



Rantaraittikoti

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	2
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta.....	9
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
3.3	Muistutusten käsittely	14
3.4	Henkilöstö.....	16
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	18
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö	22
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	24
3.9	Lääkehoitosuunnitelma	27
3.9	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	28
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta	30
4.1	Riskienhallinta	30
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	33
4.3	Sopimushallinta	34
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	35
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	36
5	Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta	37
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	38

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Rantaraittikoti

Kenttätie 17 (Petsamo-rakennus, 2.krs.)

33540 Tampere

johtava ohjaaja Senja Pykäläinen p. 040 5895287 senja.pykalainen@pirha.fi

ohjaajat p. 040 8004717 tre.rantaraittikoti@pirha.fi

sairaanhoitaja Riikka Ilomäki p. 040 6658528 riikka.ilomaki@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen 14 asukaspaikkaa.

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihoitolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka.

Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asia yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkähoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikoti tuottaa tehostettua palveluasumista Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitysvammaisille aikuisille henkilöille, joilla on ympärivuorokautisen tuen tarvetta. Pääosa asukkaista käy arkisin päiväaikaisessa toiminnassa useissa oman tuotannon sekä yksityisen palveluntuottajan yksikössä. Tarjoamme ammattitaitoista, yksilöllistä, kokonaisvaltaista ja arjen turvaavaa hoitoa sekä ohjausta. Hoito ja ohjaus perustuvat oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen kaikissa kohtaamisissa sekä hoiva- ja ohjaustyössä, joissa asukkaita tuetaan yksilöllisesti yhteisössä ja asukkaille annetaan mahdollisuus kuntoutumiseen, kasvuun ja kehittymiseen.

Rantaraittikodissa asukkaiden arjessa päiväaika täyttyy päiväaikaisesta toiminnasta ja omannäköisestä arjesta, kodin askareista, kodinhoidollisista tehtävistä, pyykkihuollosta ja muista asioinneista (terveyden ja sairaanhoito, pankki, kampaaja jne.) sekä ulkoilusta ja muista toiminnallisista ohjatuista hetkistä, kuten pelaamisesta, karaokesta, elokuva-illoista jne. Kotipäivinä asukkailla on mahdollisuus erilaisiin ajanvietteisiin kunkin omien toiveiden mukaan. Vapaa ajalla kodin ulkopuolella osa asukkaista harrastaa, osa vierailee lapsuudenkodissa tai viettää yhteisöllistä aikaa ohjaajien ja muiden asukkaiden seurassa. Rantaraittikodin asukkaista usealla on käytössään henkilökohtaisen avun palveluita. Rantaraittikodissa vietetään myös kiireettömämpää aikaa omassa pihassa esimerkiksi grillaten tai kahvitellen.

Asukkaalle tehdään vuokrasopimus ja vuokran lisäksi asukas maksaa nauttimastaan ruuasta ja ylläpidosta korvauksen. Asukkaiden vuokrista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

Rantaraittikoti on muuttanut uusiin tiloihin elokuussa 2024. Koti toimi aikaisemmin Tampereen Nekalassa vuosina 2000 - 2024. Nykyisin tilat sijaitsevat Tampereen Petsamossa, Tammenlehväkeskuksen alueella, Petsamo-rakennuksen 3. kerroksessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Rantaraittikoti on perustettu vuonna 2000. Rantaraittikotiin on muodostunut tiivis yhteisö, jossa kukin saa elää omannäköistään elämää.

Kaikille asukkaille mahdollistetaan omannäköinen arki ja elämä yhteisöllisessä asumisessa niin hyvin kuin se on yhteisössä mahdollista. Rantaraittikodissa moni on pitkäaikaisia asukkaita ja heidän kontaktejaan ystäviin, läheisiin, harrastuksiin tuetaan arjessa ja Rantaraittikodissa tehdään paljon yhteistyötä asukkaiden läheisten kanssa. Tiivis yhteistyö asukkaiden läheisten

kanssa tukee asukkaan hyvää elämää, hänen läheisiä ihmissuhteitaan sekä yksikön työntekijöiden ja asukkaan läheisten välistä luottamusta mikä on pohja laadukkaalle ja saumattomalle asukastyölle. Asukkaiden läheisten jakamaa tietotaitoa kunnioitetaan ja läheiset tulee nähdä osana asukkaan johdonmukaista palveluketjua.

