

Pirkanmaan hyvinvointialue



Silvonrinne

**Oma-
valvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
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 riittävyden seuranta	12
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
3.8	Toimitilat ja välineet	13
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	17
3.11	Infektioiden torjunta	18
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
4	Omavalvonnan riskien hallinta	21
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	25
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26
5.1	Toimeenpano	26
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	28

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

Silvonrinteen asumispalveluyksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)

Nuolikuja 1A, 33950 Pirkkala

2. kerros, Tupala p. 040 1335726

3. kerros, Riihelä p. 040 1335724 ja p. 040 1335725

Vastaava ohjaaja Katri Lehtonen p. 040 1335723, katri.lehtonen@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen kehitysvammaisille aikuisille asukkaille sekä tukiasumispalvelua itsenäisesti asuville kehitysvammaisille aikuisille asukkaille. Asukaspaikkoja ympärivuorokautisessa asumisessa yhteensä 17 (Tupala 8 paikkaa ja Riihelä 9 paikkaa). Lisäksi tukiasumispalvelua kahdelle samassa talossa itsenäisesti asuvalle asukkaalle.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteen asumispalveluyksikössä toteutetaan ympärivuorokautista palveluasumista sekä tukiasumispalvelua kehitysvammaisille aikuisille asukkailla. Asumispalveluyksikkö toimii Pirkanmaan hyvinvointialueella, Pirkkalassa. Asumisyksikössä on yhteensä 17 ympärivuorokautisen palveluasumisen asukaspaikkaa sekä tukiasumispalvelua kahdelle samassa talossa itsenäisesti asuvalle asukkaalle.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta, turvallista, kodinomaista, yksilöllistä sekä asiakaslähtöistä ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Suurin osa asukkaista käy arkisin päiväaikaisessa toiminnassa asumisyksikön ulkopuolella, joko päivittäin tai muutama päivänä viikossa. Osa asukkaista ei tällä hetkellä osallistu ollenkaan talon ulkopuoliseen päiväaikaiseen toimintaan, joko korkean ikänsä tai muiden henkilökohtaisten syiden takia. Näille asukkailla järjestetään asumisyksikössä päiväaikaista toimintaa, arjen askareita ja muita omia yksilöllisiä menoja.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön arvot pohjautuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin; ihmisläheisyyteen, arvostukseen, rohkeuteen, vastuullisuuteen ja luottamukseen. Näiden yläkäsitteiden avulla Silvonrinteen työntekijät ovat työnohjauksessa pohtineet yhdessä toimintayksikön keskeisiä työtä ohjaavia arvoja ja sitä, miten ne näkyvät arjen keskellä. Silvonrinteen keskeisimmiksi arvoiksi muodostuivat inhimillisyys, vastuullisuus, kunnioitus ja oikeudenmukaisuus.

Inhimillisyys on yksi Silvonrinteen tärkeimmistä arvoista. Se tarkoittaa empaattista ja välittävää suhtautumista asukkaisiin ja työntekijöihin. Se tarkoittaa myös lämmintä vuorovaikutusta, ystävällisyyttä sekä ymmärtämistä. Inhimillisyys näyttäytyy Silvonrinteen arjessa pyrkimyksenä tuoda asukkaan elämään iloa ja mielekkyyttä sekä kokemusta siitä, että jokainen on riittävä ja tärkeä sellaisena kuin on. Kunnioitamme asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuemme heitä omien mielipiteiden ilmaisussa ja itsensä ilmaisemisessa esimerkiksi vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä käyttäen.

Vastuullisuus tarkoittaa myös luotettavuutta eli sitä, että työyhteisön jäsenet sekä asukkaat voivat luottaa, että työskentely on läpinäkyvää ja pyrkimys on toimia niin, että se tähtää asukkaiden

hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja lisäämiseen. Jokainen kantaa vastuun omasta tekemisestään ja omista vastuualueistaan.

Kunnioitus ja oikeudenmukaisuus kulkevat arvomaailmassa rinnakkain. Ne tarkoittavat, että jokaisen ihmisarvoa ja oikeuksia kunnioitetaan ja pyritään varmistamaan, että työyhteisön ja asukkaiden näkökulmasta oikeudenmukaisuus toteutuu. Oikeudenmukaisuuden varmistaminen nähdään Silvonrinteellä hyvin tärkeänä, sillä kehitysvammaiset ihmiset ovat yhteiskunnallisesti tarkasteltuna varsin haavoittuvaisessa asemassa verrattuna moniin muihin ihmisryhmiin.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön toimintaperiaatteena on mahdollistaa kaikille asukkaille omannäköinen elämä. Asukkaat osallistuvat arjen askareisiin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaan. Asukkaita tuetaan tekemään päätöksiä omaan elämään liittyvissä asioissa ja heitä tuetaan omien menojen, harrastusten ja toiveiden toteuttamisessa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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

(Valviran määräys 1/2024)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö mutta sen sisällön tuottamiseen, pohtimiseen ja arvioimiseen osallistuu koko yksikkö. Silvonrinteen asumispalveluyksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastaava ohjaaja. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työyhteisön kanssa säännöllisesti ja kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman myös itsenäisesti. Luettuaan he kuittaavat perehtyneensä suunnitelmaan ja samalla sitoutuvat työskentelemään siinä kuvattujen toimintatapojen ja arvojen mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Silvonrinteen asumispalveluyksikön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: vastaava ohjaaja Katri Lehtonen p. 040 1335723, katri.lehtonen@pirha.fi

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.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. 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?

