

Pirkanmaan hyvinvointialue



Vuorenkilpi

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
3.4	Muistutusten käsittely	11
3.5	Henkilöstö.....	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	17
3.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	18
3.9	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät	21
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	24
3.11	Infektioiden torjunta	25
3.12	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	26
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta	27
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .	30
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	31
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	32
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	33
5.1	Toimeenpano	33
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	35

1 Palveluntuottaja, palveluyksikkö 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

Vuorenkilpi

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

Vuorenkilpi

Koukkuaurankatu 6, 33870 Tampere

044 7641 709 Vastuupuhelin

Ohjaajat:

044 17303 315 Sininen pienryhmä

044 7630 734 Oranssi pienryhmä

040 6397 855 Vihreä pienryhmä

Sairaanhoitaja: Tomi Kleemola, Puhelin 044 7311 098, tomi.kleemola@pirha.fi

Vastaava ohjaaja: Teemu Suonperä, Puhelin 041 7301 502, teemu.suonpera@pirha.fi

Vastuuhenkilö: Johtava ohjaaja Leena Darwish, Puhelin 0447311098, leena.darwish@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

13 -paikkainen kehitysvammaisten aikuisten ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Vuorenkilpi tuottaa ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista kehitysvammaisille aikuisille henkilöille, joilla on erityisen vaativaa tuen tarvetta. Tavoitteena on edistää ja tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Palvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden ympäri. Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä ja osallistumisessa omaan elämään ja yhteiskuntaan. Yhteistyö asiakkaan läheisten ja tukiverkoston kanssa on tärkeä osa palvelua.

Asiakkaan tuen tarpeen ollessa suuri, hoitoa ja ohjausta voidaan suunnitella ja toteuttaa yhdessä vammaisten vaativien erityispalveluiden Tukikeskuksen tai Havu-tiimin (asumisen tukipalvelutiimi) tuella. Asiakkaalle voidaan tarpeen mukaan suunnitella yksilöllinen sopeutumista ja kuntoutumista tukeva hoito- ja/tai ohjaussuunnitelma yhdessä asiantuntijoiden kanssa, jolloin voidaan varmistua palvelun laadun ammatillisuudesta myös asiantuntijoiden tuella.

Vuorenkilvessä seurataan asiakkaiden terveydentilaa, ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkeshoidossa. Asiakkaille on tarpeen mukaan mahdollista toteuttaa yksinkertaisia terveydenhuollon toimenpiteitä kuten haavanhoitoa, tulehdus- ja happisaturaatioarvojen seurantaa, verinäytteenottoja tai tikkienpoistoa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Toiminta-ajatus

Asiakkaiden hoito perustuu yksilölliseen hoitoon yhteisössä, jossa pyritään mahdollisimman vahvasti mahdollistamaan kodinomainen arki pienryhmissä. Kaikkien asiakkaiden hoito, ohjaus sekä tuki arjessa selviytymiseen suunnitellaan yksilöllisesti yhteisön ja hyvinvointialueen tuomien reunaehtojen mukaan. Vuorenkilpi sopii asiakkaille, jotka tarvitsevat tuekseen tarvittaessa useamman henkilökunnan resurssia sekä selkeän asuinympäristön. Vuorenkilpeen asiakkaat ovat muuttaneet pääsääntöisesti laitosjaksoilta tai toisesta asumisen yksiköstä, jossa heidän toimintakykynsä ei ole riittänyt esimerkiksi isommassa ryhmässä asumiseen.

Toiminnansuunnittelun lähtökohtana on asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Asiakkaat asuvat pienryhmissä, joihin on nimetty omat hoitajaryhmät. Tavoitteena on turvata selkeä asumisympäristö pienryhmässä, jossa hoitajavaihtuvuus olisi mahdollisimman pieni. Vaikka hoitohenkilökunnan työ painottuu omaan pienryhmään, jokainen henkilökunnan jäsen tarvittaessa voi työskennellä kaikissa ryhmissä. Omahoitajat huolehtivat oman asiakkaansa tarvittavien suunnitelmien ja arviointien tekemisestä (mm. IMO suunnitelma, RAI arvioinnit) osallistumalla niiden arvioimiseen ja päivittämiseen. Omahoitajat huolehtii asiakkaan palvelusuunnitelma palaverihin osallistumisesta, ohjaus- ja hoitosuunnitelmien tekemisestä, niiden ajantasaisuudesta sekä viranomaispäätösten ajantasaisuudesta yhteistyössä yksikön johtavan ohjaajan, vastaavan ohjaajan tai sairaanhoitajan kanssa. Asiakkailla on omat edunvalvojat tai asioidenhoitajat, tarvittaessa läheisiä kuitenkin tuetaan yhteistyössä asioiden hoidossa. Omahoitaja avustaa asiakasta tarpeellisten hankintojen tekemisessä. Vuorenkilpeen on mahdollista saada kotiin yksityinen kampaaja, hieroja ja jalkahoitaja, jos asiakkaan toimintakyky ei riitä asioimiseen yleisissä paikoissa esimerkiksi aistiyliherkkyyksien vuoksi. Osalla asiakkaista on myös henkilökohtainen avustaja, jonka kanssa asiakas tekee itselleen mielekkäitä asioita, kuten ulkoilua, elokuvissa, konserteissa ja muissa tapahtumissa käymistä. Jos henkilökohtaista avustajaa ei ole, pyritään yksikössä mahdollisuuksien mukaan mahdollistamaan ulkoilua, asiointia ja osallistumista mieleisiin asioihin.