Asukkaat eivät ole valinneet asuinkumppaneitaan, joten he saavat valita miten ja kenen kanssa osallistuvat kodin yhteisiin toimintoihin. Jokaisen asukkaan kanssa periaatteena on se, että kuunnellaan ja havainnoidaan heidän tahtoaan ja tarpeitaan ja nämä asiat kirjataan itsemääräämisen tukemisen suunnitelmaan ja sisällytetään osaksi perehdytystä, jotta ohjaajien työ perustuu aina yksilöllisyyteen.

Toiminnan keskeisin perusta on asukkaiden osallistaminen heidän omaan elämäänsä liittyvään päätöksentekoon. Kunnioitamme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuemme heitä tarvittaessa päätöksenteossa mm. kannustamalla heitä ilmaisemaan itseään, antamalla vaihtoehtoja, antamalla aikaa ja myös mahdollisuuden mielipiteen muuttamiseen sekä perustelemalla syitä ja seurauksia sekä arvostamalla heidän valintojaan. Asukkaat kohdataan yksilöinä sekä heitä tuetaan ja ohjataan heidän tarpeidensa mukaan. Asukkaiden tuen tarve vaihtelee paljon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Rantaraittikodin arvoina ovat tasa-arvo, yksilöllisyys ja luottamus.

Rantaraittikoti on kodikas ja viihtyisäksi sisustettu koti ympärivuorokautista tukea ja apua tarvitseville asukkaille. Rantaraittikodin asukkaat ovat itse sisustaneet omat huoneensa yhteistyössä läheisten ja ohjaajien kanssa. Huoneet ovat kunkin toiveiden ja tarpeiden mukaan sisustettuja ja tukevat asukkaiden viihtyvyyttä ja kodinomaisuutta.

Rantaraittikodissa on kaksi olohuonetta, joissa huomiota on kiinnitetty kodikkuuteen ja ne ovatkin päivittäin aktiivisesti asukkaiden käytössä. Olohuoneissa vietetään yhdessä aikaa keskustellen päivän tapahtumista, katsellaan televisiota, pelataan ja lauletaan karaokea. Rantaraittikodissa on vahvana perinne yhteisistä juhlapäivistä, kuten esimerkiksi joulu, vappu, pääsiäinen, halloween, jolloin kokoonnutaan teeman äärelle yhdessä. Myös kesäaikaan isolla takapihalla oleskellaan paljon.

Kodissa toimitaan kodin tapaan. Asukkaat siivoavat omat huoneensa henkilökunnan tuella ja heillä on halutessaan mahdollisuus osallistua ruuanlaittoon ja leivontaan. Suurin osa asukkaista käy arkisin 2-4 päivänä viikossa päiväaikaisessa toiminnassa.

Vapaa-ajallaan asukkaat harrastavat ja kulkevat asioimassa tarpeiden ja halujen ja toimintakykynsä mukaan joko itsenäisesti, ohjaajan tai avustajien kanssa. Asukkaat kyläilevät

lapsuudenkodeissaan ja läheisillä sekä ystäville on mahdollisuus tulla asukkaan luo kylään omilla aikatauluillaan.

Arvokeskustelua käydään säännöllisesti asukkaiden kanssa yksilöllisesti sekä henkilökunnan kanssa viikkopalavereissa ja toimintaa arvioidessa.

