla helposti lähestyttäviä, lämpimiä ja mutkattomia.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

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

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

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

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

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti [pirha.fi/palaute-](https://pirha.fi/palaute) osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon.

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

RAI laatutavoitteet ja painopisteet on käyty läpi ryhmäkotipalavereissa. Lisäksi asioista on tiedotettu sähköpostein. Laatutavoitteet eivät vielä toteudu kaikilta osin ja niissä on kehitettävää, kuten RAI-tilastot osoittavat. HaiPro ilmoituksissa esille nousseisiin tapahtumiin tai epäkohtiin puututaan ryhmäkotikohtaisesti. Esimerkiksi lääkehoitoon liittyvissä asioissa mietitään juurisyitä. Tarvittaessa toimintamalleja korjataan, jotta samanlaiset virheet eivät toistuisi. RAI-laaturaportit ja HaiPro raportit käydään läpi kerran kuukaudessa ryhmäkotien omissa palavereissa sairaanhoitajan johdolla ja mietitään, miten toimintaa voidaan kehittää.

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)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Asumisen palvelun pohjoinen 1 aluetta johtaa palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi.

Palvelupäällikkö vastaa pohjoisen 1 alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittamisestä, taloudesta ja tuloksellisuudesta yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelupäällikön johdolla järjestetään joka viikon torstaina Pohjoisen 1 johtotiimi, jossa käsitellään aluekohtaisesti edellä mainittuja asioita, ryhmäkotien kuulumisia ym. ajankohtaisia asioita. Lähiesimiehet jalkauttavat tarvittavat kokouksessa esiin nousseet asiat omiin ryhmäkoteihinsa. **Pispassa** A- ja B- talon esimiehet järjestävät yhteisiä ryhmäkotipalavereja kerran kolmessa viikossa, joissa jalkautetaan asiat henkilökunnalle. Palavereista kirjoitetaan muistiot, jotka jokaisen tulee lukea.

Pispan A-talossa tehdään omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelma, jotka ohjaavat toimintaa. Suunnitelmat jaetaan ryhmäkoteihin luettavaksi ja kuitattavaksi. Lisäksi yhteisissä ryhmäkotipalavereissa käydään läpi suunnitelmiin liittyviä asioita ja varmistetaan, että ryhmäkodeilla toimitaan suunnitelmien mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarkistetaan neljän kuukauden välein. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut

vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” (Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

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

Pispan ryhmäkodeissa A1-A3 palvelu- ja hoitosuunnitelma PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Pahosun tietojen pohjana on asukkaalta, omaiselta ja lähettävältä taholta saatu tieto sekä RAI-arviointi. Jotta asiakas ja hänen omaisensa pääsevät osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen, heidät kutsutaan hoitoneuvotteluun. Tarvittaessa järjestetään puhelinneuvottelu, mikäli omainen ei pääse paikalle. Lisäksi asukas voi laatia hoitotahdon, joka edistää itsemääräämisoikeuden toteuttamista. Pahosuun kirjataan mm. asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Tehty Pahosu toimitetaan asukkaalle ja tarvittaessa läheiselle/ asioiden hoitajalle.

Pispassa omahoitaja/ vastuuhoidtaja esittelee Pahosun ryhmäkodin muulle henkilöstölle, lisäksi se on kaikkien luettavissa käytössä olevassa asiakastietojärjestelmässä. Suunnitelmaan voi tutustua hiljaisen raportoinnin aikana tai esim. yövuorossa tarkemmin. Jokaisella on velvollisuus perehtyä asiakkaiden hoitosuunnitelmiin ja toteuttaa hoitoa sen mukaisesti. Hoitosuunnitelman linjauksista keskustellaan tarvittaessa ryhmäkodilla ja niitä päivitetään tarvittaessa vähintään 6 kk:n välein. Henkilökunta arvioi asukkaan vointia ja toimintakykyä päivittäin ja kirjaa asiakastietojärjestelmään tekemiään havaintoja. Pahosua päivitetään tarvittaessa. Tarve hoitosuunnitelmaan muuttamiseen voi nousta asukkaalta, omaiselta tai hoitotyön ammattilaiselta.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon,

hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

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

Pispassa asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan antamalla hänelle vapaus päättää hänen jokapäiväisistä asioistaan kuten miten asukas haluaa pukeutua, mitä hän haluaa syödä ja juoda, koska hän haluaa herätä tai mennä nukkumaan ja mihin hän haluaa osallistua. Asukkaiden toiveita kuunnellaan ja pyritään niitä toteuttamaan myös palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehdessä. Asukkaan päätöksentekoa tuetaan hänen terveytensä kannalta edullisempaan käyttäytymiseen. Hoito perustuu vapaaehtoisuuteen, joten siitä on oltava jonkinlainen yhteisymmärrys. Asukkaan kanssa täytetään Elämänpuu lomake, johon asukas voi kertoa elämänsähistoriansa ja hänelle merkityksellisiä asioita. Jokaisella asukkaalla on oman näköinen huone, jonka sisustuksen hän saa päättää. Lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on yksi kahden hengen huone. Niihin pyritään sijoittamaan lähtökohtaisesti pariskuntia.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteet ovat viimeisin keino, kun kaikki hoitotyön keinot on jo käytetty. Rajoittamistoimenpiteissä käytön perusteena on asukkaiden turvallisuus ja terveyteen vaikuttavat syyt. Rajoittamistoimenpiteen käyttöönotosta keskustellaan lääkärin kanssa, joka arvioi ja kirjaa käytettävät rajoitteet. Myös omaisten mielipidettä kuullaan. **Pispassa** rajoitustoimenpiteitä ovat lähinnä sängynlaidan ylhäällä pitäminen, pyörätuolissa haaravyöt sekä pöytälevyt ja hygieniahaalarit. Psykykenlääkkeet ja rauhoittavat ovat kemiallisia rajoitteita. Rajoitustoimenpiteen tarvetta arvioidaan viimeistään 3kk:n kuluttua käytön aloittamisesta. Rajoitteen käytöstä tulee luopua heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä tai jos asukkaan tilanne muuttuu. Rajoitteista kirjataan myös jokaisessa työvuorossa potilastietojärjestelmään, mikäli rajoite on käytössä.

Pispassa ohjeistetaan, ettei asukkaat toisi ryhmäkotiin kovin arvokkaita tavaroita, jos se on mahdollista. Arvokas omaisuus on asukkaan / omaisten vastuulla ja se pitää tiedostaa. Rahaa asukas voi itsellään säilyttää myös omalla vastuullaan. Mikäli asukas haluaa rahansa säilytykseen hoitajien kansliaan, Pirha ei ole korvausvelvollinen, jos rahaa katoaa kirjanpidosta huolimatta. Tämä tarkoittaa, ettei kovin isoja summia kannata ryhmäkodeissa säilyttää. Mikäli rahaa säilytetään kansliassa, pitää se olla sovittu asukkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa ja kirjata palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Hoitotoimenpiteissä huolehditaan asukkaan intymiteettisuojasta. Asukkaiden kanssa keskustellaan nollatoleranssista väkivaltaisen käyttäytymisen suhteen. Asukkaan päätöksentekoa tuetaan hänen terveytensä kannalta edullisempaan käyttäytymiseen. Kuitenkin myös epäedullisia päätöksiä saa tehdä ja hoitaja ei voi tehdä päätöksiä asukkaan puolesta. Asukkaiden kanssa voidaan tehdä sopimuksia esimerkiksi tupakoinnin ja makeisten syönnin rajoittamisesta. Omahoitaja keskustelee ja sopii käytännön asukkaan kanssa ja kirjaa sen hoitosuunnitelmaan.

Pispassa jokaisella on vastuu asukkaiden asiallisesta kohtelusta ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 29§) mukainen ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitus tehdään HaiPro järjestelmään, josta se menee esihenkilölle ja vastaavalle sairaanhoitajalle. Ilmoituksen vastaanottaja selvittää tapahtuman kulun ja juurisyyt. Järjestelmän kautta voi myös pyytää lisätietoja. Lisäksi arvioidaan hoidon ja palvelun turvallisuutta, tapahtuman seurauksia ja niiden mahdollista vakavuutta. Mikäli kyseessä on vakava vamma tai usein toistuva ongelma, asian käsittelyyn tarvitaan tukea tai kyseessä on muuten poikkeava tilanne, ilmoituksen vastaanottaja välittää tiedon järjestelmän avulla ylemmän tahon esihenkilölle. Tapahtuman käsittely tapahtuu tämän jälkeen yhteistyössä. Mikäli seurauksena on ollut tai olisi voinut olla kohtalainen tai vakava haitta, ilmoitetaan asiasta toiminnasta vastaavalle vastuualuejohdajalle ja hyvinvointialueen valvontayksikölle HaiPro järjestelmän kautta.