Silvonrinteellä tavoitteena on tarjota asukkaille laadukasta ja heidän tarpeitaan vastaavaa asumispalvelua. Laadua varmistetaan sekä asukas-, omais- että työntekijäpalautteen avulla. Asukkailta saadaan palautetta päivittäisessä toiminnassa heidän kanssaan sekä sanallisesti keskustelemalla että heitä tarkkailemalla. Asukkaiden kanssa pidetään asukaspalavereita molemmissa kerroksissa kerran viikossa. Asukaspalavereissa asukkaat voivat kertoa kuulumisiaan ja esittää toivomuksia esimerkiksi yhteisistä aktiviteeteista tai ilmaista muita toiveita tai parannusehdotuksia.

Omaisilta saadaan suoraa palautetta samalla, kun hoidetaan heidän kanssaan asukkaiden jokapäiväisiä asioita. Lisäksi omaisten kanssa järjestetään vapaamuotoisia tapaamisia muutaman kerran vuodessa, Tapaamisissa kerrotaan ajankohtaisia kuulumisia ja suunnitellaan yhteisiä juhlia tai tapahtumia.

Vuosittain asukkaiden asumisen suunnitelmapalavereissa mietitään asukkaiden toimintakykyä ja pohditaan heidän saamaansa palvelua, sen oikea-aikaisuutta, riittävyttä ja sopivuutta. Samalla saadaan palautetta siitä, miten palvelun tarjoamisessa on onnistuttu siihen mennessä.

Työntekijöiden viikkopalavereissa käydään läpi ajankohtaisia esiin nousseita asukkaiden arkeen ja palveluun liittyviä huomioita ja huolia. Viikkopalavereissa käydään läpi Hai-pro-ilmoitukset ja mietitään toimintatapoja, joilla jatkossa voidaan estää vastaavien haittatapahtumien toistuminen. Tarvittaessa palavereissa sovitaan uusista toimintatavoista asukkaiden hyvinvoinnin varmistamiseksi ja turvaamiseksi.

Työntekijät täyttävät asiakas- ja potilasturvallisuuden vaarantumisesta ja läheltä piti - tilanteista Haipro- ilmoitukset, jotta vaaratapahtumat tulevat näkyviksi ja niihin on mahdollista puuttua. Haipro - ilmoitusten pohjalta työntekijöiden viikkopalavereissa etsitään ratkaisuja haittaa aiheuttavien asioiden välttämiseksi ja poistamiseksi.

Vuosittain Pirhassa kerätään sähköisesti asukas- ja omaispalautetta asumispalveluista. Palautteen pohjalta on mahdollista kehittää ja parantaa toimintaa ja palvelun laatua. Viimeisin palaute on kerätty syyskuussa 2024.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteen asumispalveluyksikkö kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Silvonrinteen asumispalveluyksikön päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

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?

Silvonrinteelle asukkaat ohjautuvat vammaissosiaalityön ja SAS-ryhmän kautta. SAS-ryhmä ohjaa uudet asukkaat tutustumiskäynnille yksikköön. Tutustumiskäynnin pohjalta asukas, omaiset, sosiaalityöntekijä ja yksikön vastaava ohjaaja tekevät yhdessä päätöksen siitä, onko Silvonrinne asukkaalle oikeanlainen asumispaikka.

Silvonrinteen asumispalveluyksikössä asukkaalle laaditaan henkilökohtainen asumisen suunnitelma. Asukkaan omaohjaaja laatii suunnitelman asukkaan asumisen suunnitelmapalaverin pohjalta. Palaveri toteutetaan yhdessä asukkaan sekä tilanteesta riippuen, omaisten ja moniammatillisen verkoston, kuten päiväaikaisen toiminnan edustajien, vammaissosiaalityön edustajan ja/tai terveydenhuollon

edustajan kanssa. Suunnitelmaa muutetaan ja tarkistetaan tarvittaessa, mikäli asukkaan tilanne tai toimintakyky muuttuvat sekä vähintään kerran vuodessa. Asukkaalle ja/tai omaiselle tarjotaan mahdollisuus lukea asumisen suunnitelma virheiden ja epäkohtien korjaamiseksi.