Toiminnan kehittäminen turvalliseen ja hyvään arkeen asukkaille henkilökunnan kanssa yhdessä on johtoajatuksena Rantaraittikodissa ja toimintaa tarkastellaan ja kehitetään jatkuvasti. Tavoitteena on kasvaa entistä vahvemmaksi yhteisöllisyyteen sitoutuneeksi työyhteisöksi, jossa ymmärretään erilaisuutta, kannustetaan avoimuuteen, tuetaan toisiamme, opitaan toisiltamme ja kehitetään toimintaa yhdessä tavoitteellisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

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.

(Valviran määräys 1/2024)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Johtava ohjaaja Senja Pykäläinen

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty pvm. 4.10.2024

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikkötasolla johtava ohjaaja Senja Pykäläinen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka tuula.soukka@pirha.fi

Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston toiminta

Pirkanmaan hyvinvointialueen oma- ja laatuasiintuntijaverkoston pohja päivitetään oma- ja laatuasiintuntijaverkoston toiminta- ja laatuasiintuntijaverkoston toiminta, kun hyvinvointialueen sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja oma- ja laatuasiintuntijaverkoston toiminta vuosittain.

Yksikön oma- ja laatuasiintuntijaverkoston päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston päivityksiä tehdään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma- ja laatuasiintuntijaverkoston toimintamallien tai palveluiden perusteella. Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston päivityksiä tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston päivityksiä hyväksyy toimialuejohtaja.

Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston julkisuus

Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston päivityksiä ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja oma- ja laatuasiintuntijaverkoston kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Oma- ja laatuasiintuntijaverkoston toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat oma- ja laatuasiintuntijaverkoston päivityksessä kuvattujen toimintamallien toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuutta, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on Kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä laatua mitataan sen avulla. Lisäksi osassa yksiköitä käytetään Muistikka-seurantavälinettä muistioireiden objektiiviseen arviointiin.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikodissa esihenkilönä toimii johtava ohjaaja ja arjen tasolla toiminnassa vastaava ohjaaja. Johtava ohjaaja työskentelee useamman yksikön esihenkilönä ja suunnittelee ja johtaa palvelua laatu- ja turvallisuusnäkökulmista huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa.

Yksikön esihenkilönä johtava ohjaaja valvoo yksikön toimintaa ja saa tietoa toiminnasta arjesta vastaavalta ohjaajalta, muilta yksikön työntekijöiltä, asiakkailta ja heidän läheisiltään. Rantaraittikodissa pidetään viikoittain työntekijöiden viikkopalaveri, jossa käsitellään yksin toimintaa ja ajankohtaisia asioita siihen liittyen. Johtavalla ohjaajalla on myös käsitys ja ymmärrys siitä, mitä kunkin asiakkaan yksilölliseen hoitoon ja huolenpitoon kuuluu.

Arjesta vastaava ohjaaja osallistuu hoitotyöhön ja välittää tietoa aktiivisesti johtavalle ohjaajalle. Toiminnan puutteisiin puututaan ja niihin haetaan aktiivisesti ratkaisuja yhdessä koko työyhteisön kanssa.

3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

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

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

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan oma palvelu- ja hoitosuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheutonta viivytystä. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia

tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön omatyöntekijällä vastuulla on huolehtia, että asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma tai vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Mikäli edellä mainittujen lakien mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, hänelle voidaan laatia kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat erityishuollon palvelut.

Kehitysvammalain mukaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pitää kirjata yleisellä tasolla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Tämän lisäksi palveluyksikössä tehdään asiakkaalle käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma (AVAIMET).

Rantaraittikodissa jokaiselle asiakkaalle on laadittu vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Lisäksi yksikössä on käytössä AVAIMET- lomakkeisto, jossa on asiakkaan käytännönläheisempi hoitosuunnitelma. AVAIMET-lomakkeessa kuvataan, miten toimet toteutetaan asiakkaan arjessa käytännön tasolla. Tämä suunnitelma on tärkeä arjen yhteistyöväline, joka on tehtävä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa. AVAIMET -lomakkeiston tavoitteena on auttaa asukasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen asetetut tavoitteet.

