

Pirkanmaan hyvinvointialue



Sepän kodit

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	Oma-alvontasuunnitelman laatiminen	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.4	Muistutusten käsittely	13
3.5	Henkilöstö	15
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	20
3.8	Toimitilat ja välineet	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	27
3.11	Infektioiden torjunta	29
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	31
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	32
4	Oma-alvonnan riskien hallinta	33
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 36	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	39
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	41
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	41
5	Oma-alvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42
5.1	Toimeenpano	42
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42
6	Oma-alvontasuunnitelman hyväksyntä	44

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308-6

Palveluyksikön nimi

Sepän kodit

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

Sepän kodit

Pihlajakuja 1, 38200 Sastamala

040-712 8211 (asumisyksikön esihenkilö), 040-712 8210

Vastuu/esihenkilö: Anniina Mäntylä, anniina.mantyla@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen, asiakaspaikkamäärä:

14 vakituista asuinpaikkaa, 1 tilapäishoitopaikka

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen.

Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköiden toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Sepän kodit kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen. Palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja toimintakykyä arjessa. Asumispalvelu sisältää asiakkaan tarpeiden mukaista ohjausta, perushoitoa ja tukemista päivittäisissä toiminnoissa vuorokauden eri aikoina. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ulkoilla ja osallistua mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta tuetaan sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden ylläpitämisessä. Tarvittaessa häntä avustetaan etuuksien, tukien ja palveluiden hakemisessa sekä talouden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa on tärkeää.

Asumispalveluissa seurataan asiakkaiden terveydentilaa ja ohjataan tai avustetaan terveydenhoidossa ja lääkehoidossa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Sepän kodit on tehostetun palveluasumisen yksikkö, joka on tarkoitettu kehitysvammaisille henkilöille. Henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti. Sepän kodeilla asiakkaiden hyvä hoito ja hyvä elämä on perusedellytys ja tärkein tavoitteemme toiminnallemme. Tarjoamme asiakkaillemme viihtyisän ja pitkäaikaisen kodin, jossa on välittäviä ja kokeneita ammattilaisia tukemassa heidän arkeaan. Autamme ja tuemme asiakkaitamme elämään aktiivista ja oman näköistä elämää. Tavoitteena on tarjota asiakkaillemme turvallinen ja lämmin koti, jossa he voivat elää omaa onnellista ja mahdollisimman monipuolista elämää heidän omilla ehdoillaan. Kaiken tämän toteuttamiseksi tarvitsemme yksikköömme myös hyviä työntekijöitä, joten tavoitteena on, että työyhteisömme on paikka, jossa viihdytään ja meidän tehtävämme on yhdessä mahdollistaa se. Olemme jokainen erilaisia ja opimme jatkuvasti toisiltamme, kokeilemme uteliaina uutta ja löydämme yhdessä parhaat tavat toimia. Panostamme hyvien käytäntöjen kehittämiseen.

Sepän kotien toiminta-ajatus on, että olemme asiakasta varten. Tarjoamme asiakkaillemme kodinomaista asumista mahdollistaen osaltamme hyvän ja turvallisen elämän jokaisen omien voimavarojen ja toiveiden mukaan. Luomme edellytykset mahdollisimman itsenäiseen asumiseen ja elämiseen asiakkaan avun tarpeet ja itsemääräämisoikeuden huomioiden. Arki ja elämä Sepän kodeilla koostuu päivittäisistä rutiineista, kohtaamisista, kuuntelemisesta ja läsnäolosta. Lämmin tunne, aito kohtaaminen ja huolenpito ovat päällimmäisiä asioita asiakkaiden arjessa ja toiminnassamme.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sepän kodeissa toimintaamme ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, kunnioitus, ammattitaito ja hyvä elämä. Yksikössämme arvot näkyvät eettisenä ja empaattisena toimintatapana; asiakkaita kohdellaan yksilöllisesti ja oikeudenmukaisesti, työssä huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja toiveet, ihmisläheisyys näkyy vahvasti työssämme. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, on tärkeää, että jokainen voi päättää omista asioistaan mahdollisimman paljon ja mahdollisimman pitkään. Meillä korostetaan kiireettömyyden tunnetta ja sitä, että jokaisen kohdalla aika on arvokasta.

Annamme kohtaamiselle aikaa ja olemme aidosti läsnä. Meillä jokainen on arvokas omana itsenään.

Lisäksi turvallisuus ja vastuullisuus ovat meille tärkeitä arvoja. Se tarkoittaa, että tarjoamme asiakkaillemme turvalliset asuin-, ja toimintatilat, teemme työmme toimivilla työvälineillä, käytämme hyväksi havaittuja toimintamalleja, kohtaamme asiakkaat kiireettömästi ja henkilöstömme osaaminen on ajantasalla. Tuotamme laadukasta ja turvallista yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa asumispalvelua. Työntekijöiden ammattitaito näkyy koulutusmyönteisyytenä, osaamisen kehittämisenä ja osaamisen jakamisena. Tärkeää on myös, että meillä on toimintamme kannalta riittävät resurssit.

Asiakkaille annetaan valinnanvapautta ihan arkisissa asioissa. Kaikessa toiminnassa muistetaan ja huomioidaan, että työskentelemme asiakkaidemme kotona. Meille on tärkeää, että asiakkaat voivat hyvin ja he voivat päättää omista asioistaan ja vaikuttaa omaan päiväänsä. Meillä asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan yksilöllisesti jokaisen toimintakyky ja sen ylläpitäminen huomioiden. Kohtaamme jokaisen asiakkaamme arvokkaasti ja ystävällisesti, huomioiden myös iänmukaisen kohtaamisen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Asumisyksikön esihenkilö laatii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman oman yksikön näköiseksi. Esihenkilö vastaa suunnitelman kirjaamisesta.

Asumisyksikön esihenkilö Anniina Mäntylä vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö huolehtii suunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvonnan suunnittelu ja seuranta

Anniina Mäntylä, 040 712 8211, anniina.mantyla@pirha.fi ja

läntisen alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen liisa.hoikkanen@pirha.fi

Oma- valvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen oma-
valvontasuunnitelman pohja päivitetään oma-
valvonta- ja laatuasi-
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja oma-
valvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön oma-
valvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämis-
toimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma-
valvonnan toimintamallien tai palaut-
teiden perusteella. Oma-
valvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Oma- valvontasuunnitelman julkisuus

Oma-
valvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja oma-
valvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosi-
vuilla. Sepän kotien oma-
valvontasuunnitelma on nähtävillä toimistossa, josta sen saa pyydettäessä. Toimiston ikkunassa on tieto oma-
valvontasuunnitelmasta ja ohjeesta, mistä sen saa luettavaksi.