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

Pispassa toivotaan, että asukas ja/tai hänen edustajansa antaa suoraa palautetta saamastaan kohtelusta joko suoraan henkilökunnalle ja/tai esihenkilölle. Jokainen palaute otetaan

vakavasti ja pyritään selvittämään asia. Palautetta voi antaa myös kirjallisesti palautelomakkeella **Pispan** omaan palautelaatikkoon, joka sijaitsee A-talon pohjakerroksessa. Palautetta on mahdollista antaa myös hyvinvointialueen internetsivuilta löytyvän anna palautetta-kohdan kautta.

Asukkaalla ja hänen edustajallaan on lisäksi oikeus olla tarvittaessa yhteydessä potilasasiavastaavaan ja/ tai sosiaaliasiavastaavaan, joiden yhteystiedot ovat saatavilla ryhmäkodeissa. **Pispassa** palvelun laatuun tai asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset toimitetaan joko postitse hyvinvointialueen yksilöjaostoon tai asioimalla kirjaamossa. Oma- ja valvontasuunnitelmassa on ohjeistus muistutuksen tekemiseen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

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

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

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

Pispan ympärivuorokautisen palveluasumisen esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoinen 1 alueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Yksikön palvelupäällikkö vastaa muistutukseen kirjallisesti ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin yksikkönsä sisällä. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä 1-4 viikon kuluessa. Muistutukseen liittyvä asia käydään läpi asianosaisten kanssa ja mietitään, miten toimintaa voidaan kehittää. Tarvittaessa asia käydään yleisellä tasolla läpi ryhmäkotipalaverissa.

2.5 Henkilöstö

Pispan A-talossa on koko taloa varten palveluesihenkilö (henkilöstön lähiesimies), vastaava sairaanhoitaja, virikeohjaaja sekä yksi sisäinen sijainen lähihoitaja. Lisäksi ryhmäkodeissa on 5 sairaanhoitajaa, 26 lähihoitajaa, 4 mielenterveyshoitajaa, 4 kotipalvelutyöntekijää ja 2 hoiva-avustajaa.

Pispa A-talon ryhmäkodeissa A1-A3 on kaikissa sama mitoitus ja henkilöstömäärä sekä arkipäivisin että viikonloppuisin. A-talon ryhmäkodeissa työvuorossa on aamuisin vähintään yhdeksän hoitajaa, iltaisin seitsemän hoitajaa sekä yöllä kolme hoitajaa ryhmäkodissa. A3 ryhmäkodissa minimimitoitus on sekä aamu- että iltavuorossa kolme hoitajaa. Mitoituksen täyttämiseksi minimimiehitys ei riitä jokaisena päivänä, vaan henkilökuntaa on oltava enemmän. Jokaisessa työvuorossa on ainakin yksi lääkeluvallinen hoitaja. Ryhmäkodin sairaanhoitaja työskentelee myös vahvuudessa.

Mikäli omassa ryhmäkodissa ei ole sairaanhoitaja paikalla, henkilökunta soittaa sairaanhoitajan konsultaatiota toisesta ryhmäkodista A-talon ryhmäkodeista tai tarvittaessa myös B-talosta. Mikäli ryhmäkodista puuttuu sairaanhoitaja sairaanhoidollisista palveluista vastaavat muiden A-talon ryhmäkotien sairaanhoitajat. Ryhmäkodin henkilökunta on velvollinen olemaan yhteydessä talon sairaanhoitajiin aina tarpeen mukaan. Tämän lisäksi vastaava sairaanhoitaja käy säännöllisesti ryhmäkodissa antamassa ohjausta ja toteuttamassa valvontaa.