AVAIMET-lomakkeisto on Rantaraittikodissa siirtymävaiheessa ja jatkossa asiakkaan hoitosuunnitelma tullaan kirjamaan OMNI- järjestelmään.

Rantaraittikodissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen hänelle tärkeisiin asioihin, esimerkiksi oman näköisen vapaa-ajan viettoon. Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan, vuorovaikutuksellaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi.

Asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asukasta tuetaan tekemään omia valintoja. Esim. pukeutuessa asiakas valitsee omat vaatteensa tai hänelle annetaan vaihtoehtoja, jos ei itse pysty kokonaisvaltaiseen valintaan. Ruokailutilanteessa asiakkaalta kysytään esimerkiksi, mitä haluaa puron kanssa tai ruokajuomaksi. On myös tärkeää

huolehtia, että asukkaan mieltymyksiä havainnoidaan, jos asukas ei pysty itse ilmaisemaan millään keinolla ilmaisemaan omaa tahtoaan.

Rantaraittikodin asukkaat muodostavat tiiviin yhteisön, jossa jokaisen mielipidettä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Viikoittaisessa yhteisöpalaverissa käydään läpi yhteisiä asioita, joihin jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka huolehtii että asiakkaan tarpeet ja edut tulevat huomioituiksi. Omahoitaja huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut, yhteistyössä muiden henkilökunnan jäsenten kanssa.

Rantaraittikodissa pohditaan säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa, kuinka asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Itsemääräämisoikeutta pohditaan ja arvioidaan jatkuvasti arjen tasolla ja vähintään 6kk välein päivitetään jokaisen asukkaan yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma ja tarvittaessa yksilöllinen itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma. Työyhteisössä pohditaan yhdessä, miten itsemääräämisoikeutta voidaan paremmin tukea.

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

3.3 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

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

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm.

aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
- yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, tuula.soukka@pirha.fi
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)
- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilma syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Rantaraittikodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Yksikön esihenkilö ottaa selvittääkseen tilanteen ja harkinnan mukaan keskustelelee asianosaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin jatko toimenpiteisiin. Asiakkaalla ja hänen edustajallaan on myös oikeus olla tarvittaessa yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali-, potilas- ja/tai vanhusasiamieheen tai tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluunsa.

Rantaraittikodin palavereissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ShL § 48 ja § 49) ilmoittaa huomaamastaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen sekä henkilöstön kanssa ja mietitään, mikä on aiheuttanut epäasiallisen kohtelun.

Asukkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämiensä kommunikaatiokeinojen avulla. Läheiselle tilanteesta ilmoitetaan sovitulla tavalla. Asukasta ohjataan tarvittaessa jatkotoimenpiteisiin.

Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan. Jokaisesta asiakkaaseen kohdistuvasta haitta/vaaratilanteesta tiedotetaan myös asiakkaan omaisille. Henkilökunnalla on koulutusta tai henkilökunnalle on kerrottu ohjeet asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee keskustella esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianomaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asiakas tai omainen voivat jättää spontaanin asiakaspalautteen sähköisesti, kirjallisesti tai suusanallisesti. Asiakkaiden tai heidän läheistensä tekemät palautteet käsitellään yksiköiden esihenkilöiden toimesta viipymättä.

Mikäli kyseessä on asiakkaalle tapahtunut haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan ensisijaisesti asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä Pirkanmaan hyvinvointialueen vastuualueen johtajan toimesta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin mukaisesti.

3.4 Henkilöstö

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

Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali -ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hälläpyörän kodin henkilöstöön kuuluu

- 7 vakituista lähihoitajan/ohjaajan toimea
- vastaava ohjaaja
- ruokapalveluvastaava
- hoiva-avustaja
- sairaanhoitaja (yhteinen useamman yksikön kesken)
- johtava ohjaaja (yhteinen useamman yksikön kesken)

Rantaraittikodissa työskennellään kolmessa vuorossa. Henkilökunnan riittävyys on varmistettava joka vuorossa ja resurssi jakautuu niin, että aamuvuorossa on vähintään kaksi hoitajaa/ohjaajaa, iltavuorossa vähintään kaksi hoitajaa/ohjaajaa ja yövuorossa yksi hoitaja/ohjaaja. Apua resurssiin voidaan tarvittaessa kysyä muista kehitysvammaispalveluiden asumisyksiköistä. Jokaisessa vuorossa on oltava vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä (LOVE).

