

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Lempäälän alueen lähitorit
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.4	Muistutusten käsittely	9
3.5	Henkilöstö	10
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	11
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
3.8	Toimitilat ja välineet	12
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	15
3.11	Infektioiden torjunta	15
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	15
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
4	Omavalvonnan riskien hallinta	17
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
4.3	Ostopalvelut ja alihankinta	20
4.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
5.1	Toimeenpano	21
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	23

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi Lempäälän lähitori, Lähitorit, eteläinen alue
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot Lempäälän alue, 050 550 5772 Keskustan alue: - Lempäälä - Talo, Manttaalitie 15 A-talo, 37500 Lempäälä, 3 x viikko (keskiviikkoisin klo 8.30–12, torstaisin 8.30–14, perjantaisin klo 8.30–9.30 ja 13–14). - Himminnaapuri, Uotintie 2, keskiviikkoisin klo 13.30–14.30, palveluohjaaja paikalla 13.30–14.00. Säijä: Säijän monitoimitalo, Säijärventie 91, joka kuun 1. ma klo 12–15 Sääksjärvi: Toimelatalo, kerran kuukaudessa maantaisin klo 12–15
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Kohtaamispaikkatoimintaan ovat tervetulleita kaikki alueen asukkaat; kohtaamispaikan asiakasmääriä rajaa tilakohtaiset pelastussuunnitelmat. Yksilöllistä palveluohjausta kotona asumisen tueksi annetaan pääsääntöisesti ikääntyneille ja vammaisille henkilöille.
Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualueen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot Johanna Alanen Palvelupäällikkö Ennaltaehkäisevien palvelujen vastuualue Ikäihmisten ja vammaisten yhteiset palvelut p. 050 344 2497 s-posti: <u>Johanna.alanen@pirha.fi</u>

Milja Koljonen
 Palvelujohtaja
 Ennaltaehkäisevien palvelujen vastuualue
 Ikäihmisten ja vammaisten yhteiset palvelut
 p. 044 4222 252
 s-posti: milja.koljonen@pirha.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueen on edistettävä asukkaidensa hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvointialueella on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy hyvinvointialueen muihin lakisääteisiin tehtäviin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan lähellä olevaa neuvontaa ja ohjausta toteutetaan hyvinvointialueella sijaitsevilla Lähitorilla. Lähitorit tarjoavat paikan erilaisille kohtaamisille, moniammatilliselle ohjaus- ja palveluneuvonnalle sekä tapahtumille ja kokeiluille. Yhteistyö järjestöjen, kunnan, yhdistysten, 3. sektorin ja palveluntuottajien kanssa on keskeinen osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuutta lähitorilla.

Lähitorin palvelut on kohdennettu ensisijaisesti henkilöille, joiden toimintakyky on laskenut, mutta jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä. Lähitorin tehtävä on myös tukea osallisuutta tarjoamalla erilaisia osallistumisen muotoja. Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään omassa kodissa edistäen asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia.

Lähitoripalvelu perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 6 § ja 7 § mukaiseen neuvontaan ja ohjaukseen. Lähitorilla järjestetään neuvontaa ja ohjausta (kotona asumista tukevien ratkaisujen ja palveluiden osalta) sosiaalihuoltolain 6 § ja 16 § vanhuspalvelulain 5 §, 6 § ja 12 § mukaisesti.

Palvelua ohjaa pääasiassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), mutta myös terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta.

“Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi.” (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan lähitorin esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua myös omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanossa voidaan nimetä osa-alueille omat vastuuhenkilöt.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää.

Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä henkilöstön kanssa

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä (Valvira).

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Palvelupäällikkö Johanna Alanen, palveluohjaaja Karoliina Ryödi-Haataja

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja vähintään kerran vuodessa. Henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kerää asiakkailta ja omaisilta palautetta ja ottaa sen huomioon.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö, Johanna Alanen p. 050 344 2497

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.