Oma- valvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Sepän kotien esihenkilö ja henkilökunta seuraavat oma-
valvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan to-
teutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteita, 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

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)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sepän kotien palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2. Asumisyksikön esihenkilö työskentelee myös osana kodin hoitohenkilöstöä ollen mukana arjessa, jolloin hänellä on selkeä kuva arjen toiminnoista ja palvelun laadusta. Asumisyksikön esihenkilön tehtävänä on suunnitella ja johtaa palvelua laatu- ja asiakasnäkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön toiminnasta yksikön tavoitteiden ja oman tehtäväkuvansa mukaisesti. Esihenkilö huolehtii asiakkuuksista ja yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa, asiakkaiden perus- ja palvelutarpeiden mukaisista vaatimuksista ja asiakasturvallisuuden toteutumisesta. Esihenkilö vastaa myös Sepän kotien toiminnan organisoimisesta ja toimintaedellytysten turvaamisesta, kuten töiden sujuvuudesta riittävän, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön avulla sekä seuraamalla Sepän kotien talouden toteutumista yhdessä palvelupäällikön kanssa.

Sepän kotien esihenkilö pitää vuosittain kehityskeskustelut henkilöstölleen ja keskustelee yksikön toiminnasta myös palvelupäällikön kanssa. Palvelupäällikkö tukee yksikön esihenkilöä hänen työssään vastuiden mukaisesti, tarvittaessa tukea ja apua antaa myös vastuualuejohtaja. Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään työnsä huolellisesti hyvää työilmapiiriä edistäen ja kunnioittaen sekä noudattamaan työnantajan antamia ohjeita.

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 suunnitelmaan (= toteuttamissuunnitelma) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun

päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Tehostetussa palveluasumisessa jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, sosiaaliohjaajan ja yksikön henkilökunnan kanssa.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheisen kanssa. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttää muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Palvelutarpeen arvio tehdään yhdessä asiakkaan, tarvittaessa hänen läheisensä ja palveluohjaajan kanssa. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan palvelut sekä kirjataan asiakkaan oma näkemys, toiveet ja mielipide. Lisäksi palvelusuunnitelmaan voidaan kirjata myös muiden palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuvien henkilöiden näkemykset. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa sosiaaliohjaaja.

Asiakkaan siirryttyä Sepän koteihin palvelutarvetta seurataan ja arvioidaan asiakaskohtaisella ohjaussuunnitelmalla, jonka laatimiseen osallistuvat asiakas ja tarvittaessa asiakkaan läheinen sekä omahoitajat/ohjaaja ja yksikön esihenkilö tarvittaessa. Omainen/läheinen otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen, mikäli asiakas ei sitä kiellä tai se on hoidon ja palveluiden suunnittelemisen vuoksi oleellista.

Asiakkaille laaditaan yksikössä henkilökohtaiset ohjaussuunnitelmat, joihin kirjataan päivittäiseen kuntouttavaan toimintaan liittyviä tavoitteita ja arjen toimintaan liittyviä asioita, esimerkiksi liikkumiseen, ulkoiluun ja ruokailuun liittyviä asioita sekä toimenpiteet itsemääräämiskeuden vahvistamiseksi. Suunnitelmissa kuvataan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ohjaustarve, tavoitteet ja menetelmät tavoitteisiin pääsemiseksi ja miten näitä toteutetaan asiakkaan arjessa käytännön tasolla.

Ohjaussuunnitelma on tärkeä työväline asiakkaan arjessa. Ohjaussuunnitelma päivitetään yksikössä yhdessä asiakkaan kanssa vuosittain tai tarvittaessa useammin palvelutarpeen

muuttuessa. Ohjaussuunnitelma viedään sähköiseen asiakastietojärjestelmä Pro consonaan ja tulostetaan asiakkaan omaan kansioon. Omahoitajat ja esihenkilö seuraavat järjestelmän kirjausten perusteella arjen vastaavuutta asiakkaan suunnitelmaan. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan toimintakyky, tavoitteet ja menetelmät.

Tehdyt ja päivitetyt suunnitelmat esitellään joko esihenkilön tai omahoitajien toimesta muille työntekijöille. Myös asiakas itse voi kertoa oman arkinsa ja ohjaussuunnitelman sisällöstä henkilökunnalle. Suunnitelmat tulostetaan myös asiakkaiden kansioihin, jolloin ne on kaikkien luettavissa helposti. Henkilökunnan velvollisuus on tuntea asiakkaiden suunnitelmat, se on osa asiakaslähtöisyyttä, kunnioittamista, ammattitaitoa ja asiakkaan hyvää elämää.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Sepän kodeilla jokaisen asiakkaan arki rakennetaan tämän voimavaroista ja kyvyistä lähtien. Tarkoituksena on tukea asiakkaan asumista mahdollisimman itsenäisesti toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia sekä tarjota hänelle yksilöllistä ja turvallista asumista, henkilökohtaisen ohjaussuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaat osallistuvat omien kykyjen, taitojen ja voimavarojen mukaan arjen askareisiin siivouksesta pyykin pesuun työntekijöiltä saaman tuen ja avun turvin. Edistämme asiakkaidemme itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa. Elämme mahdollisimman tavallista arkea, jossa välillä on myös juhlaa. Juhlapyhät ja vuodenajat huomioidaan arjessamme. Yksikössämme toimiva ohjaaja järjestää viikoittain kotona oleville asiakkaille päivätoimintaa. Lisäksi asiakkaillemme on mahdollisuus osallistua kerran viikossa järjestettävään etäpäivätoimintaan työntekijöiden avustuksella.

Henkilökunta tukee asiakkaita myös kodin ulkopuolella toimimiseen kannustamalla ja järjestämällä mahdollisuuksia harrastaa, käydä kaupassa ja käyttää kaupungin palveluita. Osallistumme erilaisiin tapahtumiin ja järjestämme niitä välillä myös itse. Huomioimme arjessa eri toimintakyvyn omaavien asiakkaiden erilaiset tarpeet fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämisessä. Huomioimme myös, että asiakkaidemme päivät ovat voimavaroiltaan erilaisia.

Sepän kodeilla asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että yksikön henkilökuntana omalta osaltamme mahdollistamme asiakkaillemme hyvän elämän, joka koostuu asiakkaan itsetunnon vahvistamisesta, itsenäistymisen tukemisesta, oman mielipiteen ilmaisemisen ja valintojen tekemisen mahdollistamisesta sekä itsensä ja työnsä merkitykselliseksi

kokemisesta. Työssämme huomioimme jokaisen yksilölliset tarpeet, osaamisen ja mieltymykset sekä asiakkaiden omat ehdotukset ja ideat. Työssämme huomioimme ja mahdollistamme asiakkaiden sosiaalisten suhteiden merkityksen ja tärkeyden. Tarvittaessa avustamme asiakkaita mm. wc-käynneissä, ruokailussa, huoneen siivoamisessa ja henkilökohtaisessa hygieniassa. Osallistumme asiakkaan arkeen myös avustamalla asioinneissa mm. parturi-, pankki- ja virkistysmatkoissa. Asiakkaat saavat itse päättää harrastuksistaan. Henkilökunta ohjaa asiakkaita myös terveellisiin elämäntapoihin.