Asumisen suunnitelmaan kirjataan käytännönläheisesti asukkaan päivittäiseen hoitoon ja ohjaukseen liittyvät asiat, tavoitteet ja toiveet. Asumisen suunnitelman osaksi asukkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa määritellään se, kuinka asukkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäisessä arjessa. Itsemääräämisoikeussuunnitelma päivitetään vähintään kerran kuukaudessa.

Henkilökunta perehtyy kaikkien asukkaiden asumisen suunnitelmiin aina niiden päivittyessä sekä ilmoittaa lukukuittauksella perehtyneensä niiden sisältöihin. Kuukausittain järjestetään henkilökunnan asukasasiapalaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita liittyen asukkaiden elämään, tavoitteisiin sekä mahdollisiin haasteisiin.

Silvonrinteen asukkailla on kullakin kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat asukkaan tarpeiden ja edun täyttymisestä ja muun henkilökunnan informoinnista asukkaan elämään liittyvissä muutostilanteissa. Omaohjaajan tehtävänä on asukkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asukkaalla palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omaohjaaja on tarvittaessa yhteydessä asukkaan vammaissosiaalityön omatyöntekijään palvelutarpeiden muuttuessa tai vammaispalvelulain mukaisten palvelujen hakemiseksi.

Asukkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Silvonrinteellä työskennellään asukkaiden omissa huoneistoissa, joissa he saavat elää mahdollisimman omannäköistä elämää. Asukkaita kohdellaan yksilöllisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Asukkaille tarjotaan turvallinen elinympäristö, jossa heidän on hyvä asua ja jossa työntekijät toimivat asukkaiden hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Asukkaille on haettu ja myönnetty vammaispalvelulain mukaisia henkilökohtaisia avustajia sekä Kelan puhevammaisten tulkkauspalvelua, jotta mahdollistetaan osallistuminen esteettömästi omien kiinnostuksien mukaiseen toimintaan.

Yksikössä pyritään toimimaan niin, että asukkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu mahdollisimman hyvin, samalla huomioiden myös terveyden turvaamiseen liittyvät näkökohdat. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan muun muassa antamalla asukkaille vapaus itse valita osallistumisensa asumisyksikössä järjestettyyn toimintaan.

Toiminta on pyritty järjestämään asukkaille mieleiseksi. Kehitysvammaisilla ihmisillä on itsemääräämisoikeuden ohella myös oikeus tarvitsemaansa apuun ja tukeen. Asukkaita ei voi itsemääräämisoikeuden nimissä jättää ilman tarvitsemaansa apua ja tukea.

Silvonrinteellä jokaisella asukkaalla on oma huoneisto, johon heillä on oma avain. Asukkaat voivat valintansa mukaan viettää vapaa-aikaa omassa huoneistossa tai yhteisissä tiloissa. Asukkailla on oikeus omanlaiseen päivärytmiin omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Päivärytmiin vaikuttavat myös arjen velvollisuudet, kuten päiväaikaisessatoiminnassa käyminen. Asukkaiden kanssa pidetään viikoittain asukaspalaveri, jossa asukkaat voivat halutessaan tuoda omia toiveitaan esille. Asukkaita tuetaan heidän harrastuksissaan ja mielenkiinnon kohteissaan.

Asukkaiden elintapoihin voi olla välttämätöntä puuttua, mikäli he eivät ymmärrä elintapojensa seurauksia ja vahingoittavat niillä vakavasti terveyttään. Tällöinkin puuttuminen pyritään tekemään mahdollisimman hyvässä yhteisymmärryksessä ja asukasta kunnioittaen.

Silvonrinteellä kaikille asukkaille on laadittu käytännön hoitoa ja ohjausta tukeva toimintaohje. Toimintaohjetta päivitetään ja tarkistetaan säännöllisesti. Toimintaohjeet on luotu ohjaamaan työskentelyä asukkaan kanssa niin, että itsemääräämisoikeutta ei tarvitse tarpeettomasti rajoittaa. Lähtökohtaisesti kaikkien asukkaiden kohdalla pyritään toimimaan siten, että heitä opastetaan ja ohjataan elämässään ja arjessaan niin, että rajoitustoimenpiteisiin ei jouduttaisi turvautumaan.

Silvonrinteellä joudutaan käyttämään joitakin kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu riittävään lääketieteelliseen, psykologiseen ja sosiaalityön asiantuntemukseen. Tämä on varmistettu asiantuntijaryhmällä. Ryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa useammin, tarkastelemaan asumisyksikön asukkaiden tilannetta. Asiantuntijaryhmään kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

Jos havaitaan asukkaiden epäasiallista kohtelua, siihen puututaan heti. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ShL § 48 ja § 49) ilmoittaa huomaamastaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle sekä täyttää ilmoituslomake. Esihenkilö kirjaa tapahtuman itselleen tiedoksi. Tilanteet käydään läpi keskustelemalla asianomaisen kanssa. Tarvittaessa asiat käydään läpi viikkopalaverissa tai työnohjauksessa. Tarvittaessa työntekijälle annetaan huomautus, varoitus ja käynnistetään irtisanomismenettelyt, mikäli muut toimenpiteet eivät ole riittäviä. Epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumista ja vaaratilanteista ilmoitetaan asukkaalle sekä tarvittaessa asukkaan omaisille. Osapuolien kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja kerrotaan korvaavista toimenpiteistä, joilla vastaavat tapahtumat voidaan estää jatkossa.