Palveluyksikön 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.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua 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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Pirkanmaan hyvinvointialue kehittää aktiivisesti palveluiden vaikuttavuuden arviointia ja mittareita. Hyvinvointialue on sitoutunut tarkastelemaan toiminnan vaikuttavuudesta saatujen mittaritietojen pohjalta palvelunsa vaikuttavuutta ja kehittämistä. Mittareina käytetään lähitoritoiminnan tilastoja.

- Lakisääteisen neuvonnan ja ohjauksen toteutumista kotona asumisen tueksi seurataan toteutunutta asiakasmäärää, jatko-ohjausten määrää ja kohdetta sekä ratkaistujen asioiden määriä.
- Osallistamisen mahdollistamista seurataan NPS ja PEi-mittareilla Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen mallin mukaisesti.
- Laajentuvaa palvelukirjoa sekä lähitorien toimimista innovaatio- ja kehittämisalustoina mitataan palveluiden, toimintojen ja tapahtumien lukumäärää, säännöllisyyttä, monipuolisuutta sekä yhteistyökumppaneiden määrää.
- Hyvinvointisuunnitelman painopisteiden toteutumista liikkumisen ja aktiivisuuden edistämisen lisäämiseksi seurataan Lähitori- verkostossa toteutuneiden kulttuurihyvinvointiin annettujen palveluohjausten, kulttuuritapahtumien ja osallistujien määrää.
- Mielen hyvinvoinnin edistämisen ja tukemista seurataan osallisuusindikaattoreita

- Osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisäämistä sekä järjestöjen hyvinvointi- ja kokemustiedon hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä seurataan osallisuusindikaattoreita

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)

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan.

Työntekijöillä on perustason ensiapuvalmius ja lähitoreilla on käytössä ensiapulaukut.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lähitori toimii ohjaavien lakien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisesti. Lähitori Lempäälä on osa eteläisen alueen lähitoritiimiä ja lähiesihenkilö Johanna Alanen vastaa lähitorin toiminnasta. Palvelupäällikön esihenkilönä toimii ennaltaehkäisevien palvelujen ja neuvonnan vastuualueen palvelujohtaja Milja Koljonen. Palvelujohtajan esihenkilönä toimii ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialuejohtaja Tuula Jutila. Lähitorin lähiesihenkilö on työntekijöiden tukena arjen työssä tarvittavalla tavalla; tukee muun muassa päätöksenteossa, on mukana tekemässä yhteisiä linjauksia ja tukee haastavissa asiakastilanteissa. Esihenkilö pitää henkilöstölle säännöllisesti yhteisiä palaverreja, joissa varmistetaan yhteisellä keskustelulla, että tiimin toiminta on asianmukaista ja noudattaa lakeja.

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)

Lähtöpalvelujen käyttäjien toimintakyky ja palveluntarve vaihtelevat. Palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia toimintakyvyn tai liikkumiseen liittyviä rajoitteita, apuvälineitä, sosiaalisissa tilanteissa käytettäviä kommunikaatiomenetelmiä tai oheissairauksia, jotka tulee huomioida kanssakäymisessä.

Palveluja käyttävät tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista hyvinvointialueen palveluista omaan tai läheisen elämäntilanteeseen liittyen, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä. Lisäksi asiakkaalla voi olla tarvetta tietää järjestöjen, yritysten ja kuntien tarjoamista hyvinvointia ja kotona pärjäämisen tukevista palveluista.

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada potilasasiavastaavalta ja sosiaalivastaavalta neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Lähtöpalvelun käyttäjiä kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Lähtöpalvelun käyttäjää tuetaan tarvittaessa tiedon saannin, mielipiteen sekä omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisussa sekä viittomakielen käytössä. Asiakkaan oikeudesta

käyttää suomen, ruotsin ja saamen kieltä sekä oikeudesta tulkkaukseen säädetään järjestämislain (612/2021) 5 §:ssä sekä kielilaissa (423/2003). Lähitorityössä käytetään Blitz-salamatulkkauspalvelua suunnitellusti sekä ennakkoimattomiin ja kiireellisiin tulkkaustarpeisiin.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen tarvitsema tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä palvelutarpeitaan koskevat ratkaisut.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Lähitorin työntekijöillä on velvollisuus ottaa asia puheeksi, mikäli tunnistetaan asiakkaan edunvalvonnan tarve.

