

Pirkanmaan hyvinvointialue



Tuulikellon päivätoimintayksikkö
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	2
	Kappale tallennetaan palveluyksiköiden versioihin.. Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	4
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
3.3	Muistutusten käsittely	6
3.4	Henkilöstö	6
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	6
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö	8
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät	9
3.9	Lääkehoitosuunnitelma	11
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	12
4	Oma- ja ulkovalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta	13
4.1	Riskienhallinta	13
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	14
4.3	Sopimushallinta	15
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	15
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	16
5	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta	16
6	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyntä	17

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

Tuulikello

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Mikkolantie 9, 33480 Ylöjärvi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Aikuisten vaikeasti kehitysvammaisten henkilöiden päiväaikainen toiminta

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Miten toteutetaan palveluyksikössä

Tuulikello tarjoaa päiväaikaistoittoa erilaisin osallisuutta tukevin keinoin vaikeasti kehitysvammaisille henkilöille, jotka eivät toimintakykynsä puolesta työllisty ja tarvitsevat vahvan tuen arkeensa.

Tuulikellon päivittäinen kävijämäärä on n.7 asiakasta ja kokonaisasiakasmäärä on 9.

Osallistumispäiviä on 1–5 välillä, kuntoisuuden ja tarpeen mukaan.

Yhteistyötä tehdään asiakkaiden omaisten, asumisyksiköiden henkilökunnan, terapeuttien, terveydenhoidonhenkilöstön ja eri yhteistyökumppaneiden kanssa.

Päivätoiminta on asiakkaiden toimintakyvyn ja perustarpeiden mukaan suunniteltua ryhmä- ja yksilömuotoista toimintaa. Toiminta tarjoaa vaikeimmin kehitysvammaisen tarvitseman ohjauksen, tuen ja hoidon. Päivätoiminnassa vahvistetaan asiakkaan omaa itsemääräämisen taitoja; itseilmaisun taitoja, toimintakykyä, sosiaalisia taitoja- ja vuorovaikutusta sekä edistetään arjen elämänhallinnantaitoja.

Päivää rytmittävät aamukokoukset, toimintatuokiot, ruokailut sekä perustarpeiden hoito.

Erilaisilla ohjatuilla toiminnoilla voidaan vastata asiakkaiden toimintakyvyn mukaisiin tavoitteisiin.

Päivätoiminnassa asiakasta tuetaan mahdollisimman suureen osallisuuteen ja asiakas saa tukea omiin valintoihin vaikuttamisessa.

Ohjattuja toiminnallisia ryhmiä ovat mm. luovat ryhmät, kädentaitoryhmät, leivonta, musiikki ja ajankohtaiset yhteiset tapahtumat, liikunta, aistiryhmät, selko esim. uutiskerho. Kaikille asiakkaille tehdään henkilökohtainen ohjaussuunnitelma.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut ja sen lukuun tuotetut palvelut, ja sen sisällössä on otettava huomioon palvelun erilaiset tuottamistavat.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja konkreettisesti käsittelee palveluyksikköä koskevat omavalvonnalliset asiat. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti, ja se

on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viiveettä, kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Palveluyksiköllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Tuulikellon omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut Tuulikellon henkilökunta ja he ovat vastuussa sen päivittäisestä toteutumisesta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Petra Halmerinne / p. 040 839 5160 / petra.halmerinne@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen 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)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteereiden tarkoituksena on kehittää päiväkaisen toiminnan palveluja ja toimintakäytäntöjä, ns. työ- ja päivätoimintaa. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden itseilmaisua, toiminta- ja itsemääräämiskykyä.

Kvank:n laatuksiteerit viitoittavat suuntaa tulevaisuuden palveluille. Toiminnan tavoitteeksi asetetaan entistä selkeämmin vammaisten henkilöiden osallisuuden edistäminen.

Tavoite on, että palvelun käyttäjillä on mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin.

