

Pirkanmaan hyvinvointialue



Savolakoti

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Oma- ja potilasturvallisuuden laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
3.4	Muistutusten käsittely	9
3.5	Henkilöstö	10
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
3.8	Toimitilat ja välineet	15
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	18
3.11	Infektioiden torjunta	20
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	21
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
4	Oma- ja potilasturvallisuuden riskien hallinta	23
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	26
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
5	Oma- ja potilasturvallisuuden toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
5.1	Toimeenpano	27
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
6	Oma- ja potilasturvallisuuden hyväksyntä	29

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Savolakoti</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Savolantie 15, 37800 Akaa, puh. 040 335 3528, 040 335 3541 Palveluvastaava Sari Huttunen, puh. 050 383 3901 Ryhmävastaava Nina Seppänen, puh. 040 539 6534</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Savolakoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen. Savolakodissa tuotetaan aikuisten kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumista sekä tuettua asumista. Päärakennuksessa on 8 asuntoa ja samassa pihapiirissä on 4 asunnon rivitalo tuettuun asumiseen.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen ja pohjoinen). Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen, lännen alueen palvelupäällikkönä Marja-Leena Korpela 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakoti tarjoaa tehostettua ympärivuorokautista palveluasumista kodinomaisessa ympäristössä 8 asukkaalle ja tuettua asumista 4 kehitysvammaiselle aikuiselle Akaassa.

Toiminnan sisältöä ohjaa asukaslähtöisyys.

Kaikilla asukkailla on oikeus ja velvollisuus osallistua kodin toimintoihin. Kaikki asukkaat saavat apua, ohjausta ja hoitoa niillä osa-alueilla, joihin omat voimavarat ja taidot eivät riitä.

Savolakoti on ollut toiminnassa vuodesta 2016, ja kaikki palvelut ovat lähipalveluita.

Savolakodissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoja eli ihmisläheisyyttä, arvostusta, rohkeutta, vastuullisuutta ja luottamusta. Lisäksi arvoihimme kuuluvat, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, toimintakyvyn ylläpito ja osallisuus.

Toimintaperiaattemme on tuottaa laadukasta ja turvallista ohjausta/hoitoa niin, että asukas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Toimintamme on asukaslähtöistä ja läsnä olevaa. Asukkaiden hyvällä perushoidolla ja ohjauksella, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään monia perussairauksia.

Omaiset ja vieraat ovat aina tervetulleita Savolakotiin.

Savolakodissa ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia, joka toimittaa lämpimät ateriat yksikköön kaksi kertaa päivässä. Aamu- ja ilta- / välipalat valmistavat yksikön hoitajat. Käytössä on S-kauppojen kauppakassipalvelu, mitä kautta yksikköön tilataan ateriapalvelua täydentävät tuotteet.

Siivouspalvelut järjestää Pirkanmaan Voimia, ja palvelun toteuttaa tällä hetkellä Lähisiivous.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

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

Ympäri vuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asiakkaan 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 lääkehoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Tuettu asuminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten tuetun asumisen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Tuettua asumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tuetun asumisen asiakas asuu itsenäisesti. Tuetun asumisen tukikäytien tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä arjessa. Tukikäytien määrä ja sisältö vaihtelee asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa mielekkääseen vapaa-ajantoimintaan. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuualuetasoisesti sekä yksikkötasoisesti. Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen laatii vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman Pirhan omavalvontaohjelman pohjalta yhteistyössä palvelupäälliköiden kanssa.

Savolakodin omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat palveluvastaava Sari Huttunen ja ryhmävastaava Nina Seppänen muiden ohjaajien kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Savolakodin omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

palveluvastaava Sari Huttunen, puh. 050 383 3901, sari.huttunen@pirha.fi

ryhmävastaava Nina Seppänen, puh. 040 539 6534, nina.seppanen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään laatu- ja omavalvonta-asiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Verkoston tarkastaa pohjan vuosittain.

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakodissa ei ole ollut käytössä toimintakyvyn arviointiin perustuvaa järjestelmää.

Osassa yksiköitä pilotoidaan parhaillaan InterRAI-ID järjestelmää ja se otetaan myöhemmin käyttöön kaikissa yksiköissä.

Savolakodissa on pitkäaikainen henkilöstö, joka tuntee asukaskunnan ja heidän erityispiirtensä hyvin. Tämä lisää asiakas -ja potilasturvallisuutta. Uudet työntekijät perehdytetään.