Vuorenkilvessä kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuetaan heidän osallisuuttaan omaan elämään ja yhteiskuntaan huomioimalla asiakkaan voimavarat ja tuen tarve yksilöllisesti. Vuorenkilvessä asiakkaan elämänsuunnittelun tukena on AVAIMET -hoito ja ohjaussuunnitelma pohja, jossa asukkaan elämänkaari kaikkine tarpeineen on kuvattuna lapsuudesta EA-tietoihin, kommunikointiin, vahvuuksiin, tuen tarpeeseen, itsemääräämisen tukemisen sekä tarvittaessa -rajoittamisen suunnitelmaan.

Kirjausjärjestelmänä on potilastietojärjestelmä OMNI 360.

Toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Nämä arvot käytännössä näkyy monella osa-alueella Vuorenkilvessä. Asiakkaiden hoitosuhde perustuu aina hoitajan ja asiakkaan väliseen luottamussuhteeseen, jonka kautta inhimillinen, arvostava ja vastavuoroinen hoitosuhde toteutuu.

Itsemääräämisoikeuden soveltaminen on osa arkea ja toisen itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ei saa rajoittaa toisen elämää. Asukkaan toiveita ja haaveita kuullaan ja toteutetaan perusarjessa huomioimalla omia mieltymyksiä esim. ruuassa, sisutuksessa ja arjen sisällön suunnittelussa. Kaikille asukkaille mahdollistetaan omannäköinen arki ja elämä yhteisössä niin hyvin kuin se on yhteisössä mahdollista. Asukkaiden muutettua Vuorenkilpeen heidän tuttujen kontaktien (ystävät, harrastukset, kampaajat, jalkahoitajat jne..) säilymistä tuetaan.

Jokaisen asukkaan kanssa periaatteena on se, että kuunnellaan ja havainnoidaan heidän tahtoaan ja tarpeitaan. Nämä asiat kirjataan itsemääräämisen tukemisen suunnitelmaan ja sisällytetään osaksi perehdytystä, jotta ohjaajien työ tukee aina myös asiakkaan oman näköistä elämää.

Asukkaat eivät ole valinneet asuinkumppaneitaan ja joskus se haastaa yhteisöllistä asumista. Asiakkaita tuetaan sosiaaliin tilanteisiin tarvittaessa ja joissain tilanteissa on mahdollista, että saatetaan tehdä yksikön sisäisiä huonejärjestelyjä, jos kokonaisuus sitä vaatii.

Periaatteena on tasa-arvoinen, turvallinen ja sujuva arki kaikille. Yksikön henkilökemiat tulee huomioida myös, kun yksikköön muuttaa uusi asukas. Asiakkailta on yhteisössä kuitenkin oikeus valita, miten ja kenen kanssa osallistuvat kodin yhteisiin toimintoihin.

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

paljon, joten henkilökunnan hyvä ammattitaito, motivaatio ja kokemus sekä kiinnostus kehitysvammatyöstä ja vahva eettinen herkyys on tärkeä osa toimintaperiaatetta.

Vuorenkilven arvoina ovat asiakaslähtöisyys, avoimuus ja inhimillisyys.

Arvokeskustelua käydään paljon itsemääräämisen ympärillä ja siitä keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja asukkaiden kesken heitä aidosti kuulemalla sekä uusia työntekijöitä tai opiskelijoita perehdytettäessä. Vuoden 2024 kehittämispäivässä pohdimme, mitä tarkoittaa passiivinen rajoittaminen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Vuorenkilven omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön vastuuhenkilönä Johtava ohjaaja. Henkilöstöä osallistetaan keskustelemalla omavalvontasuunnitelman asioista yhteisissä palavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Johtava ohjaaja Leena Darwish leena.darwish@pirha.fi ja Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka tuula.soukka@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Päivittäminen on Johtavan ohjaajan vastuulla kerran vuodessa tai tarvittaessa, jos toiminnassa, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä

esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Vuorenkilven omavalvontasuunnitelma on tulostettuna kansiossa, jota säilytetään Vuorenkilven toimistossa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla syksyn 2024 aikana.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Vuorenkilven koko henkilökunta seuraa 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 Potilasvaikutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 vastuu palvelujen laadusta

Vuorenkilven palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2.

Vuorenkilven johtava ohjaaja on keskimäärin kolmena työpäivänä viikossa yksikössä. Johtavan ohjaajan tehtävänä on suunnitella ja johtaa palvelua laatunäkökulma huomioiden sekä mahdollistaa toiminta ja resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa.