Uusille pidempiaikaisille työntekijöille pyritään järjestämään aluksi perehdytyspäiviä. Äkilliseen sijaistuuteen tulevat ovat aluksi pääasiassa työparina, jolloin heitä perehdytetään työn lomassa. Uusille työntekijöille annetaan vastuuta pikkuhiljaa osaamisen edetessä. Esimerkiksi lääkeasioissa edetään tenttien ja näyttöjen kautta lääkelupaun, jonka jälkeen on vasta oikeus osallistua lääkehoitoon. RAI-arviointien tekeminen edellyttää myös koulutusta ja ensimmäinen arvio tehdään yhdessä RAI-vastaavan kanssa.

Esihenkilö vastaa sijaisten hankinnasta. Viikonloppuja varten esihenkilö katsoo poolin, josta tarvittaessa voi siirtää henkilökuntaa. Esihenkilön poissa ollessa henkilöstö vastaa sijaisten hankinnasta ja henkilöstön sijoittelusta. Äkillisessä poissaolossa tarjotaan omalle henkilöstölle ylityön mahdollisuutta tai rekrytoidaan omia, tuttuja sijaisia tuntityöhön. Tarvittaessa käytetään vuokratyövoimaa. Pitkäaikaista sijaisrekrytointia toteutetaan omien tuttujen sijaisten voimin tai laitetaan sijaisuus auki KuntaRekryyn.

Vuokrattua työvoimaa tarvitaan vaihtelevasti. Vuokratun työntekijän työparina on aina oltava omasta henkilökunnasta tuttu työntekijä, jolla on voimassa oleva lääkehoitolupa.

Vastaava sairaanhoitaja sijaistaa lähiesihenkilöä. Lisäksi vastaava sairaanhoitaja osallistuu yhtenä-kolmena päivänä viikossa esihenkilön delegoimiin hallinnollisiin tehtäviin.

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

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

Ennen työsuhteen alkamista henkilökunta haastatellaan. Mahdollisia suosittelijoita kysytään. Selvitetään soveltava koulutus ja työkokemus sekä kuuluminen Julki Terhikkiin. Vuokratyöntekijöiden osalta heidän työnantajansa vastaa rekrytoinnista. Työtehtäviin valitun henkilön tulee selvittää tartuntatautilain mukainen itsearviointi sekä näyttää rikosrekisteriote ikääntyvien hoitoon liittyen. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Pirhassa on työn alla kielitaitoon liittyvä arviointi.

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

Pispassa lääkehoitoon osallistuvalla tulee olla lääkärin myöntämä lupa, esihenkilö tarkistaa lääkehoidon tentit ja näytöt ennen kuin lupa menee lääkärin allekirjoitettavaksi. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdytetään ja laitteista on myös kirjalliset ohjeet. Uuden työntekijän osaaminen varmistetaan työparityöskentelyllä. Kielitaito varmistuu käytännön työn yhteydessä ja henkilökunta informoi esimiehelle, jos siinä ilmenee puutteita, jotka vaikuttavat työtehtäviin. Esimies kiinnittää kielitaitoon huomiota myös rekrytoitaessa, jolloin haastattelusta tulee selviytyä suomen kielellä. Perehdytystä varten on laadittu kaavake perehdytyksen tueksi.

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

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

Pispassa on tarjolla sekä Moodlessa että koulutuskalenterissa erilaisia koulutuksia, joiden osallistumiseen voi halutessaan ehdottaa osallistumista. Esihenkilö arvioi koulutuksen hyödyn ja myöntää osallistumisen sen perusteella. Lisäksi on koulutusta, johon jokaisen tulee osallistua. Tiettyjen vastuualueiden mukaan järjestetään lisäksi koulutusta kuten esim. hygieniavastaaville, RAI-vastaaville. Suosituihin koulutuksiin osallistutaan vuoroperiaattein. Jokaisella on varmasti mahdollisuus täydennyskoulutukseen, jos siihen vain itsellä on halua. Esihenkilö seuraa henkilöstön Pirhan koulutuksiin osallistumista HR-työpöydältä. Jos osaamisessa on puutteita esimerkiksi lääkehoidossa, voidaan edellyttää tenttien ja näyttöjen uusimista jo ennen lääkeluvan umpeutumista. Tarvittaessa esihenkilö suunnittelee työntekijän kanssa ja ryhtyy toimenpiteisiin.