Ostopalveluista Pirkanmaan Voimia järjestää laatukatselmuksia koskien ruoka -ja siivouspalveluita.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakoti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueeseen. Kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen, palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen.

Savolakodissa henkilöstöhallinnosta sekä yksikön toiminnan ja kehittämisen suunnittelusta vastaa palveluvastaava noudattaen hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita. Yksikön toiminnallisesta arjesta huolehtii yksikön ryhmävastaava Nina Seppänen yhdessä palveluvastaavan kanssa.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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.

Savolakodissa järjestetään uuden asukkaan tullessa hoitoneuvottelu, johon asiakas ja hänen omaisensa / läheisensä osallistuvat. Tarvittaessa asukkaalle järjestetään esimerkiksi tulkkipalvelu, jotta hänen mielipiteensä tulee kuulluksi.

Hoitosuunnitelmassa tuodaan näkyviin asukkaan omat toiveet hoidosta. Suunnitellaan päivittäiset toimet, joilla toimintakykyä pyritään ylläpitämään.

Jokaiselle asukkaalle tehdään henkilökohtainen IMO-suunnitelma asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemisesta.

Suunniteltujen toimintojen toteutuminen ja arviointi kirjataan Pegasos-asiakastietojärjestelmään.

Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoitosuunnitelman ajantasaisuus. Omainen / omaiset kutsutaan paikalle tai heihin ollaan puhelimitse yhteydessä hoitosuunnitelman päivitystä varten.

Savolakodissa asukkaalla on oikeus laadultaan hyvään ohjaukseen, hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asukkaiden yksityisyyttä ja intymiteettisuojaa kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Asukkaiden kanssa keskustellaan / kommunikoidaan heidän omista tarpeistaan ja haluistaan, jotta voidaan olla tietoisia, kuinka he haluavat arkeaan viettää ja määrittää. Päivittäisessä työskentelyssä ohjaajat ohjaavat asukkaita tekemään itse päätöksensä. Asukas voi tuettuna tehdä oman tahtonsa ja mieltymyksensä mukaisia päätöksiä. Myös sellaisia, jotka tuntuvat ohjaajista vääriltä ja huonoilta. Ohjaaja ei saa vaikuttaa asukkaan omiin päätöksiin, mutta ohjaajalla on velvollisuus kertoa asukkaalle muun muassa syy-seuraus -suhteista, jotta asukkaalla on paras mahdollinen tieto siitä mitä oma päätös tarkoittaa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita ihmisen jättämistä oman onnensa nojaan eikä tarkoituksellista henkilön turvallisuuden vaarantamista. Ihmisellä on oltava myös mahdollisuuksia oppia tekemistään valinnoista ja niiden seurauksista.

Lisää tuetusta päätöksenteosta: <https://www.verneri.net/yleis/paatoksenteon-tukeminen>

Rajoitustoimenpiteitä pyritään välttämään, ellei asukkaan käyttäytyminen uhkaa vaarantaa omaa tai muiden turvallisuutta.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä on Savolakodissa käytössä yhdellä (1) asukkaalla. Asiakkaalla on käytössä sängynlaidat, jolla turvataan asukkaan pysyminen sängyssä.

Rajoitustoimenpiteet on käsitelty IMO-työryhmässä. Päätökset on tehty työryhmän antaman lausunnon perusteella. Päätökset tarkistetaan 6 kk välein. Päätös ja arviointi kirjataan asukkaan papereihin.

Savolakodissa kaikilla ohjaajilla on vastuu ja velvollisuus puuttua asukkaiden epäasialliseen kohteluun ja kertoa siitä esimiehilleen. Jos koetaan että yksikön esihenkilö käyttäytyy epäasiallisesti, siitä ilmoitetaan palvelupäällikölle. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on 1.1.2016 alkaen ollut sosiaalihoitolain 48 § mukainen velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen tai ryhmävastaavalle, jos huomaa tehtävissään epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhkia asukkaan hoidon/huolenpidon toteuttamisessa. Myös omaisten taholta tuleva epäasiallinen käytös on ilmoitettava esihenkilölle.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

3.5 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 työnhajauksen 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?

Savolakodissa työskentelee 7 lähihoitajaa, joista yksi toimii ryhmävastaavana.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki).

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan työntekijän todistukset ja haastattelutilanteessa arvioidaan osaamista ja ammattitaitoa.