Johtava ohjaaja tapaa ja kuulee asukkaita säännöllisesti sekä havainnoi hoitoa ja ohjausta arjessa. Keskeinen käsitys asiakas ja potilasturvallisuuden laadusta syntyy kuulemalla asukkaiden lisäksi hoitohenkilökuntaa sekä omaisia ja asukkaiden muita verkostoja. Johtava ohjaaja seuraa yhdessä sairaanhoitajan ja turvallisuusvastaavien kanssa Hai-pro-haittatapahtumia sekä asiakastietojärjestelmien kirjauksia.

Johtamisen periaatteena Vuorenkilvessä on avoimuus ja luottamus vastuuhenkilön ja henkilökunnan kesken. Valmentava johtaminen johtamistapana tukee osaavaksi ammattilaiseksi kehittymistä, mikä turvaa asukas- ja potilasturvallisuutta parhaiten. Henkilökuntaa kannustetaan keskustelemaan ja kehittämään arjen toimintamalleja avoimesti, asiakaslähtöisesti sekä tuomaan rohkeasti esille, jos huomataan poikkeama tai virhe.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

Asiakkaan yksilölliseen hoitosuunnitelmaan 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.

Vuorenkilvessä asukas saa itse määritellä oman elämänsä tärkeät ja keskeiset asiat. Niitä voivat olla esimerkiksi vapaa-ajan toiminta, tulevaisuuden tavoitteet, ostosretket, vierailut omaisten luona, nukkuminen pitkään vapaapäivinä tai se millaista ruokaa haluaa syödä.

Asiakkaiden yhteisöllisyys on ajoittain haaste, jolloin on tärkeää kuulla ja sopia yhteisistä tavoista kaikkien yhteisissä tiloissa.

Asiakkaan toiveiden kuulemisessa ja itsemääräämisoikeuden toteutumisessa käytetään tarvittaessa asiakkaan kommunikointia tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa tai jos hän ei osaa sitä muodostaa, siihen tuetaan. Jos asukkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä selvitetään yhdessä asukkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Vuorenkilven asiakassuhteet ovat pääsääntöisesti pitkäaikaisia. Henkilöstön vaihtuvuutta on ollut yksikössä jonkin verran aina, jolloin perehdytyksen ja hyvien asiakkaan hoito- ja ohjaus suunnitelmien merkitys korostuu. Hoitajavaihtuvuuden minimoiseksi on tärkeää, että hyväksi havaittujen pitkäaikaissijaisten tai oppisopimusopiskelijoiden vakinaistaminen mahdollistuu, jos avoimia vakansseja aukeaa. Tutut hoitajat oppivat tulkitsemaan asukkaiden tarpeita ja mielipiteitä myös ilmeistä ja eleistä ja luottamussuhde pääsee kehittymään laadukkaasti. Mahdollisimman pieni hoitajavaihtuvuus tukee asukkaan hyvinvointia ja tämä näkyy asukkaiden voinnissa selvästi.

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 voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Vuorenkilvessä päivitetään vähintään 6 kuukauden välein asiakkaiden itsemääräämisoikeuden suunnitelmat, jossa määritellään sekä arvioidaan 1) Toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi 2) kohtuulliset mukautukset henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi 3) Henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät 4) Keinot, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä 5) Rajoitustoimenpiteet, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään. Lisäksi on tehty koko yksikön toimintaa ohjaava itsemääräämisen tukemisen suunnitelma.

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

Rajoitustoimenpiteiden asiantuntijatyöryhmä vierailee yksikössä säännöllisesti vuosittain marras-joulukuun vaihteessa sekä huhti-toukokuun vaihteessa, jolloin ryhmä arvioi käytettäviä rajoitustoimenpiteitä. Kirjalliset päätökset rajoituksista tekee palvelupäällikkö tai jos rajoittamisen tarve on kiireellinen, ratkaisun tekee sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö. Vuorenkilven vastuuhenkilö välittää päätökset sekä rajoitustoimenpiteiden kuukausikoosteet asiakkaiden edunvalvojille heidän halutessaan tai tiedottaa niiden löytyvän asiakkaan tiedoista yksikössä, jos edunvalvoja ei ole halunnut paperista päätöstä kotiin.

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

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

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

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

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

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki
(paivi.tryyki@pirha.fi)

toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

Vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö,

Vuorenkilven osalta Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh.
029 505 3050

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

3.5 Henkilöstö

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vuorenkilvessä vuorokohtainen henkilöstövahvuus on viisi aamuvuorossa, viisi iltavuorossa sekä kaksi yövuorossa.

Vuorenkilven vakituisen henkilöstön määrä on:

- 1 Esihenkilö (Johtava ohjaaja)
- 1 Sairaanhoidtaja
- 1 vastaava ohjaaja
- 6 Ohjaajaa, joista 5:n koulutus lähihoitaja ja 1 yksi mielenterveyshoitaja.
- 10 Lähihoitajaa

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

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

Sijaisena voi toimia myös sosiaali- ja terveyden alan opiskelija tai hoiva-avustaja. Rekrytoinnissa ensisijaisena huomioidaan alan ammattilainen tai alan opiskelija, mutta hoitohenkilöstön saatavuuden vaarantuessa voidaan hyödyntää perehdytettyjä ja työhön soveltuvia hoiva-avustajia. Käytännössä yksikössä tulee olla aina vähintään kaksi laillistettua ammattihenkilöä, jolla on yksikön vaatimat lääkeluvat. Hoitohenkilökunnan tavoiteresurssin ollessa vajaa on yksikössä tehty ohjeistus, kuinka toimia tällaisessa tilanteessa turvallisesti.