Sepän kodeilla olemme asiakkaitamme varten. Työskentelemme asiakaslähtöisesti ja kunnioitamme asiakkaan omaa elämää. Henkilökunnalla on koulutusta asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Asiakkaillamme on oikeus hyvään palveluun, hyvään kohteluun ja hyvään elämään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen ja asiakkaan asiallinen kohtelu

Pirkanmaan hyvinvointialueella ja Sepän kodeilla asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Asiakkaan arki pohjautuu hänen kanssaan laadittuun suunnitelmaan. Arjessa muistamme, että vapaus päättää omista jokapäiväisistä toimista ja asioista tarkoittaa jokaisen kohdalla eri tasoisia asioita. Vapaus päättää omista asioista voi olla pieniä asioita arjessa: mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Toivomme saavamme asiakkailtamme käyttöömmä heidän laatimansa hoitotahdon. Kaikissa arjen toimenpiteissä huomioimme kunnioittavan otteen asiakasta kohtaan ja mietimme, miten itse toivoisimme asian toteutettavan omalla kohdallamme. Työntekijät tukevat kuntouttavan työotteen mukaisesti asiakkaan omaa toimintakykyä ja itsenäistä elämää omassa asunnossaan.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat Sepän kodeilla toiminnan keskiössä. Me olemme asiakkaita varten ja kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottaen huomioon sen, että tehtävämme on turvata asiakkaiden hoito ja huolenpito sekä edistää heidän hyvinvointiaan ja turvallisuuttaan.

Huomioimme myös vaitiolovelvollisuuden emmekä puhu asiakkaiden arkaluontoisia asioita toisten asiakkaiden tai ulkopuolisten kuullen. Yksikön henkilökuntaa, opiskelijoita, sijaisia tai muita mahdollisia työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Asiakkailtamme ja palvelua käyttäviltä asiakkailta pyydetään kirjallisena julkaisulupa, joka sisältää luvan nimen, kuvan tms. käytön julkisessa mediassa, somessa tai yksikön sisällä.

Asiakkaiden raha-asioista vastaavat edunvalvojat. Edunvalvoja voi olla virallinen edunvalvoja tai esim. omainen. Ainoastaan asiakkaiden käyttövarat, joiden käytöstä asiakas päättää itse, säilytetään Sepän kodeilla. Asiakkaat käyvät yhdessä hoitajan kanssa hoitamassa raha-asioitaan pankissa. Asiakkaiden käyttövaroista pidetään yksikössä tarkkaa seuranta. Käytössä on henkilökohtaiset seurantavihot ja kuittaukseen tarvitaan kahden työntekijän kirjallinen kuittaus.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Arjessa pyritään keksimään vaihtoehtoisia keinoja olla rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii kolme asiantuntijaryhmää alueittain (etelä, länsi ja pohjoinen), joissa on nimetyt edustajat lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön toimesta. Ryhmän kokouksiin voivat osallistua myös erikseen pyydettyä muiden ammattiryhmien edustajia, kuten toimintaterapeutteja, asumisen- tai päiväaikaisen toiminnan henkilöstöä tai esihenkilöitä jne. Ryhmän kokoontuvat säännöllisesti. Asiantuntijatyöryhmä tekee tiivistä yhteistyötä yksiköiden kanssa miettien ja ehdottaen erilaisia mukautuksia, jotta rajoitustoimenpiteitä ei tarvitsisi käyttää.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittaminen on aina viimesijainen keino. Rajoitteista keskustellaan aina sekä henkilökunnan että läheisten kanssa, jotta rajoitteiden käyttö tiedostetaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset aina Pro consonaan.

Sepän kodeilla käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä on valvottu liikkuminen, jonka perusteella voidaan yöaikaan sulkea asukashuoneen ovella oleva portti sekä rajoittavien välineiden käyttö kun sängynlaidat nostetaan putoamisen estämiseksi.

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.

Sosiaali- ja potilasasiainvastaava voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasiointin kautta. Verkkoasiointia ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta löytyy sosiaaliasiainvastaavien ja potilasasiainvastaavien sähköpostiosoitteet asiointikunnittain.

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

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
Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15

029 505 3050

Tai yhteydenottolomake <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

Jos haluat henkilökohtaista neuvontaa tai opastusta ongelmatilanteen selvittämisessä, valitse **"Neuvonta ja riita-asiat"**

Jos haluat lähettää kuluttaja-asiamiehelle vihjeen valvottavasta asiasta, valitse **"Vihje kuluttaja-asiamiehelle"**. Kuluttaja-asiamies ei anna neuvontaa eikä käsittele yksittäisiä riita-asioita, vihjeisiin ei vastata henkilökohtaisesti. Vihjeet otetaan huomioon, kun kuluttaja-asiamies harkitsee valvontatoimenpiteiden kohdistamista yksittäiseen yritykseen tai toimialaan.

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa 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)

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.

Toiminnan kehittämiseen niistä nostetaan painopisteet ja niiden toteutumista seurataan siltä osin, kuin ne liittyvät koko toimintaan. Esille tulleet asiat käsitellään aina yhteisesti henkilöstön kanssa ja tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin puututaan asian vaatimalla tavalla.

Muistutusten käsittelyn tavoiteaika on kuukausi.

Asiakkaillamme tai heidän omaisillaan on oikeus tehdä huomautus yksikön esihenkilölle, mikäli on tyytymätön kohteluun. Kaikki palautteet ja haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asiakas itse tai omainen voivat jättää spontaanin palautteen sähköisesti, kirjallisesti tai suusanallisesti. Asiakkaiden tai heidän läheistensä tekemät palautteet käsitellään esihenkilön toimesta viipymättä. Olemme kaikki vastuussa siitä, että hoidamme työtehtävämme ammatillisesti ja asiakasystävällisesti. Yksikön esihenkilö yhdessä koko henkilökunnan kanssa vastaa siitä, että kaikkia asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja puuttuu asiakkaan epäasialliseen, epäkunnioittavaan kohteluun kodissamme, mikäli sellaista ilmenee.

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli palvelussa ilmenee epäselvyyttä tai asiakas on tyytymätön kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä:

- yksikön henkilökuntaan tai esihenkilöön
- ylempään johtoon, kuten palvelupäällikköön, vastuualuejohtajaan tai toimialuejohtajaan.
- mikäli asiat eivät selviä keskusteluissa, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

Mikäli palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava, asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiamies (terveydenhuollon palveluita koskien) tai sosiaaliasiamies (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus selvittää asiaansa tarvittaessa yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana. Sosiaaliasiamiehen kanssa voi pohdita erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveystieteiden 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 terveystieteiden perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Sosiaali- ja terveystieteiden 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. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain

tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. 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. Jos mahdollista, työsuhteen alussa pyritään järjestämään erillisiä perehdytyspäiviä.

Perehdytys on yksi tärkeimmistä vaiheista työsuhteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistamme sen, että jokainen uusi työntekijä Sepän kodeilla pääsee osaksi työyhteisöä, saa riittävät tiedot ja mahdollisuuden onnistua omassa työssä. Jokaisella työntekijällä on merkittävä rooli perehdyttäjänä.