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

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

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

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

Rantaraittikodilla äkillisiä poissaoloja sijaistetaan ottamalla sijainen sisäisistä sijaisista tai yksikön omalta sijaisten listalta, jossa on yksikössä aiemmin työskennelleitä tuttuja sijaisia. Työvuoromuutoksilla voidaan myös ratkaista muuttunutta resurssitarvetta ja osa-aikatyötä tekeviä voidaan pyytää ylimääräisiin vuoroihin. Näistä muutoksista neuvotellaan aina työntekijän kanssa. Lisäksi käytössä on Tempore-sijaisjärjestelmä.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

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

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikodissa rekrytoinnista vastaa johtava ohjaaja. Rantaraittikodin rekrytoinneissa toimiin ja sijaisuuksiin rekrytoidaan ammattitaitoista ja kehitysvammaosaamista omaavaa henkilökuntaa. Uutta työntekijää rekrytoidessa tärkeää on, että uusi työntekijä omaa hyvät vuorovaikutus- sekä työyhteisötaidot, on kehittämismyönteinen, osaa reflektoida omaa työtään ja ennen kaikkea, että hän ymmärtää asukkaiden itsemääräämisoikeuden arvon ja merkityksen. Rekrytointien yhteydessä tarkistetaan työntekijän ammattioikeudet JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista ja tarkastetaan tutkintoon liittyvät todistukset. Opiskelijoita pyydetään esittämään opintopisteiden määrä. Vakituisiin toimiin ja pidempiaikaisiin sijaisuuksiin rekrytointi tehdään Kuntarekryssä.

Lyhytaikaisissa sijaisuuksissa rekrytointiin osallistuu koko henkilökunta. Äkillisen sijaistarpeen ilmetessä, vuorossa oleva työntekijä aloittaa sijaisen etsimisen.

Uusien työntekijöiden aloittaessa perehdytys on tärkeä osa. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii yksikön toimintaan ja asiakkaisiin liittyvät toimintatavat. Rantaraittikodissa perehdytyksessä pyritään järjestämään uusille työntekijöille perehdytysvuoroja, joissa he työskentelevät vakituisen tai talon toiminnan muuten hyvin tuntevan työntekijän parina. Rantaraittikodissa on

asiakasperehdytyskansio, jossa on tietoa kunkin asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvistä asioista. Lisäksi käytössä on uusille sijaisille pikaperehdytykseen kaulanauha, johon on koottu tärkeät tiedot kustakin asiakkaasta ja kunkin hoitoon ja huolenpitoon liittyvät tiedot. Lisäksi jokaisesta asiakkaasta valokuva. Tämä kaulanauha kulkee työntekijän mukana työvuoron ajan.

3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini-mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä asiakkaan Minun tiimin kokoumisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Yksiköissä tehdään yhteistyötä asiakkaiden eri palveluja tuottavien tahojen kanssa (esim. perusterveydenhuollon palvelut, puhe- ja fysioterapeutit).

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikodissa tehdään laajasti yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa. Asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Kiireelliset ja kiireettömät hoidot toteutuvat pääsääntöisesti kuten muidenkin kansalaisten kohdalla. Joskus asiakas voi itse haluta yksityisten palveluiden käyttämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammapoliklinikka palvelee asiakkaita oman erikoisalansa kysymyksissä. Kehitysvammapoliklinikan palveluita käytämme tarpeen mukaan.