Osallisuus ymmärretään laajassa merkityksessä huomioiden sosiaalihuollon luonteeseen liittyvät painotukset. Osallisuus käsittää yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunteen ja mahdollisuuden toimia ja vaikuttaa omassa asiassaan, yhteisössä ja yhteiskunnassa. Erilaiset elämäntilanteet saattavat rajoittaa asiakkaan mahdollisuutta osallisuuteen ja osallistumiseen. Asiakkaan osallisuutta tuetaan antamalla neuvontaa ja tukea omaehtoisessa päätöksenteossa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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, 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 \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Lähtöriiden henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Ohjausta ja neuvontaa antavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus ja kokemus ohjauksen ja neuvonnan toteuttamiseksi.

Toimintayksikön palvelupäälliköllä vastuuhenkilöllä tulee olla ylempi korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen (vähintään 25 opintopisteen laajuiset korkeakoulutason/opistotason johtamisopinnot) tai työkokemuksen (2 vuotta) kautta hankittua toimintayksikön esimies/johtamiskokemusta

Lähtöriityö edellyttää erittäin hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, valmiutta tiimi- ja verkostotyöhön sekä itsenäistä työtettä. Asiakastyössä keskiössä on kuunteleva työote. Lisäksi tehtävä edellyttää hyviä tietoteknisiä taitoja, asiakastietojärjestelmän - sekä digitaalisten välineiden käyttöä asiakastyössä. Työntekijöiltä edellytetään palvelu- ja etuusjärjestelmän hyvää tuntemusta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan kanssa silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteiden vuoksi vaativaa.

Henkilöstöllä tulee olla ammattihenkilölain 817/2015 (8§) mukainen sosiaalialalle soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi sosiaali- ja terveystieteiden opistoasteinen tutkinto.

Sijaiset täyttävät samat osaamisvaatimukset kuin vakituinenkin henkilöstö. Pirkanmaan hyvinvointialue noudattaa kaikkia viranomaisten ohjeistuksia opiskelijoiden käyttämisessä ja vastaa siitä, että opiskelijoilla, harjoittelijoilla ja oppisopimuskoulutettavilla on edellytykset toimia tehtävässään ja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan/harjoittelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työnantajana Pirkanmaan hyvinvointialue on vastuussa siitä, että henkilöstöä on aina riittävästi ja henkilöstörakenne vastaa lähitorin aukioloaikoina asiakkaiden määrää ja palvelutarvetta. Hyvinvointialue huomioi em. vaatimuksen henkilökunnan määrässä ja rakenteessa jokaisessa työvuorossa, myös loma-aikoina. Loma-aikoina lähitorien toimintoja voidaan yhdistellä ja työ on liikkuvaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Työnantaja vastaa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, ammattitaidon säilyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta mahdollistaen osallistumisen säännöllisiin ammatillisiin koulutuksiin ja lainmukaisiin täydennyskoulutuksiin. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen löytyy riittävän kattavat ja ajantasaiset ohjeet perehdytys suunnitelmasta ja perehdyttämistä varten nimetään vastuuhenkilö. Sosiaali- ja terveystieteen ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin.

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.

(Pirkan 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.

Terveystieteenhuoltolaissa 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

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

Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista työtä asiakaslähtöisesti. Toiminta voi olla ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini –toimintamalli soveltuu myös asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini koostuu asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Lähitorien palveluohjaajat käyvät Minun tiimini -koulutuksen ja osallistuvat Minun tiimini -mallin mukaiseen monialaiseen yhteistyöhön omaan työtehtäväänsä liittyen.