”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

Pispassa esimies tai vastaava sairaanhoitaja tarkistaa opiskelijoiden opintokortista osaamispisteet ja sen mukaan heidän oikeutensa tietyissä tehtävissä. Opiskelijoiden kanssa yksikössä työskentelee aina laillistettu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Mikäli opiskelija toimii sairaanhoitajan sijaisuudessa, hänellä on aina nimetty sairaanhoitaja, jota voi konsultoida tarvittaessa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstömitoitusta seurataan reaaliaikaisesti sekä Titania työvuorojärjestelmän että Excel-pohjaisen taulukkolaskennan avulla. **Pispassa** noudatetaan lainmukaista mitoitusta, joka on tällä hetkellä vähintään 0,65 hoitajaa asukasta kohden. Koska A-talon ryhmäkodit ovat erityisen hoivan yksiköitä, on niissä mitoitusta lakisääteistä korkeampi tavoitteena 0,70. Mitoitusta lasketaan listan edetessä esim. poissaoloissa ja asiakasmäärän muutoksissa. Tarvittaessa käytetään vuokratyövoimaa ja tuttuja sijaisia.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteiden tutkimuskeskuksissa 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. Terveystieteiden tutkimuskeskuksien edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Asiakkaan siirtyessä esimerkiksi päivystykseen menee hänen mukanaan lähete tietojen siirtämiseksi. Lähetteen liitteenä on lääkelista. Asukkaan tullessa ryhmäkotiin yleensä mukana tulee epikriisi, jossa on lääkelista. Lyhyiden sairaalassa tai poliklinikalla käyntien jälkeen epikriisi luetaan asiakastietojärjestelmästä. Lääkelistan tarkistaa hoitaja ja lääkäri.

Tiedot kirjataan huolellisesti Pegasos järjestelmään. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää keskustellen, puhelimitse tai suojatulla sähköpostilla.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Pispan ympärivuorokautisen palveluasumisen A-talo sijaitsee Länsi-Tampereella.

Ryhmäkodit sijaitsevat kerrostalossa, jota Kotilinnasäätiö vuokraa Pirhalle. Ryhmäkodit on rakennettu ikäihmisten hoitamista varten 2014, joten tilat soveltuvat hyvin ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Talossa on neljä kerrosta ja samaan rakennuskompleksiin kuuluvat myös toinen ikäihmisten asumisyksikkö, vuokra-asuntoja, kaksi kotihoidon yksikköä, päiväkeskus ja nyt tyhjilleen jääviä yleisiä tiloja.

Ryhmäkodeilla asukkailla on pääosin oma huone, lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on yksi kahden hengen huone. Kahden hengen huoneisiin pyritään sijoittamaan lähtökohtaisesti pariskuntia. Jokaisessa huoneessa on wc- ja pesutilat. Lisäksi huoneista löytyy sänky, patja ja

yöpöytä. Oman huoneen jokainen sisustaa itse. Yhteisiä tiloja ryhmäkodilla ovat ruokailu- ja olohuonetilat sekä saunatilat.

Tiloissa on tehty Tampereen kaupungin ympäristöterveydenhuollon tarkastukset:

Elintarviketarkastus 13.2.2023 ja muiden tilojen tarkastus 29.2.2024.

Elintarviketarkastuksessa todettiin keittiötilojen huono kunto. Keittiöremontteja niihin ei ole vielä saatu, mutta ne ovat suunnitteilla. Muiden tilojen tarkastuksessa todettiin, että ilmanvaihdossa oli puutteita, jotka tulisi korjata 20.6.2024 mennessä.

Ylempien kerroksien ryhmäkodeissa on havaittu vuotoja katoissa. Näistä on tehty asianmukaiset ilmoitukset korjaustoimia varten jo vuosia sitten. Asiaa ei ole edelleenkään korjattu vuokranantajan toimesta. Riskinä kattovuodoista on mahdolliset sisäilmaongelmat.