Jokaisella asiakkaalla on yksilölliset tarpeet terveydenhuollon palveluille ja palveluita käytetään tarpeen mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakas voi 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. Asiakkaan luvalla eri toimipisteet eri palvelutuottajien välillä vaihtavat tarvittaessa kuulumisia esim. sairauskohtauksista, tapaturmista, työmatkoista ja arjen sujumiseen vaikuttavista asioista.

Yhteistyössä eri palveluntarjoajien kanssa huomioidaan sujuva tiedonsiirto sekä asiakkaan tietoturva. Jos asiakas siirtyy toiseen yksikköön, asiakkaan perustiedot annetaan mukaan ja tiedonsiirrossa pyritään, että Rantaraittikodista henkilökunta pääsee saattamaan. Päivystyskäynneissä asiakkaan mukaan pyritään saamaan myös henkilökunnasta joku. Lisäksi mukaan annetaan asiakkaan lääkelista ja henkilötietolomake.

3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

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)

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 omaovertontu sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikoti sijaitsee Tammenlehväkeskuksen alueella, Petsamo- rakennuksen 3. kerroksessa. Tilat on vuokrattu Tammenlehväsäätiöltä. Näihin tiloihin Rantaraittikoti on muuttanut elokuussa 2024.

Asumispalveluissa asiakas vuokraa itselleen huoneen, joka on kokonaan hänen omassa käytössään. Asiakas sisustaa ja kalustaa huoneen itse ja saa siitä näin ollen oman näköisensä. Asiakas osallistuu oman huoneen siivoukseen taitojensa ja voimavarojensa mukaan.

Jokaisella asiakkaalla on oma huone, johon sisältyvät oma wc- ja suihkutila. Huone on asiakkaan koti ja sinne mennessä kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Huoneeseen mennessä koputetaan ja huomioidaan että asiakkaalla on oikeus kieltää sisään meneminen.

Jokainen asiakas voi laittaa halutessaan oman huoneensa oven lukkoon, jolloin he voivat rajata sitä, kuka huoneessa käy tai liikkuu. Asiakkaiden läheiset ovat aina tervetulleita yksikköön vierailulle läheisensä luokse. Pääsääntöisesti yksikössä yöaika rauhoitetaan klo 22:00 alkaen. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi lomalla/laitoshoidossa tms. pidemmän aikaa.

Ravitsemuksessa huomioidaan voimassa olevat eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (erilaiset sairaudet, ruoka-aine yliherkkyydet, allergiat ja -intoleranssit) niin että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi.

Rantaraittikodissa ateriat valmistetaan yksikössä, aterioiden valmistuksesta huolehtii yksikön ruokapalveluvastaava. Asiakkaat pääsevät halutessaan kykyjensä mukaan osallistumaan ruoanlaittoon. Erilaisia teemapäiviä vietetään kalenterivuoden mukaisesti. Rantaraittikodissa pyritään siihen, että ruoka olisi ravintoarvoiltaan rikasta, mutta herkuttelukin on haluttaessa mahdollista. Väli- ja yöpalaa tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä.

Paikallisesta S-ketjun kaupasta tehdään kauppatilaus kolme kertaa viikossa, jossa tilataan esimerkiksi aamupala ja iltapalatarvikkeet.

Nesteen saanti varmistetaan siten, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus juoda omassa huoneessa sekä aterioiden välillä. Lisäksi aterioilla juomat tarjoillaan isoista mukeista ja joka aterialla on tarjolla aina myös vettä. Jos nesteen saanti huolestuttaa, asukkaalle aloitetaan nesteseuranta tarpeen mukaan.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen on osa hygieniakäytäntöjä. Käytännön toimista yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeitä hygieenisen toiminnan osa-alueita.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on oma hygieniaoheistus, jota noudatetaan myös kehitysvammaisten palveluissa.

Jokaisessa kehitysvammaisten palvelujen yksikössä on oma hygieniavastuuhenkilö, joka seuraa hygienian toteutumista ja ohjeiden noudattamista. Hän osallistuu säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien koulutukseen ja päivittää yksikön hygieniaohejeksiota.