3.8 Toimitilat ja välineet

Lähitorin tilat ovat viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät Tilat täyttävät palo- ja turvallisuusmääräykset ja yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Lähitorin tilojen tulee olla saavutettavat ja niiden tulee sijaita paikassa, jossa asiakkaat luontaisesti liikkuvat. Toimintayksikön asiakastilojen on oltava esteettömät ja sopia asiakkaiden palvelutarpeisiin. Asiakkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikön sisä- ja ulkotiloissa esteettömästi ja turvallisesti. Toimintayksikön suunnittelussa on huomioitava apuvälineiden käyttö ja liikkuminen mahdollisten kerrosten välillä. Jos toimintayksikön tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi, mihin on mahdollista liikkua apuvälineiden kanssa. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikkumaan esteettömästi asiakastiloissa. Lähitorien toimintayksikköön tulee olla vähintään kohtuulliset julkiset liikenneyhteydet. Tilan tulee mahdollistaa luottamuksellinen keskustelu ja salassa pidettävien asioiden käsittely asiakkaan kanssa.

Lempäälän lähitori toimii Lempäälän keskustan alueella, sekä liikkuvan toimintana Säijään ja Sääksjärvelle. Lähitorien tilat keskustan alueella ja Sääksjärvellä ovat esteettömiä ja tilat on valittu siten että, ne palvelevat asiakkaiden tarpeita. Liikuntarajoitteiden kulkeminen on mahdollistettu. Tilat mahdollistavat luottamuksellisen keskustelun. Säijän tilaan on portaat.

Tarvittaessa Säijän alueen liikuntarajoitteiset asiakkaat ohjataan lähitorin neuvontaan ja ohjaukseen keskustan alueen lähitorille tai Sääksjärven lähitorille. Kaikilla lähitoreilla on mahdollista toteuttaa luottamuksellinen neuvonta- ja ohjaus asiakkaan asioissa.

Kohtaamispaikkatoiminta toteutuu kaikilla lähitoreilla. Kaikille lähitoreille on mahdollista saapua palvelubussiliikenteellä tai omalla autolla. Lähitorien ovien läheisyydessä on pysäköintipaikat.

Toimintayksikön asiakastilat ovat asiakkaiden tarpeita vastaavat, turvalliset, hygieeniset ja sisältävät asianmukaisesti toimivat kalusteet ja laitteet. Lähitorin tilat avoimina kohtaamispaikkoina: Lähitorien on tarjottava tiloja erilaisille kohtaamisille, kokoontumisille ja palveluille. Lähitorin tilojen on oltava lähtökohtaisesti kaikkien kuntalaisten ja erilaisten toimijoiden käytettävissä. Lähitorityöntekijä vastaa tilojen varauksista esimerkiksi eri yhdistysten ryhmille. Kokoontumisille ja lähitoreilla toteutettavalle toiminnalle on oltava tarkoitukseen ja toiminnan asiakasmäärään nähden soveltuvat tilat.

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)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Lähitorin henkilöstöllä on käytössä matkapuhelimet, tietokoneet sekä kuulokkeet. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että laitteet ovat toimintakuntoisia ja työhön soveltuvia. Tarvittaessa tilataan uusi laite rikkoutuneen tai muuten käyttöön soveltumattoman laitteen tilalle.

Lähitorilla käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä olevia asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Järjestelmien käyttöön saa tukea Istekistä.

Lähtölinjan henkilöstö noudattaa asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käytettäessä hyvinvointialueen ohjeita. Koulutusta tietojärjestelmien käyttöön saa kollegoilta ja tarvittaessa Istekin kautta.

Mikäli asiakas- tai potilastietojärjestelmien toimivuudessa on poikkeamia, ilmoitetaan niistä viipymättä Istekkiin. Lisäksi tehdään HaiPro-ilmoitus. Mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien 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)

Lähtörin henkilöstö on suorittanut Pirhan tietosuojakoulutukset. Tietosuojasta keskustellaan tiimipalavereissa. Tiimissä on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierro. HaiPro-ilmoitusten kautta päästään kiinni tietosuojapoikkeamiin ja ne käydään yhdessä läpi.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Lähtörilla ei käsitellä lääkkeitä. Yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa ei ole laadittu.

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Lähtörilla on käytössä tarvittaessa virallisten ohjeistusten mukaiset suojaimet ja infektioiden torjuntaan tarkoitetut tuotteet.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahtuttava

aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Lähtöriiden henkilöstö on perehdytetty tietosuojaan sekä asiakastietojen asianmukaiseen kirjaamiseen. Asiakkaalla on oikeus pyydetessä saada nähtäväksi hänestä tehdyt kirjaukset.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/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.