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 tyytymättömän hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevilla muistutuksilla 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palvelun laatuun tai asukkaiden kohteluun tyytymätön asiakas, läheinen tai muu laillinen edustaja voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön vastaava ohjaaja Katri Lehtonen p. 040 1335723, Nuolikuja 1A, 33950 Pirkkala, katri.lehtonen@pirha.fi

Palvelupäällikkö Tuula Soukka p. 040 6607190, tuula.soukka@pirha.fi

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen p. 040 8004712. marjaana.rasanen@pirha.fi

3.5 Henkilöstö

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuotavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Silvonrinteen vastaava ohjaaja vastaa siitä, että yksikössä on riittävä määrä henkilökuntaa paikalla suhteessa asukkaisiin. Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista Valviran rekisteristä.

Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneista ammattilaisista sekä monipalvelutyöntekijästä. Henkilökuntaan kuuluu 11 lähihoitajaa, sairaanhoitaja, neljä sosionomia, monipalvelutyöntekijä sekä vastaava ohjaaja. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee pääsääntöisesti neljä työntekijää ja yövuorossa kaksi työntekijää. Arkisin 8 -16 paikalla on myös vastaava ohjaaja sekä monipalvelutyöntekijä.

Henkilöstövoimavarojen vahvistamiseksi Silvonrinteellä sitoutetaan ja kuullaan työntekijöitä yksikön toimintaan liittyen. Työhyvinvointia on pyritty lisäämään autonomisella työvuorojen suunnittelulla sekä säännöllisillä viikkopalavereilla ja työnohjauksella. Sijaisia käytetään lyhyisiin, äkillisiin poissaoloihin sekä pidempiin lakisääteisiin poissaoloihin. Periaatteena on käyttää ensisijaisesti Pirkanmaan

hyvinvointialueen sisäisiä sijaisia, tämän lisäksi käytetään tuntityötä tekeviä keikkatyöntekijöitä sekä Temporen välittämiä sijaisia.

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

Avoimiin toimiin ja pidempiaikaisiin sijaisuuksiin on julkinen haku Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessien mukaisesti. Kelpoisuus tarkistetaan tutkintotodistuksista sekä Valviran rekisteristä. Rekrytointi järjestetään avoimesti ja läpinäkyvästi. Rekrytointipäätökseen vaikuttavat esimerkiksi hakijan soveltuva koulutus, työhaastattelussa saatu vaikutelma, alan työkokemus sekä suositukset edelliseltä työnantajalta.

Silvonrinteellä uudelle työntekijälle pyritään järjestämään mahdollisuus tutustua työyksikön toimintaan aluksi parin päivän ajan ylimääräisenä työntekijänä, jolloin häntä ei lasketa suunnittelussa vahvuuteen. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä perehdytysvuoroihin.

Yksikössä on laadittu perehdytysuunnitelma, jonka avulla uusi työntekijä perehdytetään yksikön toimintaan ja asiakastietojen käsittelyyn. Sähköisen Intro-perehdytysohjelman käyttö on Silvonrinteellä työn alla ja se on tarkoitus ottaa osaksi perehdytystä lähiaikoina. Uudet työntekijät lukevat ja kuittaavat sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman. He tutustuvat myös asukkaiden omiin toimintaohjeisiin sekä pikaperehdytysohjeisiin ja eri työvuorojen työohjeisiin. Perehdytykseen kuuluu myös asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvä perehdytys sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöön ja niiden kirjaamiseen liittyvä perehdytys. Myös erilaisiin turvallisuus- ja elintarvikevalvonnansuunnitelmiin perehtyminen on osa uuden työntekijän perehtymistä työhön.

Esihenkilö käy vuosittain työntekijöiden kanssa kehityskeskustelut ja niissä käydään läpi kunkin henkilökohtainen kehittämissuunnitelma ja sen pohjalta mietitään esim. henkilökohtaisia koulutustarpeita. Säännöllisiä koulutuksia toteutetaan esim. ensiapuun, alkusammutukseen ja tietoturvaan liittyen.

Silvonrinteellä työharjoittelua suorittaville opiskelijoille nimetään työssäoppimisjaksoille kaksi ohjaajaa, joiden kanssa opiskelija pääsääntöisesti tekee samoja työvuoroja. Ohjaajat perehdyttävät opiskelijan yksikön toimintatapoihin ja varmistavat, että opiskelija toimii työyksikön ohjeiden ja toimintatapojen mukaan.

