

Pirkanmaan hyvinvointialue



Toimintakeskus Resiina

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	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
3.4	Muistutusten käsittely	10
3.5	Henkilöstö	12
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	13
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
3.8	Toimitilat ja välineet	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	19
3.11	Infektioiden torjunta	20
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	21
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	23
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	29
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
5.1	Toimeenpano	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	32

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> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Toimintakeskus Resiina</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Toimintakeskus Resiina, Koivistontie 14, AKAA Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal, puh. 050 383 3195 Sähköposti: tiina.siljander-bouhlal@pirha.fi vastaava ohjaaja puh. 040 335 3477 yläkerta puh. 040 335 3548 alakerta puh. 040 335 3545</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Resiina on kehitysvammaisten päivä- ja työtoimintaa tuottava yksikkö, jossa on 40 paikkaa päivä- ja työtoiminnan ryhmissä.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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 ja pohjoisen alueen

palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä 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.

Päiväaikainen toiminta

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

Päivätoiminta on asiakaslähtöistä sekä kuntouttavalla työotteella toteutettavaa päiväaikaista toimintaa. Päivätoiminta on pääsääntöisesti ryhmämuotoista toimintaa, jota toteutetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioiden.

Päivätoiminta sisältää kodin ulkopuolella järjestettyä, itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoiminta rytmittää arkea ja palvelu voi sisältää mm. ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, luovaa toimintaa ja sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. Päivätoiminnan kautta on mahdollista siirtyä myös työtoimintaan ja sitä kautta edelleen työelämään.

Päivätoimintaa toteutetaan 1–5 arkipäivänä viikossa ja toimintapäivän pituus on 6–8 tuntia/päivä. Säännöllisesti toteutuvista lyhyemmistä toimintapäivistä on sovittava erikseen vammaispalvelujen työntekijän kanssa.

Päivätoiminnan keskeisiä tavoitteita ovat asiakkaan toimintakyvyn edistäminen tai ylläpitäminen jo saavutetulla tasolla sekä sosiaalisten taitojen vahvistaminen. Lisäksi päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta yhteisön jäsenenä.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimintakeskus Resiina on 40-paikkainen päivä- ja työtoimintaa kehitysvammaisille tarjoava yksikkö Akaan Viialassa. Asiakkaita on tällä hetkellä yhteensä 57 ja päivittäisiä kävijöitä 40–42 henkilöä. Ohjaajia on 7, joista 3 toimii työtoiminnan- ja 4 päivätoiminnan ohjaajina.

Resiinan toimintaryhmät ovat erittäin heterogeenisia tilojen asettamien rajoitteiden vuoksi. Päivittäiset kävijät on jaettu kahteen eri ryhmään. Alakerrassa on pääasiassa työ- ja päivätoiminnan asiakkaita. Siellä järjestetään mm. työllistymistä edistävää toimintaa ja arjen

taitoja tukevaa ryhmätoimintaa. Yläkerrassa järjestetään toimintaa pääosin päivätoiminnan asiakkaille ja vaikeavammaisille. Yläkerran ryhmässä toimitaan neljän ohjaajan avuin projektiluontoisesti monenlaisten, asiakkaiden toiveista ja taidoista kumpuavien teemojen parissa. Tilat eivät ole tarkoituksenmukaiset, joten siellä ei pystytä vastaamaan erityisen haastavasti käyttäytyvien tai paljon apua tarvitsevien tarpeisiin omien resurssien voimin. Tästä syystä muutamalla asiakkaalla on apuna henkilökohtainen avustaja.

Molempien ryhmien toiminnat limittyvät usein myös yhteen, koska asiakkaat nauttivat mukavasta yhdessäolosta ja tekemisestä.