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.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta yhdessä esihenkilön ja muun henkilöstön kanssa.

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yksikön toimintaa ja huolehtia hyvästä työilmapiiristä ja näin sitoutetaan työntekijöitä yksikköön. Ohjataan opiskelijoita ja rekrytoidaan heitä mahdollisuuksien mukaan sijaistarpeen täyttämiseksi ja uuden työvoimaresurssin ylläpitämiseksi.

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokainen tehtävään soveltuva työnhakija haastatellaan ja hänen kanssaan käydään läpi toimintaa ohjaavat arvot sekä työtä ohjaavat toimintamallit ja työkäytännöt. Työn sisältöä pyritään haastattelutilanteessa kuvaamaan mahdollisimman käytännön läheisesti, jotta rekrytointi on vastavuoroinen ja hakija on tietoinen mahdollisimman hyvin työnkuvasta käytännössä. Vakituista henkilöstöä rekrytoitaessa korostuu sijoittuminen pienryhmään ja kyseisen pienryhmän vaatimukset.

Vuorenkilpeen pyritään rekrytoimaan kehittämismyönteisiä ja vahvan kehitysvammaosaamisen tai kiinnostuksen kehitysvamma-alaan omaavaa henkilökuntaa. Vuorenkilvessä henkilökunnalta vaaditaan hyvää eettistä osaamista ja taitoa osata kohdata kehitysvammaisen henkilö ammattitaitoisesti haastavassakin tilanteessa. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun. Työntekijöiden soveltuvuutta ja luotettavuutta seurataan ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

Vuorenkilvessä panostetaan siihen, että sijaiset otetaan aina hyvin vastaan ja perehdytystä antaa kaikki työntekijät tasavertaisesti ja alkuun työskennellään parityönä. Uusien työntekijöiden vastaanottamisesta myönteisesti keskustellaan säännöllisesti, jotta varmistetaan tervetullut olo työyhteisöön ja sitä kautta varmistetaan, että sijaiset hakeutuvat jatkossakin tekemään töitä Vuorenkilvessä. Vuorenkilvessä onkin paljon vakituisia ja sitoutuneita sijaisia, jotka tuntee talon hyvin ja asukkaat ja omaiset antavat myös sijaisista hyvää palautetta.

Toteutunutta resurssia seurataan työvuorosuunnittelun toteumia tehdessä, jotta saadaan kokonaiskuva, kuinka hyvin tavoiteresurssi toteutuu isommassa kuvassa. Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään Haipro-ilmoitus, jos tavoitteellinen henkilöstömitoitus ei toteudu ja asiakas tai työturvallisuus uhkaa vaarantua.

Vuorenkilpi on ollut mukana myös InterRAI-ID pilotoinnissa ja tulevaisuudessa RAI-arviointien tuloksia voidaan hyödyntää henkilöstömitoituksen arvioinnissa. Lisäksi tehdään aikaperusteinen seuranta asiakkaan tarvitsemasta henkilökohtaisesta hoidosta ja ohjauksesta.

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. Sosiaalihoitoa 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 yhteistyötoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystieteissä 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. Terveystieteilaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vuorenkilvessä tehdään tiivistä yhteistyötä oman alueen terveystieteiden kanssa, joka on OmaMehiläinen Hervanta.

Vuorenkilvessä käy fysioterapeutteja antamassa Kelan myöntämää kuntoutusta tai asiakas käy fysioterapeutin vastaanotolla. Heidän kanssaan keskustellaan asukkaiden voinnista ja kuntoutuksesta. Tärkeät huomiot ja kuntoutuspalaverien sisällöt kirjataan asiakastietojärjestelmään hoitajien toimesta. Fysioterapeutit osallistuvat kuntoutushakemuksen tekoon antamalla oman lausuntonsa asiasta.

Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa viestitään tarvittaessa soittamalla, sähköpostitse tai yhteisesti sovitussa palaverissa.

Asiakkaan siirryessä toiseen yksikköön annetaan asiakkaan perustiedot yksikölle. Tässä huomioidaan asiakkaan tietoturva. Päivystys ja sairaalakäynteihin pyritään varmistamaan omaa henkilökuntaa mukaan mikäli se on mahdollista vaarantamatta muun yksikön tilannetta. Mikäli tilanne vaatii käymistä Acutassa ja tilanteessa ei ole mahdollista irrottaa henkilökuntaa mukaan, niin tulostetaan asiakkaan mukaan lääkelista ja annetaan henkilötietolomake, josta näkee perussairaudet, muuta tietoa ja yksikön yhteystiedot, joilla varmistetaan asiakkaan turvallinen hoito. Jokaisella asukkaalla on valmiiksi tehtynä ns. Acuta sivu, joka voidaan nopeasti antaa asukkaalle mukaan.