Hygieniaoheja noudatetaan ja päivitetään. Jokainen lukee vastuullisesti uudet ohjeet ja toimii sen mukaisesti. Tarvittaessa hygieniahoitajalta saadaan apua kaikissa hygieniaan liittyvissä asioissa.

Voimia vastaa kaikkien tilojen siivouksesta. Epidemia-aikoina siivouksen kiinnitetään erityistä huolellisuutta. Asiakkaat osallistuvat kukin omalla tavallaan pyykinhuoltoon.

Rantaraittikodissa on automaattinen paloilmoitin- ja sprinklerijärjestelmä.

Paloturvallisuus on huomioitu yksikön toiminnassa, palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset tiloissa. Tiloihin on laadittu poistumisturvallisuussuunnitelma ja pelastussuunnitelma on yhteinen koko Tammenlehväkeskuksen alueella. Yksikön tiloissa on järjestetty turvallisuuskävelyitä ja näitä tehostetaan loppuvuoden aikana. Lisäksi keväälle 2025 järjestetään yksikön työntekijöille turvallisuuskoulutus, jossa harjoitellaan mm. tiloista poistumista.

Palotarkastus on tehty viimeksi vuonna 2023 (vanhaan toimipisteeseen).

Terveydensuojelunlain mukainen tarkastus tehty viimeksi 2024 (vanhaan toimipisteeseen)

Tampereen seudun hygieniahoitaja:

Ulla-Maija Simppa, ulla-maija.simppa@pirha.fi, +358 40 015 9663

3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuss lupa)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla

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

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

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)

Apuvälineet

Yksiköiden asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat Pirkanmaan apuvälinekeskuksen kautta. Asiakas tekee apuvälineestä hakemuksen vammaissosiaalityöhön, jossa hakemuksesta tehdään myönteinen tai kielteinen päätös. Myönteisen päätöksen jälkeen Pirkanmaan apuvälinekeskus hankkii ja toimittaa apuvälineen asiakkaalle.

Tietosuoja ja tietoturva

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 terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Apuvälineet hankitaan aina asiakkaan, vastuutyöntekijän, fysioterapeutin, lääkärin ja apuvälineyksikön kanssa yhteistyönä. Yhteistyön tavoitteena on saada oikea apuväline oikeaan käyttöön oikealle ihmiselle. Apuvälinehuolto huoltaa ja korjaa laitteet, jotka heidän kauttaan on hankittu. Asukkaan asiakirjoissa on lainasopimukset apuvälineistä sekä huolto- ja korjausyhteystiedot.

Rantaraittikodissa on käytössä sekä apuvälineyksiköstä asiakkaille henkilökohtaisessa lainassa olevia apuvälineitä että yksikön omia apuvälineitä.

Rantaraittikodin henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot. Henkilökunta huolehtii apuvälineiden tarpeenmukaisuudesta, konsultoiden esimerkiksi asiakkaiden omia fysioterapeutteja.

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista apuvälineisiin liittyen, jonka lisäksi jokaisesta vaaratilanteesta täytetään poikkeamailmoitus HaiPro järjestelmään. Vaaraa aiheuttanut apuväline poistetaan käytöstä ja lähetetään välittömästi korjaukseen huoltoon.

Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja johtava ohjaaja tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Rantaraittikodissa tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaitteikko. Asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Asiakkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät lukollisesta kaapista toimistosta. Toimistoon ei päästetä henkilökunnan ulkopuolisia ihmisiä.

Asiakastietojen salassapitoon ja tietoturvalliseen käsittelyyn perehdytetään ja salassapito huomioidaan myös puhelimen ja sähköpostin käytössä.

Rantaraittikodissa asiakastiedot kirjataan Pegasos-järjestelmään. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään tai toimikortti.

Pegasoskirjaukset tehdään ajantasaisesti ja säännöllisesti. Perehdyttämisen yhteydessä varmistetaan, että uusi työntekijä ymmärtää kirjaamisen merkityksen ja tärkeyden.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkheidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkheidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikodin lääkehoitosuunnitelmasta, sen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmaa sekä sen päivittäminen tehdään yhteistyössä yksikön johtavan ohjaajan kanssa.