Asiakkaat tulevat pääosin Pirkanmaan hyvinvointialueelta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Strategiset kärkiteemat ovat:

1. Tärkeintä Ihminen
2. Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue tuottaa laadukasta ja turvallista yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelua. Palveluissa asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yleiset arvot:

- Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- Arvokas ja ystävällinen iänmukainen kohtaaminen

- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

Toimintakeskuksen toimintaperiaatteiden lähtökohtana on mielekkään ja kuntouttavan päivä- ja työtoiminnan järjestäminen kehitysvammaisille aikuisille. Toiminta tukee itsenäistä elämää ja sosiaalista vuorovaikutusta. Palvelun tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, aikuisuuden ja osallisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja järjestetään asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti edistäen asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Päivätoiminnan tarkoituksena on myös henkilön elämänlaadun tukeminen, joissa turvataan asiakkaan itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja turvallisuus.

Pääsääntöisesti asiakkuus edellyttää kehitysvamma-diagnoosia. Asiakkaalle laaditaan erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma, jotka määrittelevät tarkemmin palveluiden sisältöä. Kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksien taustalla tärkeimpiä kansainvälisiä ja Suomeakin sitovia sopimuksia ovat YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus, Euroopan sosiaalinen peruskirja sekä YK:n kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksista sekä taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevat yleissopimukset.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se ohjaa toimintaamme.

Toimintakeskuksella on sovittu omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisesta ja seurannasta vastaavat henkilöt erikseen lääkkeisiin ja turvallisuuteen.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal, tiina.siljander-bouhlal@pirha.fi, puh. 050 383 3195

Omavalvonnin suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal, tiina.siljander-bouhlal@pirha.fi, puh. 050 383 3195

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.

Resiinan omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnin toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

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.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimintakeskus Resiinan päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Toimintakeskuksen päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö.

Työ- ja päivätoiminnan arvioinnissa käytetään tarvittaessa Työllistymistä tukevan korvauksen arviointilomaketta, jonka avulla selvitetään asiakkaan sijoittumista joko työtoimintaan tai päivätoimintaan. Arviointi tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Päivätoiminnassa pyritään asiakkaiden mahdollisimman itsenäisen elämän toteuttamiseen. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen toimintaan ja henkilökuntaa kehoitetaan kuntouttavaan työotteeseen. Henkilökunnan kanssa keskustellaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä.

Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Tavoitteena on, että tuen ja palveluiden avulla henkilö saisi mahdollisimman oman näköisen elämän. Tuki on laadukasta, jos se on yksilöllistä ja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden päättää omista asioistaan ja saada siihen tukea, asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, palvelut ovat riittäviä ja ne suo mahdollisuuden olla mukana lähiyhteisön ja yhteiskunnan toiminnassa.

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta arvostaen. Asiakkaalla on toiminnassa aktiivinen ja tasavertainen rooli. Tämä edellyttää yhtenäistä arvoperustaa ja henkilökunnan halua tarkastella omaa toimintaympäristöään ja työtään.

Päivätoiminnan sisältöä suunnitellessa huomioidaan kehitysvammaisen henkilön yksilölliset tarpeet. Käytännössä tämä edellyttää, että kehitysvammaisen henkilö otetaan mukaan

toiminnan suunnitteluun ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Yksilöllinen hoito- ja ohjaussuunnitelma tehdään myös henkilön ja häntä tukevien läheisten kanssa. Päivätoiminnassa on tärkeää selvittää yksilöllisesti henkilölle tärkeitä asioita ja tukea niiden toteutumista. Tärkeiden asioiden selvittämiseen henkilö tarvitsee tukea. Ryhmät ja muu toiminta on suunniteltu yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Työpaikkakokouksissa asiakkaat voivat tuoda esille omia toiveitaan, mahdollisia toiminnan epäkohtia ja pääsevät suunnittelemaan tulevaa ohjelmaa, jota järjestetään mahdollisuuksien mukaan. Työpaikkakokouksissa on myös yhdessä asiakkaiden kanssa luotu työpaikan pelisäännöt. Tavoitteena on, että asiakas osallistuu mahdollisuuksiensa mukaan toiminnan suunnitteluun ja arviointiin.

Asiakkaat antavat myös välitöntä palautetta toiminnasta päivittäin.

Asiakkaille on jaettu myös QR-koodit, jolla pääsee vastaamaan Pirhan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tämä koodi löytyy myös toimintakeskuksen palautelaatikon vierestä. Arvioinnin tavoitteena on toiminnan laadun kehittäminen asiakaslähtöisesti.

Turvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ilmoitus käsitellään viikkopalaverissa, jotta voidaan suunnitella kehittämistoimenpide vastaavien tilanteiden varalle.

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)

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

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

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

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

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

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 omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

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.

Asiakkaan on 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 vastaavat:

- 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)
- Resiinan toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen (liisa.hoikkanen@pirha.fi)

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 käytäntöönpano.

3.5 Henkilöstö

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimintakeskuksella työskentelee 7 ohjaajaa päivä- ja työtoiminnan ryhmien ohjaajana. Työtoiminnan ryhmässä on kolme ohjaajaa ja he työskentelevät alakerran tiloissa. Yksi ohjaajista toimii oman ohjaustyönsä lisäksi vastaavana ohjaajana. Päivätoiminnan ryhmässä työskentelee neljä ohjaajaa ja he työskentelevät 1. kerroksen tiloissa. Ohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja, sairaanhoitaja tai lähihoitajia ja heillä voi olla lisäksi jokin muu ammatillinen koulutus.

Palveluvastaava toimii kaikkien yksiköiden esihenkilönä.

Palveluvastaavan kelpoisuusehtona on sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Yksikön esihenkilö tarkistaa, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat asianmukaisesti rekisteröityjä ja heillä on tarvittavat ammattioikeudet. Vakinaisesti työtehtävään valittavalta henkilöstöltä tarkistetaan myös aina aiemmat työsuhteet.

Kaikki ohjaajat tekevät täyttä työaika. Työaika on yleistyöaika, pääsääntöisesti klo 8.00–16.00 välillä.

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin, omavalvonnan toteuttamiseen ja säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Pirhalla on henkilökunnalle oma perehdytysohjelma Intro ja lisäksi toimintakeskuksen oma perehdytyskansio.

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

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

Pääsääntöisesti päiväaikaisessa toiminnassa vuosilomien ajaksi ei sijaista oteta. Resiinassa käytetään sijaisia, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa ja toisen ollessa lomalla sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisellä uudelleenjärjestelyllä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Jos toimintakeskuksella on useita poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksien avulla. Hyvinvointialueella on määritelty kullekin ammattiryhmälle velvoittavat koulutukset, jotka henkilöstö suorittaa. Esihenkilö tarkistaa näiden suorittamisen HR-työpöydältä työntekijän koulutuskortista.

Resiinan toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä ja siitä ilmoitetaan esihenkilölle. Toimintakeskuksen viikkopalavereissa keskustellaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista ja asiakkaan kunnioittavasta kohtaamisesta joka tilanteessa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveystieteiden ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta.

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.

Vuoden 2025 alusta alkaen esimies tarkistaa myös rikosrekisteriotteen kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä uusiin tehtäviin tulevilta työntekijöiltä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Vastaava ohjaaja suunnittelee työvuorolistan ja huomioi riittävän resurssin.

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Resiinassa on 40 asiakaspaikkaa päivä- ja työtoiminnassa. Päivittäin asiakkaita on vaihtelevasti 40–42 henkilöä.

Asiakkaiden tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella. Mittauksen perusteella 5 asiakkaista on kahden paikalla.

Resiinassa on tehty talon sisäinen suunnitelma, ja ohjaajat voivat siirtyä ryhmästä toiseen tarpeen vaatiessa avuksi. Asumisyksiköiden kanssa on sovittu, että asiakkaita voidaan jättää kotipäiville, jos toimintakeskukselta puuttuu useampi työntekijä. Tähän on suunniteltu päivittäin vaihtuva järjestys tasapuolisen palvelun tarjoamiseksi.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Uuden asiakkaan hakiessa palveluitamme SAS-työryhmä selvittää asiakaspaikkatilanteemme ja ryhmään soveltumisen. Järjestämme uudelle asiakkaalle aloituspalaverin, jolloin kartoitamme perustietoja ja asiakkaan toiveita palveluista.