Yksikön perehdyttämisessä käytetään Intro-perehdyttämisohjelmaa.

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

Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan opintorekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

Opiskelijoille nimetään aina omaohjaaja.

Henkilöstön osaamisesta ja työskentelyn asianmukaisuudesta saadaan tietoa työyhteisön jäseniltä, läheisiltä ja mm. HaiPro ilmoitusten perusteella. Osaamista voi henkilökohtaisesti tuoda esiin myös kehityskeskusteluissa. Havaitut epäkohdat esihenkilö käy läpi keskustelemalla ko. henkilön kanssa, keskusteluista täytetään varhaisen välittämisen lomake. Osaamiseen liittyen voidaan järjestää lisäkoulutusta ja yhteisesti sovitusti rajata jotain tehtäviä pois (esim. lääkehoito), kunnes osaaminen on riittävällä tasolla.

Valvontalain perusteella vammaisten pariin työhön hakeutuvalle velvoite rikosrekisteriotteen toimittamisesta tulee voimaan vuoden 2025 alussa. Työnantajalla on velvollisuus pyytää rikosrekisteriote, kun työnantaja ottaa työntekijän tai viranhaltijan työhön, joka kestää yhteensä yhden vuoden aikana vähintään kolme kuukautta. Rikosrekisteriote tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Työvuorosuunnittelussa ennakoidaan ja huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä (yksikön ryhmävastaava) suunnittelee ja tarvittaessa ennakoi lisäresurssin tarvetta yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Savolakodissa riittävä minimiresurssi on aamu- ja iltavuorossa 2 hoitajaa ja yövuorossa 1 hoitaja. Minimiresurssin alle ei lähtökohtaisesti työskennellä, koska silloin asukasturvallisuus saattaa vaarantua.

Akuuteissa poissaoloissa työvuorossa olevat työntekijät ovat velvollisia toteuttamaan sijaishankintaa.

Yksikössä on työntekijöiden yhteystiedot ja yhteinen Signal-viestiryhmä. Tämän lisäksi yksikössä on mahdollisuus käyttää Tempore alustaa sijaistarpeissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakodissa ei ole ns. omalääkäriä, mutta vammaispalveluiden lääkärin tehtäviä Akaan alueella hoitaa terveyskeskuslääkäri. Hän tapaa asukkaita sovitusti Savolakodissa. Yhteisesti käytössä on Pegasos/Omni-järjestelmä, josta voidaan yksikössä tarkistaa myös perusterveydenhuollon kirjauksia.

Syksyn 2024 aikana ollaan siirtymässä Saga-järjestelmään sosiaalihuollon kirjausten osalta.

Kehitysvammaan liittyvät palvelut / erityiskysymykset hoidetaan kehitysvammapoliklinikan kautta. Poliklinikan palveluja käytetään tilanteissa, joissa Akaan omat palvelut eivät riitä.

Kehitysvammapoliklinikalla käydään noin 2–3 vuoden välein, jolloin arvioidaan asukkaan kokonaistilanne ja tarkistetaan lääkitys.

Yksikössä on käytössä päivitetty lääkehoitosuunnitelma.

Lääkkeet tilataan sähköisesti Akaan apteekista EasyMedi järjestelmän kautta. Asukas maksaa lääkkeensä itse.

Vammaissosiaalityön kanssa viestiiän puhelimitse ja sähköpostitse, tarvittaessa sovitaan yhteisiä palavereita.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakodin kiinteistö on Akaan kaupungin omistuksessa, ja Pirha on tiloissa vuokralla.

Savolakodilla on asukkaiden käytössä oman huoneen lisäksi ruokailu- ja oleskelutilat. Lisäksi yhteisiä tiloja ovat sauna + suihkutila, kodinhoitohuone ja varastot kausivaatteille. Kesäaikaan asukkaiden käytössä on myös piha-alue.

Kaikissa asukashuoneissa on omat wc- ja suihkutilat. Asukkaiden käytössä olevat omat huoneet ovat lukittavia, ja jokainen asukas saa halutessaan pitää ovea lukossa.

Savolakodissa on esteettömät tilat, osassa huoneita on myös katonosturimahdollisuus, jolla varmistetaan asukkaiden turvallinen siirto tarvittaessa.

Rivitaloasunnot ovat yksiöitä, joissa on mahdollisuus viettää täysin itsenäistä elämää.