Kaikista tiloihin liittyvistä epäkohdista tehdään ilmoitus Paketti järjestelmään. Samoin epäasianmukaisista tai palveluihin nähden soveltumattomista ja turvallisuusriskin muodostavista välineistä tehdään ilmoitus Paketti järjestelmään.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Terveystieteiden laitteiden laiterekisteri löytyy Paketin kautta EQU-rekisteristä. Siellä on mm. suihkulaverit, nostolaitteet ja sähkösängyt. Esihenkilö tekee tarvittaessa hankintaesityksen, kun laitteita tarvitaan lisää. Apuvälineen tarpeen arvioinnista ja käytön ohjauksesta vastaavat fysioterapeutti ja hoitohenkilökunta. Terveystieteiden laitteiden huoltopyyntö tehdään pakettiohjelman kautta. Rikkoontuneesta laitteesta tehdään HaiPro-ilmoitus, jos se on aiheuttanut vaaraa. Verenpainemittarit ja verensokerimittarit vaihdetaan uusiin niiden rikkoonnutta.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro järjestelmään ja sieltä tulee valita ilmoitus Fimeaan.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja-

ja tietoturvasioiden läpi osana perehdytystä, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Esihenkilö huolehtii tarvittavat käyttäjätunnukset työntekijöille tarvittaviin järjestelmiin. Windows-tunnuksen käyttöönoton yhteydessä jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan tietoturvasääädöksiä. Lisäksi jokaisen työntekijän tulee käydä tietoturvaan liittyvät koulutukset, jotka esihenkilö tarkistaa HR-työpöydältä.

Tietoturvahäiriöissä pitää soittaa käyttötukeen puh. 03 31171144, josta saa toimintaohjeet ja tuki on tarvittaessa yhteydessä tietoturvalavomoon. Lisäksi tästä tehdään HaiPro ilmoitus ja työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölleen.

Pispan ryhmäkodeissa on käytössä Tunstall- potilaskutsujärjestelmä. Järjestelmään kuuluu jokaiselle ryhmäkodin asukkaalle hoitajakutsupainike. Painikkeita on saatavilla rannekello muodossa sekä kaulaan ripustettavana. Hoitaja kutsut hälyttävät ryhmäkodin hoitajien työpöydissä, sekä kanslian seinäkoneessa.

Järjestelmään kuuluvat myös kaikkiin huoneisiin asennetut liiketunnistimet. Liiketunnistimet saadaan käyttöön asukashuoneiden vieressä sijaitsevista painikkeista. Liiketunnistimen tarkoitus on hälyttää hoitajalle, jos asukas esim. nousee vuoteesta ja lähtee kulkemaan

vessaan ilman hoitajan tukea. Liiketunnistimia käytetään pääosin yövuoron aikana ja asiasta sovitaan erikseen asukkaan kanssa. Asukas voi kieltäytyä liiketunnistimen käytöstä halutessaan. Liiketunnistimien lisäksi **Pispassa** on käytössä muutamia lisäliiketunnistimia (PIR-hälytin), erityisen suuressa kaatumisvaarassa olevilla asukkailla.

Tunstall- järjestelmään kuuluvat myös hoitohenkilökunnalle tarkoitetut hätäpainikkeet. Hätäpainikkeita on ryhmäkodeissa riittävästi työvuorossa olevien hoitajien käyttöön. Hätäkutsut hälyttävät kaikissa **Pispan** A-talon työpuhelimissa. Näin henkilökunta osaa lähteä apuun myös toisesta ryhmäkodista, jos hätäkutsu tulee. Tämä varmistaa avun saamisen myös yövuorossa.

Tunstal järjestelmä huolletaan säännöllisesti vähintään vuosittain laitetoimittajan toimesta. Vikatilanteissa hoitohenkilökunta ottaa yhteyttä Tunstal- käyttöjärjestelmä tukeen.

Tunstall tuki:

Virka-aikana (8–16): 010 320 1692

Huoltotilaukset sähköpostitse: huolto@tunstallnordic.com

Korjaukseen menevät lähetykset osoitteeseen: Tunstal Oy/huolto, Äyritie 22, 01510 Vantaa

Pispan kampuksella on käytössä Nepton-kulunseurantajärjestelmä henkilökunnan työajan seurantaan varten.