Toimintakeskukselta osallistutaan myös omia asiakkaitamme koskeviin palvelusuunnitelmapalaverihin ja tarvittaessa pyydämme palaveria asiakkaiden päivä- ja työtoiminnan tarpeiden muuttuessa.

Olemme viikoittain ja tarpeen vaatiessa yhteydessä myös asiakkaiden asumisyksiköihin ja muihin hoitaviin tahoihin.

Terveystenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan kotien ja asumisyksiköiden kautta. Ainoastaan tapaturmat ja sairaskohtaukset hoidetaan toimintakeskukselta käsin.

Joidenkin asiakkaiden fysioterapia järjestetään toimintakeskuksen tiloissa. Terapeuttien kanssa tehdään yhteistyötä ja käydään keskusteluja esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä, tavoitteista ja niiden toteutumisesta.

Toimintakeskuksen asiakkaat ruokailevat Mäntymäen tiloissa toimivan Voimian kuumennuskeittiön ruokasalissa. Voimia toimittaa myös erityisruokavalioiden mukaiset ateriat.

Resiinan siivouksesta vastaa Voimia. Ylläpitosiivous toteutetaan toimintakeskuksella viisi kertaa viikossa.

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?

Toimintakeskus Resiina toimii entisen Mäntymäen vanhainkodin tiloissa. Toimintakeskuksen 1. kerroksen tiloissa toimii päivätoiminnan ryhmä ja alakerrassa toimii ryhmä, jossa on sekä päivä- että työtoiminnan asiakkaita. Tilat on osittain remontoitu. Alakerrassa on yksi suurempi tila, jossa voi järjestää koko ryhmälle yhteistä toimintaa. Sen lisäksi alakerrassa on useita huoneita, joissa tehdään esim. alihankintatöitä. Yläkerrassa on yhteistilan lisäksi useita pienempiä huoneita, jotka ovat aiemmin toimineet potilashuoneina. Molemmissa kerroksissa on useita WC-tiloja, jotka sijaitsevat entisissä potilashuoneissa. Asiakkaille ja työntekijöille on omat sosiaalitilat. Kellaritilan huonekorkeus on niin matala, että muutamat asiakkaat eivät voi

olla itselleen sopivassa ryhmässä, koska eivät mahdu sinne. Resiinassa ei ole tilaa, johon kaikki päivittäiset kävijät mahtuisivat yhtä aikaa. Tiloja on remontoitu paljon, pääasiassa itse, jotta asiakkaat ovat päässeet suunnittelemaan ja osallistumaan oman toimintaympäristönsä rakentamiseen. Kesäisin Resiinan käytössä myös paljon viihtyisää piha-aluetta ja isoja parvekkeita. Mäntymäen tiloissa on myös kuntosali, mikä on myös ulkopuolisten käytössä. Toiminnan kannalta tilat ovat sokkeloiset, ahtaat ja epäkäytännölliset. Resiinalle olisi tarve löytää toimivimmat tilat, jolloin ryhmien toimintaa voisi paremmin kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Mäntymäen kiinteistössä toimii Voimia kuumennuskeittiö, jossa Resiinan asiakkaat käyvät ruokailemassa ja kahvilla.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimintakeskuksella ei ole yhteiskäytössä olevia apuvälineitä. Asiakkailla on henkilökohtaisia apuvälineitä, kuten pyörätuoleja ja rollaattoreita. Näiden huolto tapahtuu apuvälinekeskuksen kautta.

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 lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta 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?

Resiinan lääkehoitosuunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja Sari Huttunen. Suunnitelma päivitetään vuoden 2024 loppuun mennessä.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Resiinassa tehdään ylläpitosiivous viisi kertaa viikossa Voimian toimesta. Asiakkaat siivoavat tiloja omien työjärjestystensä mukaisesti. Pyyhitään tuoleja ja pöytiä sekä desinfioidaan ovenkahvoja ja sähkökatkaisimia.

Jokainen työntekijä huolehtii tilojen siisteydestä siivoamalla suuremmat roskat roskikseen.

Asiakkaat pyyhkivät pöydät ruokailun jälkeen ja pesevät ruokasalin lattiaan.