Lähitorin toiminnasta voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Palautetta voi antaa myös puhelimitse sekä sähköpostilla. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan yhdessä toiminnan kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Lähitorilla on käytössä asiakaspalautteen keräämistä varten yllä mainittujen kanavien lisäksi Roidun laitteet asiakaspalautteen keräämistä varten.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin 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/riskienhallinta)

Lähitorilla toimitaan Pirhan ohjeistusten mukaisesti ja käytetään riskienarvioinnissa ja hallinnassa Granite-riskienhallintajärjestelmää. Jokainen lähitorin työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Lähitorin asiakasvastaanotto on järjestetty niin, että asiakas voi tietosuojaan vaarantumatta puhua hänen luottamuksellisia

asioitansa suljetussa tilassa. Mahdolliset kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin tai toisen toimijan työntekijöiden kanssa. Henkilökunta käyttää työpaikalla sekä kotikäynneillä hyvinvointialueen henkilökortteja.

Lähistorien suurimmat riskit liittyvät asiakasvastaanottotilanteisiin ja mahdollisiin kotikäynteihin. Työntekijät saattavat kohdata epäasiallista kohtelua läheisiltä ja asiakkailta. Asiakkaiden kotiympäristö voi aiheuttaa vaaratilanteita, koska asunnot saattavat olla epäsiistejä ja täynnä tavaraa. Asunnoissa voi myös olla terveydelle vaarallisia (esim. home, pöly, kemialliset aineet), tai allergisoivia aineita. Vaaratilanteita voivat aiheuttaa myös asiakkaiden lemmikkieläimet. Asiakkaiden sairaudet voivat aiheuttaa tartuntavaaran, tai muita vaaratilanteita (esim. muisti- ja mielenterveyssairaudet).

Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta sekä tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.

Lähistorien toiminnasta on tehty Graniteen työturvallisuusriskien arviointi.

Psyykkinen hyvinvointi

Lähistorilla on oma työsuojeluvaltuutettu Minna Riekkola. Työntekijät saavat ajantasaiset työsuojelua koskevat tiedot ja ohjeet Pirhan intranetistä. Lisäksi henkilökunnan eri luottamusmiehet ovat käytettävissä. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan työterveyshuollon toimesta ja tarvittaessa työpaikkakäyntien yhteydessä kartoitetaan työskentelyvälineet ja varmistetaan hyvä ergonomia. Työyhteisön omissa palaverissa on mahdollisuus purkaa kuormittavia ja haastavia työtilanteita. Työyhteisölle järjestetään tarpeen mukaan työnohjausta.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää,

miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lähitorilla toimitaan Pirhan ohjeistusten mukaisesti. Lähitorilla käytetään Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. HaiPro-ohjelmassa jokainen työntekijä tekee itse ilmoituksen vaaratapahtumista, läheltä piti -tilanteista, sekä työtapaturmista. Lähitorilla HaiPro-ilmoitukset käsitellään viipymättä. Vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään yhdessä läpi tiimipalavereissa oppimismielessä. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, työnohjaus). Asiakkaalle ja läheiselle viestitään tapahtuneesta tarvittaessa puhelimitse tai kirjallinen selvitys tekemällä.

4.3 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Lähitorilla ei ole käytössä ostopalveluita.

4.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Toimitamme omavalvontasuunnitelmat jokaiseen yksikköön näkyvälle paikalle. Esihenkilö perehdyttää omavalvonnan periaatteisiin. Omavalvonta on osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Työntekijät sitoutuvat havainnoimaan, ilmoittamaan poikkeamista sekä vaikuttamaan turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Lempäälän alueen lähitorien esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa. Henkilöstö huomio myös palautteet asiakkailta ja heidän omaisiltaan.

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.

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, jos jokin asia muuttuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere/Lempäälä 30.9.24
Palveluyksikön vastuuhenkilö Johann Alanen
Toimialuejohtaja Tuula Jutila



Seuraa meitä somessa.