Rikosrekisteriote

Rikosrekisteriote pyydetään 1.1.2025 alkaen yksikköön tulevilta vakituisilta työntekijöiltä tai yli 3kk sijaisuuteen tulevalta, vanhoilta työntekijöiltä ei tarvitse kysyä.

Rikosrekisteriotetta ei tarvitse tallentaa, riittää vain, että sen näyttää. Tällä hetkellä Pirhassa toimitaan niin, että kun työntekijä on näyttänyt esihenkilölleen rikostaustaotteen, esihenkilö ilmoittaa siitä hr-

sihteereille päivämäärineen ja sihteerit tallentavat tiedon Primaan. Lähtökohtaisesti rikosrekisteriotteen maksaa työntekijä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteen asumispalveluyksikössä on aamuvuorossa neljä työntekijää, iltavuorossa neljä työntekijää ja yövuoroissa kaksi työntekijää. Henkilöstöä on palkattu sen mukaan, että kaikkiin työvuoroihin riittää tarvittava määrä henkilökuntaa. Äkilliseen poissaoloon reagoidaan mahdollisimman nopeasti, jotta tilalle saadaan sijaistyövoimaa. Esihenkilö tai työvuorossa olevat työntekijät aloittavat äkillisessä poissaolossa sijaisen etsinnän heti, kun tieto poissaolosta tulee. Tilanteesta riippuen, poissaoloa paikkaamaan käytetään sisäisiä sijaisia eli VIP-työntekijöitä, omaa henkilökuntaa, tuntityöntekijöitä tai Temporen vuokratyövoimaa. Joissain tilanteissa voi olla, että asukkaita on loman vietossa niin monta, että yksittäinen vuoro saadaan toteutettua ilman sijaista.

Yksikölle on määritelty minimimiehitys, mikä tarkoittaa sitä, että äkillisessä tilanteessa, jos sijaista ei ole saatavissa voidaan yksittäinen työvuoro toteuttaa siten, että aamuvuorossa on kolme työntekijää tai iltavuorossa on kolmetyöntekijää ja yövuorossa kaksi työntekijää. Tämän miehityksen alle ei voida mennä. Mikäli vuoroa ei saada täytettyä omilla keinoilla, on mahdollista pyytää apua muilta asumisen yksiköiltä ja yhdessä etsiä ratkaisua akuuttiin tarpeeseen.

Jokaisessa työvuorossa tulee pyrkiä siihen, että molemmissa kerroksissa on lääkeluvallinen työntekijä mutta akuutissa tilanteessa voidaan yksittäinen työvuoro hoitaa yhdellä lääkekuvallisella työntekijällä. Siinä tapauksessa lääkeluvallinen työntekijä huolehtii molempien kerrosten lääkehoidosta työvuoron ajan.

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.

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteeltä ollaan säännöllisesti yhteydessä vammaissosiaalityön sosiaaliohjaajaan ja sosiaalityöntekijään. Asukkaiden päiväaikaiseen toimintaan yhteydenpito on säännöllistä ja sitä ylläpidetään pääsääntöisesti puhelimen välityksellä. Asukkaiden muihin palvelunjärjestäjiin ja yhteistyötahoihin, kuten edunvalvojiin, fysioterapeutteihin ja vammaispalvelujen poliklinikalle ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Silvonrinteen asukkaiden perusterveydenhuolto toteutuu terveyskeskuksessa samaan tapaan kuin muidenkin hyvinvointialueen asukkaiden. Tämän lisäksi asumisyksikössä käy terveyskeskuksen oma lääkäri lääkärintierolla kerran kuukaudessa, hoitamassa kiireetöntä hoitoa vaativia asioita sekä reseptien uusimista yms.

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?

Silvonrinteen asumispalveluyksikkö sijaitsee tavallisessa asuinkerrostalossa, sen toisessa ja kolmannessa kerroksessa. Asumisyksikön tilat on eriytetty muista talon asukastiloista erillisillä yksikköön johtavilla ovilla, joihin on oma avain. A-rapun alaovelle on asennettu sähköovi ja ovipuhelin mitkä lisäävät

turvallisuutta ja helpottavat asumisyksikköön kulkua. A-rapun hissi on normaalia kerrostalohissiä suurempi ja mahdollistaa helposti pyörätuolilla hississä liikkumisen.

Kaikilla asukkailla on oma huoneisto, johon heillä on avain. Kaikissa huoneistoissa on esteetön kylpyhuone. Alakerran yksikön huoneistoissa asukkailla on myös pieni keittiötila, jossa on oma jääkaappi, hella ja tiskiallas sekä keittiönkaapit. Asukkaat sisustavat omat huoneistonsa itse. Toisten asukkaiden huoneistoihin ei saa mennä ilman lupaa ja kutsumatta. Hoitotoimenpiteiden aikana huoneistojen ovet pidetään kiinni, jotta varmistetaan asukkaiden yksityisyys. Asukkaat voivat myös halutessaan kutsua yövieraita, kunhan asiasta sovitaan henkilökunnan kanssa.