Toimintakeskukselle on asennettu lavuaarien läheisyyteen käsien desinfiointia varten käsihuuhdetta, jota myös asiakkaita on ohjeistettu käyttämään.

Työntekijät tulevat töihin terveinä. Mikäli ohjaajalle on tarttunut vatsatauti ulkomailta, otetaan työterveydessä uloste- ja virtsanäyte salmonellan varalta.

Myös asiakkaat tulevat töihin terveinä ja heidät voidaan kotiuttaa, mikäli sairastuvat kesken päivän.

Asiakkaita ohjataan käsien pesussa sekä muussa tartuntatauteja ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Pyyhitään mahdolliset eritteet heti pinnoilta.

WC:ssä ohjataan asiakkaita toimimaan asianmukaisesti, vetämään pöntön ja pesemään kädet.

Toimintakeskuksella toimitaan Pirhan hygieniaohjeiden mukaisesti ja konsultoidaan tarvittaessa alueen hygieniahoitajaa.

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?

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Uusi henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen, ja jatkossa koulutukset käydään kahden vuoden välein.

Perehdytyksessä käytetään Intro-järjestelmää, jossa käydään läpi vaitiolovelvollisuus työtehtävissä, potilastietojen kirjaamisen sekä tarkastelemisen oikeudet ja sosiaalisen median käyttö työasioihin liittyen.

Hyvinvointialueen Intrasta ja perehdytyskansioista löytyy tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen Pegasoksen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaiden kansioissa lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä. Tietosuojajätteet hävitetään tietosuojarostokseen heti, ettei se jää ulkopuolisten tarkasteltavaksi. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaututaan asiakastietojärjestelmään.

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
- Kohdenneet 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?

Asiakas voi antaa toimintakeskuksella ja ryhmissä jatkuvasti suoraa ja spontaania palautetta henkilöstölle päivittäisten toimien yhteydessä. Tämän lisäksi toimintakeskuksen työpaikkakokouksessa asiakkaat voivat esittää toiveita toiminnan sisällöstä. Toiveita pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Resiinan eteisessä on palautelaatikko, johon voi jättää omia palautetta ja toiveita palveluista.

Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta tai Resiinan eteisen palautelaatikon vierestä löytyvän QR-koodin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi.

Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002), tietosuojan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat velvoitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto.

Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarpeen tullen vaikuttamaan riskeihin niin, ettei ikäviä yllätyksiä tapahtuisi ja tapahtuessaankin tilanteiden seuraukset olisivat vähäisiä. Riskien hallinnalla pyritään mahdollistamaan toiminnassa onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Resiinassa epäkohdista ja riskeistä ilmoittaminen on jokaisen ohjaajan vastuulla.

On tärkeää tunnistaa työympäristön vaara- ja haittatekijät sekä arvioida niiden merkitystä terveydelle ja turvallisuudelle. Epäkohdat pyritään korjaamaan tai tehdä Paketti-työpyyntö Pirhan Intran kautta.

Resiinassa tehdään riskien arviointi kerran vuodessa tai toiminnan ja asiakaskunnan muuttuessa. Arvioinnin perusteella ohjaajien palaverissa mietitään, kuinka riskejä voidaan tunnistaa ja pienentää sekä millaisia muutoksia tämä vaatii. Tällä hetkellä toimintakeskuksen

riskejä ovat haastavasti käyttäytyvät asiakkaat, psyykkinen kuormitus, sisäilman laatu, toimintaan huonosti sopivat tilat ja vaihtelevasti toimiva nettiyhteys.

Toimintakeskuksella järjestetään vuosittain turvallisuuskierros, jossa tarkastellaan mm. tilojen siisteys ja turvallisuus, poistumistiet, ensiapuvälineet ja kemikaalien säilytys.

Turvallisuuskierrokselle osallistuu koko henkilöstö ja näitä epäkohtia tarkastellaan yhdessä.

Tietosuoja- ja tietoturvakierros tulee tehdä vähintään kerran vuodessa Pirhan yksiköissä.