3.2 Asiakkaan 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?

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.3 Muistutusten käsittely

Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee siihen vaadittavan jatko suunnitelman Pirhan ohjeistuksen mukaisesti.

ilmoituksen käsittelijä:

Vastaavaohjaaja Petra Halmerinne

Palvelupäällikkö Tuula Soukka

3.4 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tuulikellossa työskentelee 3 lähihoitajaa.

Esihenkilö on yhteinen Mikkolan työtuvan kanssa. Esihenkilön työaika sisältää asiakastyötä ja on ensisijainen poissaolojen sijaistaja. Pidemmissä sijaisuuksissa käytämme JulkiTerhikissä rekisteröityjä työntekijöitä.

Perehdyttäminen suoritetaan Pirhan perehdytys ohjelman mukaisesti ja syventämällä yksikkökohtaisella perehdytyksellä. Perehdytyksestä vastaa kaikki työntekijät.

Työntekijöiltä edellytämme koulutuksen lisäksi, voimassa olevaa LoVe osaamista, hygieniapassia, päivitettyä tietosuojakoulutusta ja ensiaputaitoja.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tuulikellon päivittäinen asiakasmäärä rajautuu henkilökunnan määrän, asiakkaiden avun- ja ohjauksen tarpeen ja yksikön toimintatilojen rajoitteiden mukaisesti, paloturvallisuuden huomioiden.

Esihenkilön tehtävä on pitää toiminta turvallisuussäädösten mukaisena ja ilmoittaa puutteista palvelupäällikölle ja työsuojeluviranomaisille.

Henkilökunnan riittävyys turvataan palkkaamalla sijaisia poissaolojen ajaksi tai pienentämällä päiväkohtaista asiakasmäärää.

3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaan tavoitteiden mukaista kehittymistä ym. toiminnallisuutta kirjataan asiakastieto järjestelmään päivittäiskirjauksina tai kuukausi koosteina.

Asiakkaan palvelutarpeita tarkastetaan sosiaalipalvelujen osalta palvelusuunnitelmien laadinnan ja päivityksen yhteydessä moniammatillisessa työryhmässä, johon kutsutaan asiakkaan lähihenkilö, sosiaalityöntekijä, ym. asiantuntijoita

Asiakkaalle laaditaan asiakkaan kanssa oma ohjaussuunnitelma, johon asetetaan yksilölliset tavoitteet osallisuuden vahvistamisen ja toiminnan sisällön suhteen.

Lisäksi asiakkaalle laaditaan IMO - suunnitelma, jolla varmistetaan asiakkaan itsemääräämisen taso ja keinot, joilla se toteutuu, sekä mahdolliset rajoitustoimenpiteet.

Mikkolan työtuvalla käytössä :

Effica- asiakastietojärjestelmä, päivittäiskirjauksiin ja ohjaussuunnitelmien seuraamiseen.

Asiakas- ja potilastietoihin merkintöjä tekee ohjaukseen ja hoitoon osallistuva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen.

Haipro- turvallisuusilmoitus järjestelmä, jolla tehdään ilmoitus asiakkaalle tapahtuvista uhka -ja vaaratilanteista, sekä työympäristöön ja henkilöstöön kohdistuvat ja työtapaturma ilmoitukset työsuojelu valtuutetuille ja vakuutusyhtiölle.

Lääkehoitosuunnitelma: Yksiköllä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, ja käytössä Pirhan lääkeshoidon lupakäytännöt.

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, ruokien ja kylmälaitteiden lämpötila seuranta.

Turvallisuus- ja pelastus suunnitelma; kiinteistön turvallisuus suunnitelma

Pirhalla käytössä olevia omavalvonnan – ja riskien hallinnan ja havainnoinnin Granite -järjestelmä

Granite riskinarvionti suunnitelma; työssä esiintyvien riski vaarojen tunnistamista, riskin koon määrittämistä ja sen merkityksen arvioimista.

Pirhan hygienia- ja tartuntatauti ohjeistus

Pirhan tietoturva ohjeet

Sosiaalihuollon huoli-ilmoitus, asiakkaan hoidon laiminlyönti asioissa.