Jokainen uusi työntekijä, keikkalainen ja opiskelija perehdytetään työtehtäviin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen työsuhteen alussa ja perehdytystä jatketaan työsuhteen aikana. Sama koskee myös pitkään töistä poissaolleita. Sepän kodeilla on käytössä perehdytyksen kuittauslomake sekä vakituksille työntekijöille Intro-perehdystysohjelma. Työntekijöiden tulee lukea perehdytyskansio ja omavalvontasuunnitelma ja kuitata lukeminen allekirjoituksellaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sepän kodeilla työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta. Yksikön vakituisen henkilöstön muodostavat:

- asumisyksikön esihenkilö 1
- Ohjaaja 1
- Lähihoitajia 9
- Hoitoapulainen 1
- Lisäksi Sastamalan kehitysvammahuollossa työskentelee kaksi liikkuvaa lähihoitajaa, joista toisen kotipesäpaikka on Sepän kodeilla. He työskentelevät yksiköissä sen mukaan, missä on tarve.

Esihenkilöltä ja ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK - tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto.

Lähihoitajilta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Lisäksi yksikössä voi olla alan opiskelijoita

työssäoppimisjaksoilla. Huolehdimme kaikissa tilanteissa, että yksikössä on riittävästi henkilökuntaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat lainsäädäntö ja voimassa oleva työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työnantajien velvollisuudet. Sepän kotien esihenkilö on tietoinen Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeista ja huolehtii henkilöstön riittävydestä yksikössä. Päätöksen vakituiseen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja. Arvioimme yksikön tarpeita henkilöstön rakenteeseen, osaamiseen ja määrään liittyen aina sijaistarpeita mietittäessä.

Jokainen tehtävään soveltuva työnhakija haastatellaan. Rekrytoinnissa tärkeintä on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Sepän kodeilla painotamme myös työntekijän aiempaa kokemusta kehitysvammahuollosta. Lisäksi työntekijän tärkeänä ominaisuutena pidämme sitä, että työntekijä ymmärtää kodinomaisen asumisen toimintaperiaatteet sekä osaa kohdata kehitysvammaisen henkilön ammattitaitoisesti. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää. Käytämme lain sallimaa koeaikaa, jona aikana seuraamme työntekijän soveltuvuutta alalle.

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

Esihenkilöillä on lupa rekrytoida sijaisia. Ensisijaisesti esihenkilö tekee sijaisten rekrytoinnin, mutta myös muu henkilökunta voi tehdä sijaishaun tai soittaa sijaisen töihin tarpeen vaatiessa. Tempore tuottaa sijaiset lyhyisiin sijaisuuksiin. Sijaisia voidaan palkata myös Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksella. Myös KuntaRekryä voidaan hyödyntää sijaisten

saamisessa. Yli kuuden kuukauden sijaisuuksiin anotaan täyttölupa Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointivaltuutuksen mukaisesti.

Sijaisia käytetään ennakkoon tiedossa oleviin ja äkillisiin poissaoloihin aina tarvittaessa. Yksikössä on sovittu käytännöt sen varalle jos esihenkilö ei ole paikalla sijaistarpeen tullessa äkillisesti.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoidtaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

Kuvaus henkilöstön täydennyskoulutuksesta

Jokaisen henkilökunnan jäsenen vastuulla on itse hakeutua tarpeellisiin koulutuksiin ja ylläpitää omaa osaamistaan ja heiltä odotetaan aktiivisuutta oman täydennyskoulutuksensa suhteen. Työntekijöitä veloitetaan ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja työnantajia mahdollistamaan työntekijöiden täydennyskoulutus. Aika ajoin kartoitetaan työntekijöiden koulutustarpeita ja jokainen voi tuoda esiin omia koulutustoiveita ja seurata Pirhan koulutuskalenteria. Toisinaan koulutustarpeet ovat myös asiakastarpeista lähteviä. Koulutusta hankitaan henkilökunnalle määrärahojen puitteissa. Täydennyskoulutusta hankitaan muun muassa kehityskeskusteluissa nousseiden toiveiden pohjalta. Yhä useammin koulutukset ovat toteutettavissa verkkokoulutuksina tai etäyhteyksin.

Osa koulutuksista on henkilökunnalle pakollisia ja yksikön esihenkilö seuraa näiden koulutusten ajantasaisuutta. Työntekijöiden käydyt koulutukset näkyvät hr-työpöydällä.

Määräajoin päivitettäviä koulutuksia ovat:

- AHHA
- Hätäensiapu
- LOVE (lääkehoito)
- paloturvallisuus

Omatyöntekijä

Jokainen Sepän kotien asiakas kuuluu johonkin kolmesta omahoitajatiimistä. Jokaisen asiakkaan asioita hoitaa siis omahoitajatiimi. Jokainen Sepän kotien työntekijä kuuluu johonkin omahoitajatiimiin ja yhdellä tiimillä on 5 asiakasta.

Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeä osa Sepän kotien laadukasta toimintaa ja hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä voimavara. Sepän kodeilla panostetaan siihen, että työntekijät voivat hyvin. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen ja hyvien käytäntöjen avulla tuemme jokaisen työssäjaksamista ja mahdollistamme toimivan työyhteisön. Varhaisen tuen mallilla tuetaan ja ylläpidetään jokaisen työntekijän työkykyä, työkyvyn edistäminen on osa päivittäistä työtä Sepän kodeilla. Jokainen työntekijä tukee omaa ja työyhteisön hyvinvointia omalla toiminnallaan.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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 yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

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

Henkilöstömitoituksen seuranta pilotoidaan vuonna 2024 muutamissa vammaisten asumispalveluyksiköissä. Mitoituksen seuranta varten on työryhmässä arvioitu eri paikoista ja eri tehtävistä (lh, sh, hoiva-avustaja, ohjaaja jne.) välillisen ja välittömän työn jakautumista ja luotu taulukko, johon syötetään tietoja asukasmäärästä huomioiden päivätoiminnassa käyvät ja kotona olevat sekä henkilöstön tunteja Titaniasta. Pilotoinnin jälkeen taulukosta on tulossa työkalu mitoituksen seurantaan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluihin.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveystieteiden opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi

osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirtein. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Sepän kodeilla esihenkilö suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta. Yksikössä noudatetaan ohjetta sijaisten ja vuokratyövoiman käytöstä. Sijaiset merkitään työvuorolistaan mitoituksen seuraamiseksi.

Sepän kodeilla vähimmäismitoitus on: aamuvuorossa 3, iltavuorossa 3 ja yövuorossa 1 työntekijä viikon jokaisena päivänä. Työsuhteen koeaikana työntekijän soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset epäkohdat nostetaan keskusteluun.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteidenhuoltolaissa 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palvelutarpeen arvioimiseksi, asiakkaan palvelun toteuttamiseksi ja asumisen tukemiseksi teemme yksikössämme monialaista yhteistyötä asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Asiakkaan siirtyessä toiseen palveluun/hoitopaikkaan (esim. sairaala), annetaan Sepän koodeilta tarvittavat tiedot asiakkaan mukana ja tarvittaessa henkilökunta saattaa asiakkaan. Kun asiakas käyttää yksikön ulkopuolisia terveysterveystarvikkeita, on hänen mukanaan aina hoitaja.