Tilat ovat valmistuneet vuonna 2016 ja ovat hyväkuntoisia, kylpyhuoneita on remontoitu vuonna 2018. Käyttöönottotarkastus on tehty vuonna 2016.

Savolakodissa ei tällä hetkellä ole asianmukaista lääkehuonetta. Tähän on kustannusarvio pyydetty ja olemassa oleva varasto muutetaan lääkehuoneeksi.

Ulko-ovi on lähtökohtaisesti päiväaikaan auki ja yöaikaan kiinni.

Kiinteistön ylläpidosta vastaa Akaan kaupunki. Ylläpito- ja huoltopyynnöt tehdään Paketti-palvelun kautta, josta ne ohjautuvat palveluntuottajille. Äkillisissä tilanteissa voidaan soittaa suoraan kaupungin kiinteistöhuollon päivystysnumeroon.

Henkilökunta ilmoittaa Paketti-palvelun kautta, mikäli havaitsee rikkinäisiä tai muuten soveltumattomia laitteita. Välineet, kuten sängyt ja nosturit on varustettu Pirhan tunnustetarroilla. Vuosihuollot tulevat automaattisesti palveluntuottajalta.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Uudet työntekijät opastetaan perehdytyksen yhteydessä lääkinnällisten laitteiden oikeaoppiseen käyttöön, yksiköstä löytyy kirjalliset ohjeet.

Yksikössä on varalla esimerkiksi lattianosturi sähkökatkosten tai huoltoviiveiden osalta. Tarvittaessa voidaan ottaa yhteys hyvinvointikeskuksen apuvälinelainaamoon

Savolassa noudatetaan yllä olevia ohjeita tietoturvaan liittyvissä asioissa. Tietojärjestelmien käyttöön opastetaan perehdytyksen yhteydessä (Pegasos, EasyMedi). Esihenkilö pyytää työntekijälle tunnukset asiakastietojärjestelmään. EasyMedi-tunnukset pyydetään apteekista.

Asukkaan yksityisyyden suojasta huolehditaan myös niin että esimerkiksi vuoronvaihtoraportit voidaan pitää suljetun oven takana toimistossa. Kaikki asukaspaperit ovat lukituissa kaapeissa ja arkistolaatikoissa.

Tietojärjestelmähäiriöistä ilmoitetaan IsteKin palvelunumeroon, ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Laajoista tietojärjestelmähäiriöistä on infoa myös intrassa.

Kaikki kirjaukset tehdään Pegasos/Omni-järjestelmään, johon pääsevät kirjautumaan vain ne, joilla on sinne oikeus kirjata.

Jos tietojärjestelmän käytössä on katko, kirjataan tiedot paperille (säilytetään lukitussa kaapissa). Käyttökatkon päätyttyä tiedot kirjataan järjestelmään ja paperi hävitetään tietosuojajätteeseen.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja

vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakodin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 9/2023. Pirkanmaan hyvinvointialueen uuteen lääkehoitosuunnitelmapohjaan tiedot päivitetään 12/2024 mennessä.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa jatkossa yksikön sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan ja yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin kanssa.

Yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä vastaa sairaanhoitaja yhdessä lääkärin ja muun henkilökunnan kanssa.

Savolakodissa ei ole rajattua lääkevarastoa. Jokaisella asukkaalla on omat lääkärin määräämät lääkkeet.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakodissa noudatetaan yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa käyttäen hyvää käsihygieniaa ja siivoustasoa sekä ohjaten asukkaita. Yksikössä on omat suunnitelmat mahdollisen epidemian osalta olemassa. Asukkaiden terveydentilaa seurataan päivittäin. Tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan eristetään asukas omaan huoneeseen esimerkiksi korona-, influenssa- tai norovirustaudin aikana.

Puhtaanapidosta yksikössä vastaa Pirkanmaan Voimia Oy kolme kertaa viikossa palvelukuvauksen mukaisesti. Ohjaajat täydentävät puhtaanapitoa päivittäin kulloisenkin tarpeen mukaan.

Pyykkihuolto hoidetaan yksikössä. Eriteppykille käytetään ko. pyykille suositeltua pesuainetta. Pyykinpesukoneet puhdistetaan säännöllisesti.

Savolakodin hygieniayhdyshenkilö on Jaana Peltonen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava hygieniahoitaja on Minna Vuorihuhta, minna.vuorihuhta@pirha.fi, puhelin: 69126, 044 472 8042.