Yhteisissä tiloissa on molemmissa kerroksissa keittiö sekä ruokailutila ja olohuone. Molemmissa kerroksissa on myös saunatilat. Riihelän saunatilat ovat esteettömät ja siellä voi käydä suihkussa suihkutuolin tai pesulaverin avulla. Yhteisiä tiloja voivat käyttää kaikki asukkaat. Asukas vuokraa huoneiston itselleen ja se on kokonaan hänen omassa käytössään. Asukkaiden huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asukas olisi lomalla pidemmän aikaa.

Yksikön huolto- ja korjaustarpeista tehdään sähköinen työpyyntö Pirkanmaan hyvinvointialueen Paketti-palvelussa. Työpyynnössä kuvataan tarvittava huolto- tai korjauskohde ja -tarve. Pyyntöä voi lähettää kuka vain yksikön työntekijä, kun huomaa korjaustarpeen. Yksikön siivouksesta vastaa monipalvelutyöntekijä yhteisten tilojen osalta ja muu henkilökunta yleisen järjestyksen ja asukashuoneistojen siivouksen osalta.

Lääkepoikkeamista, vaaratapahtumista ja turvallisuuspoikkeamista täytetään Hai-pro-ilmoitus ja ilmoitukset käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa. Samalla mietitään se, miten vastaavat poikkeamat voidaan ehkäistä jatkossa.

Asukasturvallisuutta ja työturvallisuutta on yksikössä lisätty hankkimalla käyttöön Ascomin – turvajärjestelmä. Järjestelmä sisältää asukaspainikkeita ja henkilökunnan turvapainikkeita, joiden avulla voidaan hälyttää hoitajaa tai työkaveria apuun, jos tilanne niin vaatii. Järjestelmä toimii yksikön sisällä ja siitä ei hälytys ohjautu yksikön ulkopuolelle. Hoitajat pitävät mukanaan vastaanotinta, johon painikkeelta tehty hälytys ohjautuu ja josta se kuitataan, kun hälytys on vastaanotettu.

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 palveluysikön 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.

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://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 tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti.

Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. 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://www.pirha.fi/intra/tietosuojajajietoturvaohjeet)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteellä käytetään erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, kotihoitosängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat verensokerimittarit ja silmälasit huolletaan, korjataan ja uusitaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Osa apuvälineistä tulee asukkaiden henkilökohtaiseen käyttöön lääkinällisen kuntoutuksen kautta. Tällöin apuvälineyksikkö ohjaa laitteiden käytössä ja vastaa laitteiden huollosta ja korjauksesta. Suurin osa apuvälineistä on yksikön omaisuutta. Käyttöön oton yhteydessä hankitaan perehdytystä ja käytön ohjausta laitteita myyvältä taholta. Henkilökunta tekee laitteiden ja tarvikkeiden toimintahäiriöistä ja vioista vikailmoituksen sähköisesti Pirhan Paketti-palvelun kautta.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot;

Silvonrinteen apuvälineet: Katri Lehtonen katri.lehtonen@pirha.fi ja Suvi Artell suvi.artell@pirha.fi

Tietosuoja ja tietoturva

Silvonrinteellä käsitellään asukkaiden henkilötietoja. 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

Asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Silvonrinteellä terveydenhuollon potilastietojärjestelmänä on käytössä tällä hetkellä Mediatri ja se vaihtuu Omni360 – ohjelmaan tammikuussa 2025. Lisäksi sosiaalihuollon asiakasjärjestelmänä otetaan käyttöön Saga mutta sen käyttöönottopäivämäärä on vielä vahvistamatta. Asiakastyön kirjaamisen perehdyttäminen on sisällytetty yksikön perehdytysohjelmaan. Lisäksi perehdytyksessä käydään läpi salassapitosopimus. Yksittäisen asukkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Työvuoroissa varataan kaikille rauhallinen tila ja aika kirjaamiseen. Vuorossa olevat työntekijät sopivat kuka kirjaa kenenkin asukkaan päivän tiedot. Jos kirjaamisessa huomataan epäkohtia, siihen puututaan. Potilas- ja asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisella Sote- ammattikortilla tai joissain poikkeustapauksissa henkilökohtaisella tunnuksella ja salasanalla.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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?

Silvonrinteen asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu Pirhan lääkehoitosuunnitelmapohjalle helmikuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelman on laatinut yksikön sairaanhoitaja ja hän myös päivittää lääkehoitosuunnitelman tarvittaessa, ainakin kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt yksikön vastuulääkäri.