Pispan ryhmäkotien ulko-ovet ovat lukossa turvallisuussyistä. **Pispan** ryhmäkotien ulko-ovissa sekä lääkehuoneen ovissa on Timecon-kulunvalvontajärjestelmän sähkölukot. Muissa ovissa **Pispan** kampusalueella toimivat I-Lock älyavaimet. Sekä Timecon- että I-lock järjestelmistä voidaan tarkistaa lokitiedot tarvittaessa.

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Pispan ympärivuorokautisen palveluasumisen A-talon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 28.10.2024. **Pispan** A-talon esihenkilö/-t vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Pispan A-talon lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat palveluesihenkilö Johanna Sipola-Mäkinen ja vastaava sairaanhoitaja Eija Kuusisto. Rajattu lääkevarasto sijaitsee **Pispan** ryhmäkodissa A1 ja siitä vastaa vastaava sairaanhoitaja Eija Kuusisto.

2.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Hygienian lähtökohtana on hyvä käsihygienia. Jokaisessa ryhmäkodissa on hygieniavastaava, joka toimii hyvän hoitohygienian edistämiseksi ja seuraa hygieniakäytäntöjä ja niiden toteutumista. Hygieniahoitaja ja epidemiologi antavat asiantuntija-apua hygieniakäytäntöihin. Epidemiatilanteissa toimitaan Pirhan hygieniaohteiden mukaan. Mahdollisten epidemioiden aikana asukkaita ohjaan esim. pysymään omassa huoneessaan, yskimään oikein ja käyttämään käsidesinfektioainetta.

Hygieniahoitajana toimii Emmi Lilius, emmi.lilius@pirha.fi.

Asukkaat saavat kausi-influenssa ja koronarokotteet THL:n ohjeiden mukaisesti ryhmäkodeissa. Jokainen työntekijä täyttää työhön tullessaan tartuntatautilain mukaisen itsearviointilomakkeen ja huolehtii asianmukaisesta rokotussuojasta.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Pispan ympärivuorokautisen palveluasumisen A-talon esihenkilö vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Windowsiin kirjautuessa allekirjoitetaan sähköinen tietojen- ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimus. Henkilöstö suorittaa tietoturva- ja tietosuoja-verkkokurssit. Uusille henkilöille tehdään tietäväksi, että asiakas- ja potilastietoja voidaan käsitellä vain työtehtävien edellyttämällä tavalla. Myös työntekijöiden henkilötietojen käsittely on sallittua vain työtehtävien edellyttävässä laajuudessa. Esimiehet ja koko henkilöstö seuraavat annettujen ohjeiden noudattamista.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta.

Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Asiakaspalautetta kerätään **Pispan** ryhmäkodeissa säännöllisesti ja eri metodeja käyttäen.

Pispassa kerätään vuosittain palautetta *Voimian- ravitsemuspalvelu kyselyllä*. Kyselyyn osallistuu asukkaita jokaisesta ryhmäkodista ja haastatteluja toteuttavat **Pispan** viriketyöntekijät. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään kahden vuoden välein kyselyllä: *THL*

Kerro palvelustasi kysely. Kysely on suunnattu asukkaille ja heidän omaisilleen. Kyselyyn pääsee vastamaan elektronisesti tai tulostetuille lomakkeille.

Asiakaspalautetta voi antaa myös suoraan hoitohenkilökunnalle tai palveluesihenkilölle paikan päällä, puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakaspalautteet käsitellään reaaliaikaisesti. Epäkohtiin puututaan ja niihin suunnitellaan korjaustoimenpiteet. Palautteista ja korjaavista toimenpiteistä keskustellaan ryhmäkotipalavereissa tai henkilökohtaisesti, tapauskohtaisesti. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan reaaliaikaisesti henkilöstölle.