Asiakkaan ohjauspalaveriin kutsutaan tarvittaessa mukaan muiden palveluiden edustajia, kuten esimerkiksi sosiaaliohjaaja, fysioterapeutti ja asiakkaan asioissa konsultoidaan tarvittaessa eri yhteistyötahoja. Vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajien kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. He pääsevät myös katsomaan Pro consonasta yksikkömme asiakaskirjauksia.

Yhteistyötä tehdään eri asiakas- ja henkilöstöasioista joko sähköisesti tai palaverien muodossa. Sepän kodeilla yhteistyö ja tiedonkulku tapahtuu pääasiassa puhelimitse, sähköpostitse tai palaverissa. Yhteistyö on hyvin monialaista ja moneen suuntaan tapahtuvaa, yksikölämme on paljon yhteistyökumppaneita ja Pirkanmaan hyvinvointialueen sisällä yhteistyötä tehdään laajasti ja sujuvasti moneen suuntaan. Sastamalassa teemme läheistä yhteistyötä päivätoiminnan yksikön ja toisen asumisyksikön kanssa.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sepän kotien kiinteistön omistaa Sastamalan kaupunki ja Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. Kiinteistön isännöinnistä ja ylläpidosta vastaa osin Sastamalan kaupunki ja osin Pirkanmaan hyvinvointialue. Henkilökunta ilmoittaa kiinteistön huoltopyynnöt Pirhan sähköisen Paketti-palvelun kautta työpyyntönä ja sitä kautta ne ohjautuvat oikealle taholle.

Sepän kotien kiinteistö on valmistunut 9/2018 ja tilat ovat yhdessä tasossa. Tilat on suunniteltu asiakasryhmä huomioiden ja nykyaikaisin ratkaisuin. Asiakkailla on käytössään omat asunnot, josta he maksavat vuokraa henkilökohtaisen vuokrasopimuksen mukaan. Asunnot ovat avaria, korkeita ja valoisia. Tilat ovat esteettömät ja mahdollisten apuvälineiden käyttö on huomioitu. Asiakas sisustaa itse huoneiston kodikseen. Omannäköinen sisustus ja asunto lisää viihtyisyyttä. Kodin sisustuksessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneistossa on mahdollista tehdä hoitotyötä. Asiakkaan asuntoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Jokaisessa asunnossa on oma wc ja suihku. Yhteisten tilojen sisustus- ja kalusteratkaisuissa lähtökohtana ovat kodikkuus, turvallisuus, käytännöllisyys ja esteettömyys. Vierailuaikoja ei ole käytössä, vaan omaiset, läheiset, ystävät ja tutut ovat meille tervetulleita koska vain.

Talon takapiha on aidattu ja turvallinen. Pihassa komeilee suuri huvimaja. Piha-aluetta käytetään pihapelien pelaamiseen, pihatöihin ja monenlaiseen virikkeelliseen toimintaan. Pihassa on paljon myös hyötykasvillisuutta. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja, joissa asiakkaat voivat ruokailla ja viettää aikaa. Sauna on yhteiskäytössä ja asiakkaat saavat saunaan milloin haluavat. Pyykkihuollon tiloja asiakkaat voivat käyttää itsenäisesti. Jokaiseen asuntoon kuuluu myös yksi häkkivarasto. Asiakkaiden turvallisuuden ja yksityisyyden takaamiseksi ulko-ovet ovat kaikki lukossa.

Tilojen turvallisuus

Sepän kodit on terveydensuojelulain mukainen valvontakohde ja terveystarkastaja tekee yksikköön lain mukaisen tarkastuksen kolmen vuoden välein. Sepän kodeilla on ajantasainen palo- ja pelastussuunnitelma, joka löytyy työturvallisuuskansioista. Palotarkastus tehdään joka toinen vuosi yhdessä pelastustoimen, kiinteistöpäällikön ja kiinteistönhoitajan kanssa. Tarkastusvälin määrittelee pelastustoimi. Yksikössä voidaan järjestää omia tai pelastustoimen järjestämiä erilaisia harjoituksia, esim. evakuointiharjoituksia. Vakituinen henkilökunta, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään palotauluun ja poistumisturvallisuuteen. Lisäksi yksikössä tehdään omatoiminen sisäinen palotarkastus kahden vuoden välein esihenkilön ja turvallisuusvastavan toimesta.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerjärjestelmä. Talossa on tarjoilukeittiö ja keittiötoimintaan on oma omavalvontasuunnitelma. Yksikön turvallisuusvastaava pitää henkilöstölle tarvittaessa turvallisuuskävelyitä.

Ravitsemus

Sepän kotien ateriakokonaisuuksien suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa palveluntuottaja Servi. Se huomioi suunnittelussaan ravitsemussuositukset, erityisruokavaliot, ruoan rakenteen ja kalenterivuoden juhlapyhät. Maksullinen ateriakokonaisuus sisältää aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan sekä asukkaan toivomat tai tarvitsevat välipalat. Asiakkailla on myös omia herkkuja, joilla he voivat halutessaan herkutella. Ruokavaliossa huomioidaan tarpeen mukaan kunkin asiakkaan erityisruokavaliot ja rajoitteet. Serviltä saamme tilattua erityisruokavaliot ja ruokia erilaisella rakenteella. Myös vaihtoehtoruokaa on mahdollisuus tilata. Lounas ja päivällinen tulevat Sepän kodeille valmiina Serviltä. Aamu-, ilta- ja välipalat valmistetaan itse.

Asiakkaiden toiveiden mukaan käymme myös ravintoloissa, pidämme pitsa- ja hampurilaispäiviä tai grillaamme. Ateriakokonaisuuksien lisäksi tilataan tai ostetaan kaupasta erilaisia elintarvikkeita, joista voidaan valmistaa asiakkaiden toiveruokia. Henkilökunnan vastuulla on seurata asiakkaiden riittävän sekä turvallisen ravinnon ja nesteiden saamisesta. Asiakkaiden ravitsemuksesta huolehtiminen on tärkeä osa kokonaishoivaa. Säännöllisellä ruokailurytmillä on myös suuri merkitys asiakkaiden painonhallinnassa. Seuraamme säännöllisesti asiakkaiden painoa ja reagoimme painon muutoksiin hoitotyön keinoin. Avustamme asiakkaita ruokailussa ja kiinnitämme huomiota ruokailutilanteiden viihtyisyyteen. Miellyttävien ruokailuhetkien järjestäminen edesauttaa hyvän ravitsemuksen toteutumista. Työvuorossa olevan henkilökunnan tehtävä on valvoa ruoan laatua ja tarvittaessa antaa palaute Serville. Asiakkaat voivat antaa palautetta ruoasta ja esihenkilö vie sen eteenpäin Serville. Tarvittaessa voimme tehdä yhteistyötä myös Servin ravitsemusterapeutin kanssa.