Yksikön vastuulääkäri, yksikön sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta. Lääkehoidon toteutukseen osallistuvat kaikki yksikön lääkeluvalliset työntekijät ja sairaanhoitaja seuraa lääkehoidon toteutusta. Tarvittaessa lääkehoidon haasteisiin tai epäkohtiin paneudutaan työyhteisön viikkopalavereissa.

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 omaoivalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteellä yleinen rokotussuoja koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä. Noudatamme yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa panostamalla hyvään käsihygieniaan sekä siivoustasoon. Poikkeustilanteissa siivousta tehostetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä THL:n ohjeiden mukaisesti.

Silvonrinteellä on nimetty hygieniayhdyshenkilöt Martina Koschke ja Laura Saario. Heidän tehtävinaan on suunnitella ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa, osallistua hygieniakoulutuksiin, jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön ja kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti sekä perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin. Yksikön hygieniaohjeet on koottu hygieniakansioon ja sitä päivitetään säännöllisesti hygieniayhdyshenkilöiden toimesta. Henkilökunta lukee hygieniakansion ja kuittaa sen luetuksi.

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita mm. seuraamalla asukkaiden yleistä terveydentilaa, ihon kuntoa, infektioiden esiintyvyyttä (mm. pneumoniat, virtsatieinfektiot, kirjaukset näistä asiakastietojärjestelmästä ja vuoden aikana käytössä olleet infektiolääkekuurit), ja reagoidaan muutoksiin tekemällä tarvittavia muutoksia hoidossa, konsultoimalla lääkäriä tai muita yhteistyötahoja ja tehdään tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

Silvonrinteen hygieniayhdyshenkilöt:

sairaanhoidtaja Martina Koschke; martina.koshke@pirha.fi

lähihoitaja Laura Saario; laura.saario@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioyksikön hygieniahoitajien nimet ja yhteystiedot

Vastaava hygieniahoitaja Minna Vuorihuhta, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8042

Pohjoinen lähijohtamisalue:

Josefiina Rajala, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8752

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://www.pirha.fi/intra/intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Silvonrinteellä on tällä hetkellä käytössä

potilastietojärjestelmänä Mediatri. Potilastietojärjestelmä on vaihtumassa tammikuussa 2025 Omni360 – ohjelmaan. Lisäksi käyttöön ollaan ottamassa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Saga mutta sen käyttöönottopäivä on vielä vahvistamatta.

Silvonrinteellä asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukituissa kaapeissa ja hävitetään tietosuojarokana.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan läheinen. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

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.

3.13 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

- Hoitotyönsensitiiviset 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?

Palautteet käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa viikoittain. Tarvittaessa sovitaan kehittämistoimenpiteistä mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi.

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://www.pirha.fi/riskienhallinta)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä on tunnistettu seuraavia asiakasturvallisuutteen liittyviä riskejä: lääkehoidon riskit, tietoturvariskit, asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät riskit, osaavan henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit, infektioiden torjuntaan liittyvät riskit sekä toimintaympäristöön liittyvät riskit. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erilaisin kohdennetuin suunnitelmin ja toimintakortein.

Työturvallisuuslain § 10 mukaisesti jokaisella työpaikalla tulee olla tehtynä ajantasainen selvitys työhön liittyvistä vaaratekijöistä, olivatpa nämä luonteeltaan fyysisiä tai henkistä kuormitusta aiheuttavia. Selvitys tehdään yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, jotta voidaan arvioida havaittujen haittatekijöiden terveydellisiä vaikutuksia ja määritellä toimenpiteet haittojen poistamiseksi. Silvonrinteellä selvitys tehdään seuraavan kerran vuonna 2024 tai 2025.

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

Silvonrinteen työntekijät käyvät ensiapukoulutuksen, jota päivitetään tarpeen mukaan. Lisäksi käydään Love – lääkehoitokoulutus, joka päivitetään viiden vuoden välein. Paloturvallisuuteen liittyvä verkko-koulutus ja alkusammutusharjoitus päivitetään viiden vuoden väliin, Palotarkastusten yhteydessä arvioidaan palo – ja poistumisturvallisuus.

Elontarvikevalvonnan tarkastuksilla arvioidaan elintarviketurvallisuus ja elintarvikevalvonnan omavalvontasuunnitelma. Edellinen elintarvikevalvonnan tarkastus on Silvonrinteelle tehty loppuvuodesta 2023.

Riskien hallintaan vaikuttaa se, että henkilökunta on tietoinen riskeistä ja mahdolliset vaaratilanteet pyritään ennakoimaan. Ei käytetä rikkiäisiä koneita ja laitteita. Kaikkien koneiden huollosta vuositasolla pidetään kiinni. Kaikki huollettavat laitteet rekisteröidään Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestelmiin, jotta seurannasta tulee johdonmukaisempaa ja kokonaisvaltaisempaa.