Lisäksi **Pispaan** on hankittu lukolliset asiakaspalautelaatikot, joita varten on omat palautelomakkeet. Näihin asiakkaat tai omaiset voivat antaa palautetta palautelomakkeella. Sähköiselle lomakkeelle pääsee myös QR-koodilla. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Palautteeseen vastataan aina, jos siihen on jätetty asiakkaan yhteystiedot. Jos asiakas ei ole jättänyt yhteystietojaan, palaute käsitellään yksikössä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Esimies vastaa, että yksikössä tehdään vuosittain riskien arviointi Granite ohjelmaan, jossa arvioidaan ja minimoidaan riskejä. Se jaetaan ryhmäkoteihin, joissa niihin voi tutustua, vaikka ei olisi ollut itse niitä arvioimassa. Riskien arvioinnissa apuna on ollut työsuojeluvaltuutettu. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus arvioida riskejä ja ilmoittaa niistä sekä toimia turvallisuusohjeiden mukaisesti.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

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

tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Pispassa yleisemmät asukasturvallisuutta koskevat riskit ovat kaatumiset ja lääkevirheet. Niitä käsitellään kerran kuukaudessa ryhmäkotipalaverissa. Kaatumisia emme aina pysty estämään, mutta niiden minimoimiseksi huolehditaan asukkaille liikuttaessa kengät jalkaan, liikkumisen apuvälineet lähelle ja ollaan lähistöllä saatavilla. Lääkevirheiden minimoimiseksi on lääkkeiden kaksoistarkastus ja virheiden sattuessa pyrimme löytämään siihen juurisyyn. Annosjakelu myös vähentää tutkimusten mukaan lääkepoikkeamia. Asukasturvallisuutta koskevia riskejä ovat myös henkilöstöresursseihin liittyvät äkilliset poissaolot.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi.

Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Henkilöstö tekee HaiPro - ilmoituksia, joista tulee ilmoitus esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan sähköposteihin. Vastaavat sairaanhoitajat käsittelevät HaiPro - ilmoitukset. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ryhmäkotipalavereissa noin kerran kuukaudessa. Yhdessä juurisyitä miettimällä voidaan muuttaa käytäntöjä, jotta poikkeamat eivät toistuisi.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan esihenkilölle välittömästi. Aluksi esihenkilö varmistaa asiakkaiden, henkilöstön ja omaisten turvallisuuden. Esihenkilö selvittää tapahtumat ja varmistaa asianomaisten tukitoimenpiteet mahdollisimman pian (esimerkiksi kriisiapu). Lopuksi esihenkilö varmistaa, että tapahtumasta tehdään asianmukaiset kirjaukset sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmään ja HaiProon. Tapahtumasta ilmoitetaan myös ylemmille esihenkilöille sekä tarvittaessa viranomaisille.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö käsittelee HaiPro raportit ensin ryhmäkotien sairaanhoitajien kanssa. Sairaanhoitajat käyvät ne läpi ryhmäkotipalavereissaan koko henkilöstön kanssa.

Hygieniaohteiden ja infektion torjuntaa seurataan ryhmäkodeissa hygieniavastaavien toimesta. Lisäksi saamme raportit käsidesin käytöstä. Epidemiatilanteista tehdään seuranta, joka lähetetään

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

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen

johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite-järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ruokapalvelu ostetaan Voimialta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä puutteista.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

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

Pispan ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöturvallitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteisten testauksen raportoinneista on annettu erillinen ohjeistus.

Pispan A-talon jokaiseen ryhmäkotiin on valittu turvallisuusvastuuhenkilö. Hän omalta osaltaan vastaa henkilöstön perehdyttämisestä sekä osallistuu tarkastuksiin.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Pispan A-talon omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluesihenkilö Johanna Sipilä-Mäkinen, johanna.sipola-makinen@pirha.fi, puh. 040 6397031.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Johanna Sipilä-Mäkinen, palveluesihenkilö ja Eija Kuusisto, vastaava sairaanhoitaja. Omavalvontasuunnitelma jaetaan ryhmäkoteihin, joissa on kuittauslista, jonka jokainen allekirjoittaa luettuaan omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään ryhmäkotipalavereissa. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle ryhmäkotipalavereissa ja sähköpostilla.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki **Pispan** A-talossa tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä jokaisen ryhmäkodin ulkopuolella olevassa lokeri-kossa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy jokaisesta ryhmäkodista tulostettuna, mistä sen saa pyydettäessä. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

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

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

Palveluyksikön omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi sekä julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 29.11.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuuhenkilö Johanna Sipola-Mäkinen
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.