3.9 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikodissa saadaan toimintaan liittyvää palautetta asiakkailta, heidän läheisiltään ja eri yhteistyötahoilta. Palautetta saadaan suullisesti ja myös esimerkiksi sähköpostitse. Rantaraittikodissa kaikki asukkaat ovat asuneet jo pidemmän aikaa ja yhteistyö asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa on tiivistä. Saatuun palautteeseen pyritään reagoimaan nopeasti ja korjaamaan mahdolliset epäkohdat.

4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

4.1 Riskienhallinta

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

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

(Pirhan turvallisuuspäätös)

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. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen

on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella tunnistettavat asiakasturvallisuuden riskiryhmät liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilöstö) liittyviin riskeihin, osaavan henkilöstön saatavuuteen, infektioiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erillisin kohdennetuin suunnitelmin.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). 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. Jokaisen riskin käsittelyssä on tärkeää uskaltaa reflektoida monesta näkökulmasta laaja-alaisesti, jotta tilanteesta voidaan oppia.

Riskien hallintaan vaikuttaa se, että henkilökunta on tietoinen riskeistä ja mahdolliset vaaratilanteet pyritään ennakoimaan. Ei käytetä rikkinäisiä koneita ja laitteita. Kaikkien koneiden huollosta vuositasolla pidetään kiinni. Myös asukashuoneiden turvallisuudesta huolehditaan, ettei esim. rikkinäisiä jatkojohtoja käytetä.

Riskien hallinnassa ja niiden tunnistamisessa Rantaraittikodissa on käytössä riskien raportointi- ja seurantaohjelma Granite ja turvallisuuteen liittyvät läheltä piti- ja vaaratilanteet ilmoitetaan Hai-pro-järjestelmään. Turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista raportointi kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Vaaratilanteiden käsittelijänä toimii yksikön esihenkilö, joka pyrkii viipymättä käsittelemään ilmoitetut tapahtumat ja ryhtyy asianmukaisesti korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Yksikön esihenkilö vastaa, että työn vaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työturvallisuusriskit ja riskien vakavuusarvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat käytettävissä Granitea päivitettäessä.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa:

1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen
2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta.
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua.

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi. Lääkepoikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus ja tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen/päivystyksen lääkäriä.

Poikkeamasta kerrotaan myös asukkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asukkaan läheiselle.

Kiinteistöön liittyvissä poikkeamissa (vika- ja häiriötilanteet) tehdään ilmoitus havaituista asioista pääsääntöisesti Paketti-palvelun kautta. Paketin kautta ilmoitus ohjautuu kiinteistöhuoltoon.

Rantaraittikodin tunnistettuja riskejä:

- lääkehoito: virheet lääkehoidossa, lääkkeen antamisessa dosetista, usein liittyvät kiireeseen tai epäselvään kommunikointiin.
- tiedonkulku: kuinka saadaan tieto kulkemaan työyhteisössä, kun työvuoroissa kohdataan epäsäännöllisesti
- sijaisten hankkiminen: sijaisten hankkiminen äkillisiin poissaoloihin haastavaa.

4.2 Toiminnassa 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)

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Vakavaan

palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Rantaraittikodissa siivouspalvelut tulevat Voimialta ja siivouspalveluja Rantaraittikotiin toimittaa RTK. Siivouspalveluun liittyvissä poikkeamissa ollaan yhteydessä Voimiaan. Siivouksen osalta laatukäyntejä järjestetään noin kerran kuussa.

Kuljetuspalveluiden osalta yhteydenotto tapahtuu suoraan Tuomen työkytteihin.

4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

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

5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Rantaraittikodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön toimistossa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
4.10.2024 Tampere
Palveluyksikön vastuhenkilö
johtava ohjaaja Senja Pykäläinen
Toimialuejohtaja
Tuulikki Parikka