Terveysten- ja sairaanhoito

Sepän kotien käytettävissä on vammaispalveluiden oma sairaanhoitaja. Hän vastaa yksikkömme sairaanhoidollisista asioista sekä hoitaa yhteydenpidon ja yhteistyön omalääkärin kanssa. Oma sairaanhoitaja huolehtii mm. reseptien uusinnat lääkärille, hoitaa laboratoriolähetteet ym. tarvittavat asiakkaan terveyteen liittyvät asiat. Omalääkäri käy yksikössämme kerran kuukaudessa, johon osallistuu myös sairaanhoitaja ja yksikkömme hoitaja. Sepän kodeilla käytetään tarvittaessa myös kotisairaalan palveluita ja terveyskeskuksen omasairaanhoitajaa. Osa asiakkaista käyttää tarvittaessa myös kehitysvammapoliklinikan palveluita.

Kiireellisissä tapauksissa ja akuutin hoidon tarpeessa käytetään päivystyksen palveluita ja ollaan yhteydessä hätäkeskukseen. Välitöntä sairaala- tai tehohoitoa vaativan sairauskohtauksen tms. sattuesssa kutsutaan välittömästi ambulanssi. Mikäli asiakkaan kohdalla on yksilölliset toimintaohjeet hoidon varalle, toimitaan näiden lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti.

Seuraamme yksikössämme säännöllisesti asiakkaidemme terveyteen liittyviä asioita, kuten verenpainetta, painoa, tarvittaessa verensokeriarvoja ja vitaalitoimintoja. Asiakkailta otetaan säännöllisesti myös verikokeita ja omalääkäri tekee vuosittain asiakkaille vuositarkastuksen. Terveystilassa tapahtuvat huomiot kirjaamme Pro consonaan. Henkilökunta seuraa aktiivisesti päivittäin asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia, ja on tarvittaessa yhteydessä muihin tarvittaviin tahoihin. Fysiologiset mittaukset ja laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden lääkityksiä tarkistetaan tarvittaessa.

Asiakkaiden suun terveydentilan seuraaminen on osa päivittäistä hoitotyötä. Asiakkaat käyvät säännöllisesti ja aina tarpeen vaatiessa hoitajan kanssa suun terveydenhuollon vastaanotolla.

Kuolemantapauksia varten on kirjallinen toimintaohje toimiston perehdytyskansiossa.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](https://www.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.

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 terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sepän kodeille tilataan terveydenhuollon tarvikkeita Tuomi Logistiikalta. Tilauksia tekevät nimetyt hoitajat. Yksikössä on käytössä yhteinen verenpainemittari ja ensiapuvälineistö. Näiden kunnosta vastaavat Sepän kotien hoitajat, vammaispalveluiden sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.

Yksikössä on käytössä myös apuvälineitä, joista osassa on huoltosopimus. Asiakkailla on paljon myös henkilökohtaisia, yksilöllisiä apuvälineitä, joista on apuvälinekohtaiset sopimukset. Asiakkaille lainataan henkilökohtaisia apuvälineitä myös apuvälinelainaamosta. Apuvälinelainaamosta voidaan lainata asiakkaalle päivittäisten toimintojen ja liikkumisen avuksi apuvälineitä lyhyt- ja pitkäaikaislainaan. Laina-ajan päätyttyä tai käyttötarpeen loppuessa välineet palautetaan apuvälinelainaamoon.

Jos asumisyksikön omiin laitteisiin tarvitaan huoltoa, hoitaa yksikön esihenkilö tai ohjaaja nämä pyynnöt. Asiakkaiden apuvälineisiin huollon tai korjauksen tilaa muu henkilökunta. Uusien laitteiden hankinnassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaohjetta. Uudet työntekijät opastetaan apuvälineiden käyttöön.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat asumisyksikön esihenkilö Anniina Mäntylä, 040 712 8211, anniina.mantyla@pirha.fi sekä sh Rami Junkkala, 040 687 1623, rami.junkkala@pirha.fi. Laitteita ja tarvikkeita koskevista turvallisuuspoikkeamista tehdään HaiPro -ilmoitus, jossa on erillinen kohta laitteiden toimintahäiriöistä. Henkilökunta tai yksikön esihenkilö ottaa yhteyttä laitteen toimittajaan.

Teknologiset ratkaisut

Sepän kodeilla on käytössä Lohde Trustin hoitajakutsu -järjestelmä 9 solutions. Asiakkaiden wc-tiloissa on kutsunappi, jota painamalla hälytys tulee käytävätauluihin ja kännyköihin. Lisäksi hoitajille on turvanappi, josta voi tehdä tavallisen hälytyksen lisäksi hoitaja apu -hälytyksen, kutsu paikantuu talossa. Hälytys tulee erilaisella äänellä käytävänäyttöihin sekä

kännyköihin. Pääovessa ja takaovessa on myös kulunvalvonta. Talon kännykkään tulee ilmoitus, jos pääovi tai takaterassin ovi on auki.

Joillain asiakkailla on käytössä myös langaton ”ovikello” hälytyskellona, jota soittamalla he saavat tarvittaessa apua. Tarvittaessa asiakkaat voivat saada kutsulaitteita käyttöönsä. Kutsunappien vaihto, huolto ja testaus tapahtuu automaattisesti tai pyynnöstä Istekin ja Loihde Trustin kautta. Kun laitteesta on patteri lopussa, lähettävät he uuden napin tilalle. Laitteiden ongelmatilanteissa tai tarveasioissa henkilökunta on yhteydessä yksikön esihenkilö Anniina Mäntylään.

Viidessä asiakashuoneessa on Guldmannin kattonosturit. Niiden huolto tapahtuu Medig Suomi Oy:n kautta. Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistöhuolto hoitaa säännölliset huollot ja Paketin kautta tehdään tarvittavia palvelupyyntöjä yksikön laitteisiin liittyen. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään kattonostureiden ja muiden teknologialaitteiden käyttöön. Lisäksi yksikössä on yksi lattianosturi, jonka huollosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin

asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sepän kodeilla on oma yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön oma lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa, jos sisältöön tulee muutoksia. Päivityksestä ja lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta vastaa vammaispalveluiden oma sairaanhoitaja Rami Junkkala yhdessä Sepän kotien hoitajien ja esihenkilön kanssa. Lääkehoitosuunnitelma tullaan päivittämään kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialueen uuden ohjeistuksen mukaisesti syksyyn 2024 mennessä.

Asiakkaiden lääkkeitä säilytetään erillisessä lukollisessa lääkehuoneessa (lokitietoa keräävä lukitus). Lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n turvallinen lääkehoito -oppaan pohjalta. Lääkehoitosuunnitelman pohjalta on sovittu päivittäiset käytännöt lääkehoidon toteuttamisessa. Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista tehdään poikkeamailmoitus, jotka käsitellään yksikköpalavereissa. Käytäntöjä muutetaan ja kehitetään aina tarvittaessa. Yksikön hoitajat suorittavat Lääkehoidon Osaaminen Verkossa (=LOVE) koulutuksen viiden vuoden välein.