Asiakkaan siirryessä sairaalaan huolehditaan myös tiedottaminen omaisille ja läheisille.

Yhteistyötä tehdään myös kehitysvammaisten vaativien erityispalveluiden tukikeskuksen sekä Havu-tiimin kanssa, jos asiakkaan tilanne vaatii useamman asiantuntijan näkemystä.

3.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tilat ja kiinteistö

Vuorenkilpi on rakennettu vuonna 2014, kiinteistö on VTS:n rakennuttama ja omistama. Rakennus on alun perin rakennettu lapsille ja nuorille, mutta Vuorenkilven toiminnan aikana vuodesta 2016 alkaen tiloja on muokattu sopivimmiksi kehitysvammaisille aikuisille. Tiloja uudelleen remontoitessa on huomioitu aina silloinen asiakasryhmä tarpeineen. Materiaalivalinnoissa on aina huomioitava pinnan kestävyys suhteessa kulutukseen ja puhtaanapitoon.

Vuorenkilvessä asiakkailta on kaikilla omat huoneet, suihku- ja wc-tiloineen. Oman huoneen kalustus ja sisustus suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa tai puolesta, jos asukas ei pysty itse ilmaisemaan tarpeitaan ja mieltymyksiään. Jokaisella asukkaalla on eteisessä oma nimetty kaappi ulkovaatteille. Oma varastotilaa ei asukkaille ole tarjolla.

Lisäksi kaikilla on käytössä yhteisiä oleskelutiloja, yhteinen wc sekä sauna- ja suihkutila ja pyykkihuoltotila.

Tilat on yleisesti esteettömät, mutta kiinteistö on esteellinen ollessaan pienen mäen päällä ja erityisesti talvella yleinen infra alueella ei tue turvallista liikkumista ja tämä joudutaan ottamaan huomioon ulkoilun mahdollistamisessa.

Psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky

Yhteisöllisyyden huomioiminen yksikössä tärkeää, koska asukkaat eivät ole saaneet valita asuinkumppaneitaan, siksi sosiaalisten taitojen tukeminen korostuu ja ohjaajien läsnäolo ja valvonta yhteisissä tiloissa vaatii resurssia ja ennakointia. Asiakkaita tuetaan yhteisöllisyyteen ja toisten huomioimiseen. Jokaisella on oikeus omaan yksityisyyteen omassa huoneessa. Yksikössä on tehty tilamuutoksia jakamalla ja eriyttämällä tiloja, jotta asukkaiden arki on turvallista.

Asiakkaiden omia voimavaroja ja toimintakykyä tuetaan mahdollisuuksien mukaan osallistamalla asukkaita omiin ja yhteisiin kodinhoidollisiin tehtäviin. Asukkaat osallistuvat kaikkeen kodin toimintaan toimintakykynsä mukaan esim. pystyessään ottavat itse ruokansa, tekevät itse voileipiä, osallistuvat omaan pyykkihuoltoon yms., tavanomaiseen kodissa tehtävään

arkitoimintaan kykyjensä mukaan. Usein osallistuminen voi olla esimerkiksi leivonnin tai ruuanlaiton seuraamista tai lähikaupassa käydään hakemassa herkkuja, jos mieli tekee.

Asiakkaiden niin halutessa huomioidaan syntymäpäivät ja kausijuhlat, kotia koristellaan yhdessä asukkaiden kanssa, kasvatetaan ja hoidetaan kukkia sekä ohjattuna harrastetaan askartelua, liikuntaa, musiikkihetkiä sekä ulkoillaan ja retkeillään.

Omaisat ja läheiset ovat tervetulleita Vuorenkilpeen.

Ravinto

Asukkaat saavat pystyessään ottaa itse ruokansa tai se annostellaan heille valmiiksi ja heitä tuetaan valinnoissa kunkin yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Juomista seurataan ja asukkaita kannustetaan riittävään juomiseen tarjoamalla juotavaa useasti päivän aikana. Väli- ja yöpala tarjotaan niitä tarvitseville sekä tarvittaessa myös lisäravinteet ovat käytössä. Ruuan rakennetta muutetaan tarvittaessa. Vuorenkilvessä on mahdollisuus saada erilaisia ruokia ja välipaloja myös oman toiveen ja yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Erityisruokavalioista huolehditaan ja proteiinin ja suojaravinteiden saannista huolehditaan tarjoamalla ravintosisällöltään rikasta ravintoa. Pirkanmaa Voimia tuottaa lounaat ja päivälliset, jotka lämmitetään yksikön keittiössä ja niihin tehdään tarvittaessa lisuke (peruna, riisi, pasta) sekä salaatti.

Asukkaat punnitaan vähintään kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Ihon kuntoa, asukkaiden vireystilaa ja mielialaa seurataan päivittäin ja huomiot näistä raportoidaan suullisesti ja asiakastietojärjestelmään, nämä ovat myös ravitsemustilan havainnointikeinoja. Tarvittaessa tehdään nesteseurantaa.