3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Infektioiden torjunta

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

henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omaoalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä noudatetaan käsihygieniaa ja asianmukaista suojainten käyttöä. Työympäristö pidetään siistinä, puhtaana ja rikki menneet kalusteet ja apuvälineet poistetaan asianmukaisesti tai tehdään korjausilmoitus Pirhan intrassa Paketti palvelun kautta.

Kiinteistöön kohdistuvat korjaus- ja muutostarpeet tilataan Paketin kautta. Kiinteistön rakenteisiin kohdistuvat korjaustarpeet ilmoitetaan Lähi huollolle, joka vastaa ulkoalueden siisteydetä ja kiinteistön korjauksista tai Isännöitsijälle.

Siivouksesta vastaa Voimian alihankintana toimiva RTK- palvelu.

3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

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.

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

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsenen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva-politiikan 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 (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat työsuhteen alkaessa tietosuoja - ja turva salassapito sopimuksen ja henkilöstö päivittää kerran vuodessa tietosuojaosaamisensa sähköisellä kurssilla.

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön 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](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikkö on laatinut yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, nimennyt lääkevastaavan ja esihenkilön kanssa yhdessä huolehtii LoVe - lupien voimassa olosta ja työntekijöiden lääkeosaamisenpäivityksestä.

Yksikössä säilytetään vain päiväaikaisesti asiakkaiden tarvittavia/kohtauslääkkeitä lukollisessa kaapissa.

Käytettävät apu- kuntoutusvälineet huollatetaan vuosittain, sekä korjautetaan Paketti palvelun kautta.

Henkilöstö päivittää tietoturvakoulutuksen vuosittain ja uusi työntekijä perehdytyksen yhteydessä.

3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakaspalaute saadaan omaisilta, asiakkailta, lähihenkilöltä, hoitokodeilta pääsääntöisesti palaverien yhteydessä tai asiakkaan asioita hoidettaessa. Tavoitteena on säännöllinen vuosittainen asiakastytyväisyys kysely, asiakastytyväisyyden mittaamiseksi ja toiminnan kehittämisen tueksi.

4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

4.1 Riskienhallinta

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilökunta on koulutettua ja sijaiset perehdytyksen saaneita.

Yksikössä suoritetaan vuosittain poistumisharjoitus ja paloturvallisuuskävely.

Haipro - ja turvallisuusriski-ilmoitusten tekeminen pidetään matalalla kynnyksellä, sekä toiminnan kehittämisen aiheena.

Henkilökunnan kouluttautuminen ja tietojen päivittäminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa.

Tiedonkulku pyritään pitämään kattavana ja palaverien yhteydessä kerrataan tietoturva-asioita.

Turvallisuus on koko henkilöstön vastuulla ja epäkohdista on kaikilla ilmoitusvelvollisuus.

4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikössä kaikilla on velvollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta- tai korjausilmoitus rikki menneestä kohteesta. Yksikön esimies käsittelee ilmoituksen yhdessä henkilöstön kanssa ja vastaa tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

4.3 Sopimushallinta

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 sopimus-kumppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön työntekijä tai esihenkilö tekee ilmoituksen havainnoidessaan sopimusrikkaita tai ostetussa palvelussa laiminlyöntiä esim. siivous- kuljetus tai ateriapalveluiden suhteen, joko reklamoiden suoraan palvelun tuottajalle tai vieden tietoa palvelupäällikölle.

4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön asiakastietoja käsitellään ja säilytetään vain järjestelmissä, joissa tietosuojaja toteutuu. Asiakkaiden tietoja sisältäviä dokumentteja säilytetään lukollisessa tilassa ja tuhoetaan asianmukaisesti silppuroimalla ja hävittämällä niille tilatun kuljetuksen mukana.

4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Allekirjoitettavat asiakirjat ja asiakastietoja sisältävät dokumentit vaativat henkilötunnistautumista tai henkilökohtaista ammattikorttia, jolla on oikeudet haettuihin tietojärjestelmiin. Oikeuksia voi hakea vain esihenkilö, joka huolehtii oikeuksien voimassa olosta.

5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Ylöjärvi 15.10.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Petra Halmerinne
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.