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](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hygieniakäytännöt

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisemiseksi Sepän kodeilla viikoittaisten siivousten lisäksi tehostetaan siivouksia sekä yleisissä tiloissa, että asiakkaiden huoneissa. Epidemia ja infektioaikana kiinnitetään huomiota erityisesti pintojen puhdistamiseen desinfioivalla pesuaineella, sekä tehostetaan ovenkahvojen ja wc-tilojen puhdistusta. Työntekijät käyttävät asianmukaisesti kertakäyttöhanskoja. Ennen kertakäyttöhanskojen pukemista, täytyy huolehtia käsienpesusta ja desinfioinnista käsidesillä. Sepän kodeilla noudatetaan infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisyssä THL:n, sekä hyvinvointialueen ajantasaisia hygieniaoheistuksia.

Yleisten ohjeiden pohjalta tehdään talolle ajantasaiset ohjeistukset sekä henkilökunnalle, että asiakkaille. Henkilökunta ei tule sairaana töihin altistusvaaran vuoksi. Mikäli Sepän kodeilla on tarttuva infektio, ohjeistetaan sairastavaa pysymään mahdollisimman paljon omassa huoneessaan, jottei tartuta muita asiakkaita. Tarpeen vaatiessa työntekijät vievät ruoan huoneeseen. Henkilökunta huolehtii huolellisesta käsihygieniasta työvuoronsa ajan, asiakkaita ohjataan käsien pesuun muun muassa ennen ruokailuja, sekä wc-käyntien jälkeen. Käsienpesualtaita löytyy ruokasalista, keittiöstä, wc-tiloista, pyykkihuoneesta ja käytäviltä, joista löytyy käsi- saippua/käsihuhde sekä käsipaperia. Henkilökunta noudattaa muutoinkin hyvää hygieniää työvuorossa. Sepän kotien henkilökunta ja opiskelijat on rokotettu tartuntatautilaki § 48 mukaisesti

Kaikki noudattavat yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa käyttäen hyvää käsihygieniää ja siivoustasoa sekä asiakkaiden ohjausta hygieniasioissa. Henkilökunta noudattaa aseptista työskentelytapaa. Yksikössä ja Pirhassa on omat hygieniavastaavat. Sepän kodeilla noudatetaan pitkälti kodinomaista hygienian ylläpitoa. Hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työskentelytapa, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhdistus ja steriiliys tarvittaessa sekä ohjeiden mukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö. Sepän kotien työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassit. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojaesiliinojen ja käsineiden käyttö sekä riittävä käsihygienia ovat tärkeitä. Sepän kodeilla on työnantajan tarjoamat Lindströmin työvaatteet. Likaiset vaatteet noudetaan kerran viikossa ja tuodaan puhtaat tilalle. Myös sijaisille on varattu työvaatteita.

Sepän kotien siivoushuollosta vastaa Servi Oy, joka on laatinut siivouksesta palvelukuvauksen ja tämän toteutumista seuraamme yksikössämme. Servin siistijä käy siivoamassa yksikössä viitenä päivänä viikossa, jolloin kolmena päivänä hän siivoaa yhteisiä tiloja ja kahtena päivänä asiakashuoneita. Asiakkaat siivoavat myös itse omaa asuntoaan ja tarvittaessa henkilökunta avustaa. Sepän kodeilla on pyykkitupa, jossa pestään kaikki asiakkaiden ja talosta tuleva pyykki. Asiakkaat osallistuvat oman pyykkinsä pesemiseen mahdollisuuksien mukaan.

Epidemiatilanteiden varalle on tehty omat ohjeistukset ja varautumissuunnitelmat. Yksikössä on aina saatavilla suojatarvikkeita. Jatkuvassa käytössä on käsihuuhteet, kertakäyttöhanskat, pesuessut. Lisäksi löytyy hengityssuojia, myssyjä, hihallisia suojaessuja.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii Anniina Mäntylä, p. 040-712 8211, anniina.mantyla@pirha.fi sekä yksikön hoitaja Veera Korpela, p. 040-712 8210, veera.korpela2@pirha.fi. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioyksiköllä on erilliset hygieniahoitajat ja läntisen lähijohtamisalueen hygieniahoitajana toimii Milla Nikkilä, etunimi.sukunimi@pirha.fi, p. 050-410 0210

Nimetyt hygieniayhdyshenkilöt suunnittelevat ja toteuttavat yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä muun henkilökunnan kanssa, osallistuvat koulutuksiin, perehdyttävät ja jalkauttavat ohjeita yksikköön ja pitävät tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin tarvittavin varotoimin. Konsultoimme ja teemme yhteistyötä lääkärin ja hygieniahoitajien kanssa infektioiden torjunnassa.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sepän kodeilla asiakastiedot kirjataan ProConsona-asiakastietojärjestelmään. Tämän lisäksi vammaispalveluiden sairaanhoitaja ja kaksi Sepän kotien lähihoitajaa käyttävät Pegasos-potilastietojärjestelmää liittyen asukkaiden terveydenhuoltoon. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai toimikortti käytössä.

Työsuhteen alussa jokainen työntekijä sitoutuu salassapitoon. Oikeudet järjestelmiin pyytää yksikön esihenkilö Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä. Uudet työntekijät perehdytetään yksikössä ProConsonan käyttöön.

Kirjaamiskäytäntöjä on opetettu henkilökunnalle ja niitä käydään aina tarvittaessa yhdessä läpi. Työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan asukkaan hoidon ja arjen toteuttamisen kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot järjestelmään. Kirjaamisen on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Reaaliaikainen kirjaaminen on erittäin tärkeää.

Opiskelijoiden kanssa täytetään allekirjoitettava sitoumus vaitiolovelvollisuudesta ja he lukevat myös omavalvontasuunnitelman.

Kun työskentely tietokoneella lopetetaan, kirjaudutaan ulos järjestelmistä ja koneelta.

Toimistojen ovet pidetään lukittuina, kun henkilökunta ei ole paikalla. Asiakastietoja sisältäviä papereita ei jätetä nähtäville esim. toimiston pöydälle, vaan paperit säilytetään niille

kuuluissa kansioissa ja hävitettävät paperit laitetaan silppuriin. Muut kuin asiakastietojärjestelmässä olevat asiakkaita koskevat tiedot säilytetään Lokero-järjestelmässä.

Yksikön esihenkilö tuntee tietosuoj- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät säädökset ja varmistaa toiminnallaan niiden toteutumisen arjessa. Yksiköllämme on käytössään myös facebook-sivut. Sivuston käyttöoikeudet on määritelty ja yhdessä kerrataan aina tarvittaessa somen käytön pelisäännöt. Asukkailta löytyy kirjalliset kuvausluvut. Sosiaalinen media tiedostetaan tietoturvariskiksi.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaille järjestetään säännöllisesti kuukausittain palaveri, jossa he voivat tuoda esille toiveitaan ja tarpeitaan sekä voivat kertoa myös epäkohdista ja riskeistä. Asiakkaat voivat antaa

palautetta koska vaan päivittäisten toimien ja keskustelujen yhteydessä suoraan henkilökunnalle. Omaiset voivat antaa palautteen suoraan esihenkilölle tai työntekijälle, soittaa tai kirjoittaa ilmoituksen/palautteen sähköpostitse. Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi ja helpoksi sekä asiakkaille että omaisille. Palautteet kirjataan ylös ja käydään henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asiakkailta saadaan palautetta myös ihan päivittäisessä asiakastyössä.