Siivous ja turvallisuus

Viikkosiivous tuotetaan Pirkanmaan Voimian alihankkijan kautta, joka on vuonna 2024 aloittanut RTK. Siivous käy yksikössä kolmena päivänä viikossa maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Muun ylläpitosiivouksen ja eritesivouksen hoitaa tarpeen mukaan oma henkilökunta. Asukkaiden henkilökohtaisen siivouksen kuten vuoteet, vaatekaapit ja henkilökohtaiset hygieniatilat kaappeineen, kuuluu henkilökunnan vastuulle.

Henkilökunnalla on käytössään Viria-turvapalveluiden hoitajakutsu, jossa on myös hätäpaineike vartijapalveluun. Toimivuus tarkastetaan kerran viikossa.

Asukkailla ei ole käytössä turva- tai kutsulaitteita.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinkleri järjestelmä, jonka huollosta ja testauksesta vastaa VTS:n hankkima huoltoyhtiö ISS. Uutena toimenpiteenä lokakuun 2024 loppuun mennessä on tehtynä sisäinen palotarkastus sekä turvallisuuskävely. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset.

Vuorenkilven isännöinnistä vastaa VTS ja kiinteistöhuollosta VTS kilpailuttama kiinteistöpalvelu ISS. Jokaisella Vuorenkilvessä työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Kiinteistöhuollon tarpeet voidaan ilmoittaa joko suoraan isännöitsijälle tai Paketti-järjestelmän kautta tehtävänä työpyyntönä. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään.

Viimeksi tehdyt viranomaistarkastukset

Palo- ja pelastuslain mukainen tarkastus 24.1.2024/ palotarkastaja Mirva Paananen

Terveydenhuoltolain mukainen tarkastus 19.10.2023 / Eeva Hentilä, terveydensuojelutarkastaja

3.9 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti

- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

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

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

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

Apuvälineet

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

Henkilöstö ohjaa asiakkaita apuvälineiden käytössä sekä tilaa apuvälineiden huollot. Myös fysioterapeutti tai asukkaan läheinen voi opastaa henkilöstöä apuvälineiden käytössä.

Yksiköissä on myös yksikön omia apuvälineitä, joiden käytöstä ja ohjaamisesta vastaa henkilöstö. Apuvälineiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ja mahdolliset huoltotarpeet kirjataan sekä huollot suoritetaan vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen sopimuskomppanin toimesta.

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

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 tietoturvaasiat läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vuorenkilvessä noudatetaan yllä kuvattuja tapoja turvallisuus asioissa.

Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja kaikki on veloitettu käymään tietoturva verkkokoulutuksen. Tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaatikko. Asiakastietoa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakkailla vielä olevat kansiot säilytetään kaapissa toimistossa. Asiakkaiden vuokrasopimukset, erilaiset palvelupäätökset ja mm. IMO suunnitelmat löytyvät kaapista toimistosta, jonne on pääsy vain henkilökunnalla. Viikko-ohjelma tai kalenterimerkinnot pidetään niin, että sivulliset eivät pääse niitä näkemään. Yksikössä on tehtynä tietoturvakartoitus ja tietoturva-asioita parannetaan jatkuvasti.

Vuorenkilven asiakastiedot kirjataan Omni 365 niin kauan kunnes Saga- järjestelmä otetaan rinnalle käyttöön. Henkilöstö suorittaa tähän liittyvät koulutukset. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja jatkossa Sagan kanssa toimikortti käytössä. Pehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin- ja sähköpostiviesteissä.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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

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?

Vuorenkilven lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2024 ja on nyt hyväksyttävänä lääkärillä Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja ohjeistusten muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa ja hyvien käytäntöjen toteutumista arvioidaan palaverieissa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään työyhteisön kokouksissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Poikkeamista lähetetään kooste palvelupäällikölle ja vastuualuejohtajalle.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkeluvalliset, koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt eli Vuorenkilven sairaan- ja lähihoitajat yhteistyössä asukkaan hoitavan lääkärin kanssa. Lääkehoidon kokonaisuuden laadusta ja seurannasta vastaa sairaanhoitaja ja johtava ohjaaja.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Seurataan THL ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohjeistuksia lääkehoitosuunnitelman sisällöstä. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa.

Rajattu lääkevarasto

Vuorenkilvessä ei ole käytössä rajattua lääkevarastoa, vaan lääkkeet ovat asukkaiden henkilökohtaisia eikä ns. yleisiä tai akuuttilääkkeitä ole.