Eteläisen lähijohtamisalueen hygieniahoitaja on Milla Nikkilä, milla.nikkila@pirha.fi, puhelin: 050 410 0210.

3.12 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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakodissa käytetään Pegasos- ja Omni360 -asiakastietojärjestelmää. Asukkaisiin liittyvät asiapaperit säilytetään lukollisessa tilassa.

Työntekijät päivittävät osaamistaan tietosuojakoulutuksilla sekä keskustelemalla säännöllisesti tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista.

Tietoturvavirheistä tehdään HaiPro-ilmoitus

Tietosuojajätteet laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- 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?

Asukkailta ja omaisilta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja kodin arjessa.

Palautetta / ehdotuksia voi antaa sekä suullisesti että kirjallisesti, ja niitä käsitellään yksikön viikkopalavereissa.

Yksikössä pyritään järjestämään ainakin kerran vuodessa läheisten ilta.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskejä kartoitetaan Granite-ohjelman avulla. Savolakodin palveluvastaava laatii Granite-arviot yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Granite-arvio käydään läpi yhdessä yksikön muiden ohjaajien kanssa. Riskienhallinnasta vastaavat yksikön esihenkilö, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä. Ilmoituksia käydään läpi viikkopalavereissa.

Savolakodissa sijaitsee etelän alueen epidemiavalmiusvarasto. Poikkeustilanteisiin on varauduttu myös niin, että esimerkiksi ruokatarpeita riittää muutamaksi päiväksi. Yksiköstä löytyy mm. varavirtalähteitä, otsalamppuja ja pattereita.

Riskitekijäksi on tunnistettu myös pienet resurssit, etenkin yöaikaisen toimintamallin luominen, esimerkiksi tilanteisiin, jos työntekijä sairastuu.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Käytössämme on HaiPro-järjestelmä, johon henkilökunta kirjaa vaaratapahtumat ja läheltä piti -tapahtumat. Vaaratapahtumien osa-alueita ovat:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuus
2. Työturvallisuuteen
3. Tietoturva ja tietosuojan liittyvä
4. Toimintaympäristöön liittyvä tapahtuma

Ilmoitukset menevät palveluvastaavalle, ja ne käydään läpi Savolakodin viikkopalaverissa. Vaaratapahtumat käsittelyn yhteydessä mietitään, miten jatkossa vastaavat tilanteet voidaan parhaalla mahdollisella tavalla välttää. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Koko työyhteisö vastaa riskien hallinnasta. Esiin tulleista riskeistä keskustellaan palavereissa. Osa olevista riskeistä on kuitenkin aina olemassa, kuten se, että yksikössä työskennellään myös yksin.

Hygieniaohjeiden ja infektioTORjunnan toteutuminen näkyy yksikössä siten, että yksikössä ei ole normaalia enempää sairastapauksia ja mahdollinen epidemian alku saadaan rajattua ja tartunnat eivät leviä (esim. noro).

Vaara- ja haittatapahtumista raportoidaan yksikön sisäisissä palavereissa, lisäksi alueellisesti näistä tulee tietoa.

Turvallisuusyhdyshenkilö varmistaa osaltaan riskienhallinnan toteutumista esim. turvallisuuskävelyiden muodossa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Savolakotiin lämpimät ateriat toimittaa Voimia kaksi kertaa päivässä. Ruoan lämpötiloja seurataan, ja ilmoitetaan toimittajalle tarvittaessa.

Siivouksista vastaa Voimian alihankintayritys Lähisiivous Oy. Palveluiden laadusta pidetään kahdesti vuodessa laadunseurantapalaveri.

Kuljetuspalveluista vastaa Tuomi Logistiikka, mahdollisissa ongelmatilanteissa otetaan yhteys ryhmäkuljetukset@pirha.fi.

Savolakodin tarvitsemat elintarvikkeet toimittaa S-kaupparyhmän kauppakassipalvelu. Jos elintarvikkeissa on esimerkiksi vanhentuneita tuotteita, kirjataan ylös tuote, sen valmistus- / viimeinen käyttöpäivämäärä sekä eränumero. Palautteen voi antaa S-kaupan sivujen kautta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Esihenkilö on vastuussa palvelukokonaisuuksien toteutumisen seurannasta yhdessä palvelupäällikön ja palvelulinjajohtajan kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa ja jokainen on velvollinen tutustumaan sen sisältöön.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 18.9.2024 Akaa
Palveluyksikön vastuuhenkilö Sari Huttunen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.