Havaittuja poikkeamia käsitellään yksikön viikkopalavereissa ja tarvittaessa toimiin poikkeaman korjaamiseksi ryhdytään välittömästi. Asiakasturvallisuuden riskienhallintaan on käytössä HaiPro – järjestelmä. HaiPro – järjestelmässä ilmoitetaan poikkeamista lääketurvallisuudessa sekä kirjataan erilaiset uhka – ja vaaratilanteet sekä läheltä piti – tilanteet. Silvonrinteellä HaiPro – ilmoitukset

käydään läpi työyhteisön viikkopalaverissa ja vaadittavat toimenpiteet kirjataan viikkopalaverimuistioon.

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.

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokaisen työntekijän velvollisuus on havainnoida ympäristöä ja havaitessaan haittatapahtuman tehdä siitä ilmoitus HaiPro – järjestelmässä tai ilmoittaa havainnoistaan esihenkilölle, Rikkinäisistä laitteista tehdään huolto- tai korjausilmoitus sähköisesti Paketti- järjestelmän kautta.

HaiPro – järjestelmään tehdyistä haittatapahtumista tulee yksikön esihenkilölle ilmoitus sähköpostiin. Esihenkilö käsittelee haittatapahtumat HaiPro – järjestelmässä viivytyksettä ja miettii omalta osaltaan korjaavat toimenpiteet toistumisen ehkäisemiseksi. Esihenkilö vie haittatapahtumat käsiteltäväksi henkilökunnan viikkopalaveriin, jossa yhdessä palaveriin osallistuvien kanssa käydään tapahtuma läpi ja sovitaan toimintatavoista vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi jatkossa. Haittatapahtumat ja sovitut toimintatavat kirjataan viikkopalaverimuistioon, jonka kaikki työntekijät lukevat. Esihenkilö seuraa uuden toimintatavan toteutusta ja tuo asian tarvittaessa uudestaan viikkopalaveriin käsiteltäväksi, jos korjaavat toimenpiteet eivät auta tai ole riittäviä.

Vakavissa vaaratilanteissa tehdään joko vakavan vaaratilanteen tutkinta tai vaaratapahtuman tarkastelu. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Mikäli havaitaan, että toiminnassa on sattunut useampia vaaratapahtumia, jotka viittaavat samankaltaiseen turvallisuusongelmaan, voidaan käynnistää *teematutkinta*. Mikäli tapahtumasta ei käynnistetä vakavan vaaratapahtuman tutkintaa, voidaan käynnistää *vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu*. Terveystieteiden osiosta ilmoitus vakavasta vaaratilanteesta tehdään Sirpa Rainesalolle ja sosiaalihuollon osiosta Minna Kuuselalle.

Kiinteistöön liittyvissä poikkeamissa (vika – ja häiriötilanteet) tehdään ilmoitus havaituista asioista Hyvinvointialueen Paketti – järjestelmän kautta. Tai akuutissa tilanteessa (esim. vesivahinko) soittamalla taloyhtiön huoltopäivystykseen.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja – riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

HaiPro-raportit lähetetään kuukausittain palvelupäällikölle ja tilastoidut ilmoitukset käsitellään turvallisuushenkilöiden tapaamisissa.

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?

Silvonrinteen asumispalveluyksikköön hankitaan Voimian kautta lounas- ja päivällisruuat. Mikäli ruuassa havaitaan laatupoikkeama esim. lämpötila ylittää mittauksen raja-arvon, ollaan välittömästi yhteydessä Voimian keittiöön laatupoikkeaman korjaamiseksi. Asukasturvallisuuden varmistamiseksi ruokaa ei voi tarjoilla asukkaalle, jos se ei täytä asetettuja laatuvaatimuksia.

Elintarvikkeet hankitaan Prismen kauppakassipalvelun kautta. Elintarvikkeet tilataan verkkokaupan kautta ja ne toimitetaan kuljetuksella suoraan yksikköön. Laatupoikkeamista reklamoidaan suoraan kyseiseen kauppaan.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteellä vastaava ohjaaja Katri Lehtonen vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta yhdessä palvelupäällikkö Tuula Soukan ja vastuualuejohtaja Marjaana Räsäsen kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Kun omavalvontasuunnitelma päivitetään, käydään se henkilökunnan kanssa läpi ja henkilökunta lukee ja kuittaa suunnitelman luetuksi lukukuittauksella.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Suunnitelmat ovat tulossa julkisesti verkkoon lokakuussa 2024 aikana ja toiminnan seuraamisen ja raportoinnin osalta odotamme yleistä linjausta omavalvonta- ja laatutyöryhmästä.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Silvonrinteen omavalvontasuunnitelma on nähtävänä asumisyksikössä molempien ryhmäkotien ilmoitustaululla sekä ohjaajien toimistossa. Omavalvontasuunnitelman päivittää vähintään kerran vuodessa yksikön vastaava ohjaaja yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa päivityksiä tehdään useamminkin, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

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.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Pirkkala 11.10.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaava ohjaaja Katri Lehtonen
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.