3.11 Infektioiden torjunta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vuorenkilvessä on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt. Hygieniayhdyshenkilöiden tehtävänä oman työn ohessa on:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- perehdyttää yksikkönsä henkilökuntaa
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita mm. seuraamalla asukkaiden yleistä terveydentilaa, ihon kuntoa, infektioita, hoitovastuun infektioista ottaa hoitava lääkäri, jonka ohjeen mukaan asiakkaan hoito toteutetaan. Epidemioissa reagoidaan ja tehdään tarvittaessa yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioyksikön hygieniahoitajien nimet ja yhteystiedot

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

Tampereella sijaitsevien yksiköiden hygieniahoitajat:

Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.hoglund@pirha.fi, puhelin 040 0159 663

Tarja Niemi, tarja.k.niemi@pirha.fi, puhelin 040 806 3013

Emmi Lilius, emmi.lilius@pirha.fi, puhelin 040 800 4070

3.12 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Yksiköissä toteutetaan kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). Näiden lisäksi päivittäin saadaan asiakkailta palautetta suullisesti sekä keskusteluista läheisten kanssa. Asiakkailta ja läheisiltä on mahdollisuus antaa palautetta myös Pirhan www-sivujen kautta, www.pirha.fi/palaute. Palautetta käydään läpi yksiköissä säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

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.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vuorenkilpi on pieni yksikkö, asukassuhteet ovat pitkäaikaisia ja omaisten kanssa ollaan läheisesti tekemisissä. Aukkaat ja omaiset kertovat toiveistaan ja tarpeistaan suoraan omahoitajille, hoitajille tai esihenkilölle. Aukkaat voivat antaa palautetta myös päivittäisten toimien ja keskustelujen yhteydessä. Kirjallisen asiakaspalautteen keräämisen toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella sovitun tavan mukaisesti.

4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja 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)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Työn vaarojen arviointi tehdään Granite-järjestelmään johtavan ohjaajan johdolla yhdessä vähintään yksikön henkilökuntaan kuuluvien turvallisuusvastaavien kanssa. Arvioinnin tukena on hyödynnetty työsuojeluvaltuutettua ja pyydetty arvioimaan työnvaarojen ja riskilomakkeiden laatua. Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Vuorenkilvessä toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Käytössä on intrasta löytyvät ohjeet ja ohjelmina Granite ja HaiPro.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus.

Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokeemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: on erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Lääkehoitoon kohdistuvat riskit on syytä tunnistaa ja raportoida välittömästi. Lääkepoikkeamista ilmoitetaan HaiPro järjestelmään ja tarvittaessa konsultoidaan terveyskeskuksen/takapäivystyksen lääkäriä. Poikkeamasta kerrotaan myös asukkaalle hänelle sopivalla tavalla ja tarvittaessa asukkaan läheiselle. Tarkempi kuvaus lääkepoikkeamaprosessista on lääkehoitosuunnitelmassa.

Riskienhallintaa on varautuminen sähkö- ja vesikatkoihin, lämmityksen katkeamiseen ja tietojärjestelmien kaatumiseen. Vuorenkilvessä on taskulamppuja, otsalamppuja sekä ladattavia isompia led-lamppuja. Tampereen kaupunki tiedottaa, mistä vettä voi hakea pitkän vesikatkon tai veden käyttökiellon aikana, Vuorenkilvessä on tähän varattuna kanistereita. Lämmityksen häiriöiden varalta Vuorenkilvessä löytyy asukkailta lämmintä vaatetta ja peittoja/vilttejä.

Tietojärjestelmien kaaduttua asiakastietoa kirjataan käsin ja esimerkiksi asukkaan hoitotiedote ja lääkekortti löytyvät paperisina, jos asukas tarvitsee lähettää muualle hoitoon. Vuorenkilvessä on neljä puhelinta ja varavirtalähteitä. Vuorenkilven väistötilat on Vuoreksen koululla.

Vuorenkilvessä on tunnistettu erityisesti seuraavia riskejä:

- 1. lääkehoidon toteuttaminen:** pieni vaihtuvuus asukkaissa tai lääkityksissä voi saada rutinoitumaan -> toimintaohjeena huolellinen lääkkeiden tarkistus jako ja antotilanteissa, kaksoistarkistus, joka vuorossa nimetty lääkevastaava, jolla on kokonaisvastuu lääkkeistä, konsultaatio esim. terveysasemalta.
Myös asiakkaan haastava käytös, kiire tai meteli saattaa vaikeuttaa hoitajan keskittymistä lääkkeenantotilanteessa.
- 2. Asukas- ja henkilöturvallisuus:** Uusien työntekijöiden perehdytys joudutaan monesti tekemään ilman erillistä perehdytysvuoroa, jolloin perehdyttävän henkilön työpanos ei ole täysi ja usein muu yksikkö tekee myös perehdyttäjälle kuuluvia työtehtäviä.
Asukkaiden vointi on äkillisesti vaihtelevaa ja ajoittain useampi henkilö saattaa samaan aikaan tarvita useamman henkilökunnan tukea. Tilanteiden ennakointi on siksi äärimmäisen tärkeää ja työntekijöiden yhteistyö työvuorossa.
- 3. Tiedonkulku:** kolmivuorotyössä työntekijät eivät kohtaa toisiaan päivittäin, joten sujuva raportointi vuorojen vaihteessa jokaisesta asukkaasta on tärkeää. Kirjataan päivittäin asukkaiden voinnista potilastietojärjestelmaan, tarvittaessa tiedotetaan sähköpostilla. Seurataan kalenteria ja ennakoidaan tulevia tapahtumia ja menoja. Jokaisen hoitajan velvollisuus on lukea asukkaan lääkärintekstit lääkärikäyntien tai osastojaksojen jälkeen ja kiinnittää erityisesti huomiota lääkemuutoksiin. Tutut asukkaat ja pieni hoitajien vaihtuvuus synnyttävät paljon ns. hiljaista tietoa, joten kirjaamisen ja raportoinnin merkitys korostuu muutoksissa. Kannustava ilmapiiri tukee jokaisen mahdollisuutta sanoa ääneen havaitsemiaan riskikohtia ja ohjaa pohtimaan yhdessä asioita.
 - **Osaavan henkilöstön saaminen:** Henkilöstön saatavuus on heikentynyt viime vuosina ja erityisesti äkillisiin poissaoloihin ei aina saada osaavaa tai riittävästi henkilökuntaa