Lomake tähän löytyy Pirhan lomakerekisteristä. Yksikön esihenkilö vastaa ilmenneiden puutteiden korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

Pirha on järjestänyt työntekijöilleen työterveyshuollon. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisy ja työntekijöiden terveyden ja työ ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työterveyshuollon tärkeä tehtävä on työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen selvittäminen, arviointi ja seuranta säännöllisten työpaikkakäyntien ja työpaikkaselvitysten avulla. Työterveyden työpaikkaselvitys on tehty Resiinassa vuonna 2021.

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.

Palveluysikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluysikön 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.

Palveluysikön 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).

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

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden.

Ohjaajan kuuluu tarkastella työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta sekä tarvittaessa ilmoittaa ongelmista esihenkilölle. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin (perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täyttyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Työnantajan on ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin tapaturmien ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi.

Resiinassa on nimettynä kaksi turvallisuusvastaavaa, jotka pyrkivät osallistumaan säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalaveriin, koulutuksiin ja tuo niistä tietoa työyhteisölle. Toimintakeskuksen turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti. Turvallisuustapahtumat käsitellään viikkopalaverissa mahdollisimman pian ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään.

Jälkipuintikeskustelu käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työotteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen. Traumaattisia ja kriittisiä tilanteita voi olla esim. Väkivaltatilanne, odottamaton kuolemantapaus, hoitovirhe, työtapaturma tai muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta ohjaajaa, jolla on moniammatillista osaamista ja kokemusta. Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan työterveyshuollon toimintana ja prosessi käynnistyy ottamalla yhteyttä työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen puh. 040 170 1275 (arkisin 8–15). Ryhmäpurkutarpeista tulee olla yhteydessä työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistöön salla.lepisto@pirha.fi, puh. 044 472 9880.

Tavoitteena on pitää purkukeskustelu kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta. Työntekijä voi myös hakeutua työterveyshuollon tuen pariin. Vastuu työntekijöiden ja työyhteisön tukemisesta ja seuraamisesta kuuluu esihenkilölle.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykkinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin (perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täytyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskien hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämis ehdotukset huomioidaan, sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja seurataan. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tapahtumat selvitetään ja nämä pyritään korjaamaan ja ehkäisemään. Työympäristöä tarkkaillaan ja kerätään tietoa esimerkiksi turvallisuuskierroksilla.

Raportoinnin vastuuhenkilöt ottavat toimintayksiköiden turvallisuuspoikkeamaraportit kuukausittain HaiPro-järjestelmästä. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa, paitsi omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat välittömästi. Toimialueetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuositain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Säännöllinen siivous ja hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniahjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää. Infektioiden torjunnassa voi olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan. Yksikössä on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma. Siivouksesta vastaa Voimia ja

ylläpitosiivous toteutetaan viisi kertaa viikossa. Henkilöstö huolehtii toimintakeskuksen pyykinpesusta yhdessä asiakkaiden kanssa.

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?

Resiinan toimintakeskuksen toimintaan liittyviä ostopalveluja ovat ateriapalvelut, siivous ja kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja siivouspalvelut tuottaa Voimia. Näistä palveluista voi antaa palautetta sähköisesti tai puhelimitse. Tuomilogistiikka järjestää kuljetukset, ja heidän kanssaan olemme tehneet yhteistyötä palvelun kehittämiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on olemassa valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueen toimintayksiköiden on varauduttava suoriutumaan niille kuuluvista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Valmiudesta ja varautumisesta (arjen toimivuudesta eri tilanteissa) vastaa yksikön esihenkilö. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on turvattava sosiaalihuollon omat lakisääteiset tehtävät sekä vastattava palveluiden tarpeen merkittävään kasvuun. Kriittisin sosiaalihuollon resurssi on henkilöstö, jonka saatavuudessa on pulaa jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa henkilöstöresursseja järjestetään vuosilomien siirroilla, työaikamuutoksilla sekä toiminnan uudelleenjärjestelyllä. Yksiköissä on varauduttava mm. Sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Toimintakeskus Resiinan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy toimialuejohtaja

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 vastuhenkilöt 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 Akaa 1.10.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Tiina Siljander-Bouhlal
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.