-> henkilöstön työtyytyväisyys on tunnistettu pitovoimatekijä, tehdään töitä sen eteen, että henkilökunta pysyy töissä ja välitetään ulkopuolelle positiivista kuvaa Vuorenkilvestä.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoitteajat 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 tulkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksikön johtava ohjaaja ja sairaanhoitaja, joiden tulee viimeistään kahden viikon kuluessa käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilö voi siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan tai muun esim. siivousvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi tai tiedottaa riskeistä palvelupäällikköä ja aluejohtajaa, jos riski liittyy Pirkanmaan hyvinvointialueen reuna-ehdoihin.

Pääsääntö on, että riskienhallintaa tehdään arjentesolla jatkuvasti. Kannustava ja avoin johtaminen tukee henkilökunnan tunnetta siitä, että riskeistä voi ja pitää puhua. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Tärkeää on, että toimenpiteet riskien ja epäkohtien korjaamiseksi arvioidaan ja toteutetaan yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa sekä perustellaan hyvin.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuuden osalta toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti ja tämä velvollisuus on kuvattuna yksikön perehdytysmateriaalissa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinnan, hygieniaohjeiden ja infektio- torjunnan toteutumista seurataan ilmoitusten avulla sekä havainnoimalla arjessa niin henkilökuntaa kuin asiakkaita. Jos samasta aiheesta tulee toistuvasti ilmoituksia tai asiakkailla on toistuvia infektioita, muutetaan toimintatapoja, toimenpiteitä ja/tai tarkennetaan ohjeistusta ja perehdytystä sekä valvotaan tarkemmin toiminnan sujuvuutta käytännössä.

Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan säännöllisesti ja niistä tiedotetaan henkilöstöpalaverissa sekä palvelupäällikölle. Vuorenkilvessä tiedotetaan ja muistutetaan asioista myös yhteisellä sähköpostilla, sillä kolmivuoroyksikössä on huolehdittava viestinnän saavutettavuus kaikille.

Riskien hallinnan osaamisen varmistaminen tapahtuu uusille työntekijöille perehdytyksen mukaisesti ja vakituiselle henkilökunnan jäsenille säännöllisesti kertaamalla esimerkiksi turvallisuusasiat, ilmoitusvelvollisuusprosessi sekä asiakkaan kohtaamiseen ja itsemääräämiseen liittyvät asiat säännöllisesti. Ei oleteta, että asiat ovat aina muistissa vaan niihin palataan säännöllisesti. Lisäksi henkilöstö osallistuu koulutuksiin. Turvallisuus ja hygieniaavastaavat toimivat kentällä ns. agentteina, jotta osaaminen ja havainnointi tapahtuu mahdollisimman lähellä työkentää.

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 laatu- poikkeaman korjaamiseksi.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuotetaan Pirkanmaan Voimia Oy:n toimesta. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti havainnoimalla ja palautetta voi antaa sähköisesti, lisäksi puhtauspalveluista tehdään säännöllisesti laatu- kierroksia.

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 ensisijaisesti yksikön esihenkilö tukena palvelupäällikkö ja vastuualuejohtaja.

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.

Johtoryhmässä on hyväksytty toimintakortit eri häiriöiden varalle. Toimintakorteissa löytyy ohjeet akuuttiin evakuointiin, henkilöstöpoistumaan, logistiikkahäiriöihin, tietojärjestelmän häiriöihin, vesikatkoihin, voimahuollon häiriöihin ja pandemiaan. Lisäksi on toimintaohje tiedottamisesta äkillisessä tilanteessa. Ohje ja toimintakortit on tallennettu henkilökunnan saataville vammaisten- ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen Teams-kansioon ja Intro-perehdytysjärjestelmään. Toimintakortit käydään ajoittain läpi henkilöstöpalavereissa ja sisällytetään turvallisuuskansioon.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä. Vuorenkilven omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä

sille varatussa omavalvontasuunnitelmakansiossa henkilökunnan toimistossa ja jokainen henkilökunnan jäsen kuittaa seurantalomakkeelle, että on lukenut päivitetyn suunnitelman.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on nähtävänä omavalvontasuunnitelmakansiossa henkilökunnan toimistossa

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

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.

Vuorenkilven 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
Tampere 23.10.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö
Leena Darwish
Toimialuejohtaja
Tuulikki Parikka