Saatuja palautteita hyödynnetään toiminnan ja yksikön arjen kehittämisessä. Kaikki palautteet käsitellään yhteisissä palaverissa.

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaalle että omaisille. Palautetta saadaan asiakkailta ja omaisilta keskusteluissa, puheluissa tai sähköpostitse. Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä ja kodin arjen toiminnassa. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja antajalle vastataan mahdollisimman pian. Yksikön esihenkilö käsittelee eri kanavien kautta saapuneet palautteet ja käy ne läpi henkilökunnan kanssa sekä yhdessä lähdetään kehittämään toimintaa yksikössä. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua joka kuukausi pidettävään asiakaspalaveriin, joissa asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta ja esittää toiveita. Jokaisen asiakkaan ajatukset kirjataan palaverivihkoon. Lisäksi ihan arjen keskellä jutustelujen lomassa työntekijät ja esihenkilö kysyvät asiakkaiden mielipiteitä, ajatuksia ja toiveita Sepän kotien arkeen liittyen.

Kaikki saadut palautteet huomioidaan ja yhdessä mietitään saatua palautetta toiminnan kehittämisen kannalta.

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 turvallisuuspäätös)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Sepän kodeilla esihenkilö toteuttaa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa koko ajan sekä seuraa, tunnistaa, analysoi ja raportoi toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia ja puuttuu välittömästi toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin. Esihenkilö seuraa ja arvioi oman yksikkönsä valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asumisessa tunnistettavat asiakasturvallisuuden riskit liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilöstö) liittyvät riskit, osaavan henkilöstön saatavuuteen, infektioiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien hallintaa toteutetaan koko ajan päivittäisessä toiminnassa. Laatu ja asiakasturvallisuutta parannetaan koko ajan tunnistamalla mahdollisia kriittisiä työvaiheita ja toimintamalleja. Sepän kotien esihenkilö ja henkilöstö tunnistavat riskejä, arvioivat niitä, toteuttavat hallintatoimenpiteitä ja valvovat tilannetta. Asiakasturvallisuuden riskien hallinnassa on käytössä HaiPro-järjestelmä. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Sepän kodeilla on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite.

Työturvallisuusriskit arvioidaan ja tiedot päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueella sähköiseen Granite-ohjelmaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Esihenkilö vastaa oman yksikön työturvallisuusriskien vähentämisestä.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien hallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Sepän kotien esihenkilöllä on päävastuu siitä, että yksikössä on myönteinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle ja esiin tuomiselle. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien kartoitukseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä huomata ja oppia virheistä ja sopeutumista muuttuviin tilanteisiin, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Työsuojelun toimintaohjeet löytyvät työntekijöiden käytössä olevasta hyvinvointialueen intrasta. Työsuojelu on yhteistyötä ja se koskee kaikkia työntekijöitämme. Työntekijöiden on noudatettava annettuja määräyksiä ja ohjeita sekä huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Havaitsemistaan vioista ja puutteista työntekijän on ilmoitettava esihenkilölleen ja työsuojeluvaltuutetulle.

Sepän kodeilla löytyy tulosteina ja tietokoneelle tallennettuina mm. pelastussuunnitelma, turvallisuuskävelylomake, poistumisturvallisuusselvitys, ohjeita poikkeustilanteisiin, työtapaturmiin, väkivaltilanteisiin, verialtistukseen, asukkaan katoamiseen.

Yksikössä on tehty toimintakortit erilaisiin uhka- ja häiriötilanteisiin ja ne ovat luettavissa yksikön omassa turvallisuuskansiossa.

Riskien tunnistaminen

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu kaikille Sepän kodeilla työskenteleville. Riskejä tunnistetaan päivittäisessä työssä ja toimintoja suunniteltaessa. Vaaratapahtumat käsittelee viipymättä yksikön esihenkilö, joka ryhtyy tarvittaessa ilmoituksen saatuaan asianmukaisesti korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista.

Riskikartoitus, toiminnan riskien tunnistaminen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain tai tarpeen vaatiessa esihenkilön johdolla. 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.

Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Työntekijät tekevät säännöllisesti turvallisuuskävelyitä turvallisuusvastaavan johdolla.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

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

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

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

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

Miten toteutetaan palveluysikössä?

Asiakasturvallisuuteen liittyvät tai työntekijään kohdistuvat vaara- ja haittatapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet kirjataan asianmukaisesti sähköiseen HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja ne käydään kuukausittain yhdessä henkilöstöpalaverissa läpi ja ne kirjataan palaverimuistioon. Tämän lisäksi HaiProt käsitellään vielä asumisen ja päiväaikaisen toiminnan verkostoissa sekä turvallisuusyhdysheiköiden tapaamisissa. Ilmoitus pyritään tekemään viipymättä tapahtuman jälkeen.

Ilmoitusvelvollisuus

Työntekijöiden velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja havaitessaan tai saadessaan tietoonsa epäkohtia tai sen ilmeisiä uhkia, on jokaisella työntekijällä velvollisuus viipymättä ilmoittaa asiasta yksikön esihenkilölle.

Ilmoitusvelvollisuuden periaatteita käydään tarvittaessa yhdessä läpi. Henkilökunta on sote valvontalain 29 §:n mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa

tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sote valvontalain 29§ momentissa ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Asiakkaalle kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne.

Asiakasturvallisuuteen liittyvissä vaaratapahtumissa, joista voi olla haittaa asiakkaan turvallisuudelle, täytetään sähköinen HaiPro-ilmoitus, joka löytyy hyvinvointialueen intrasta. Työntekijään kohdistunut vaaratapahtuma kirjataan samaan HaiPro -järjestelmään.

Yksikköä koskevat riskitekijät esimies kirjaa Granite -ohjelmaan, jonne kirjataan myös riskille tehdyt toimenpiteet. Jokaisella on velvollisuus raportoida havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit. Epäkohdan tai riskin huomannut työntekijä tekee HaiPro -ohjelmassa ilmoituksen tai ilmoittaa tämän suoraan esihenkilölle viipymättä. Kun esihenkilö vastaanottaa riski- tai epäkohtailmoituksen, hän tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi sekä keskustelee toimenpiteistä oman esihenkilön kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro -järjestelmään, Granite -järjestelmään, yksikön toimintasuosunnitelmaan, mahdollisen vakavan vaaratapahtuman raportointidokumentteihin sekä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Esiin nousseet epäkohdat, laatupoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään yksikössä HaiPro -ohjelmaan kirjaamisen jälkeen kuukausittain annettujen ohjeiden mukaisesti. Kirjaamisen jälkeen yhdessä selvitetään tapahtuman syyt ja sovitaan tarvittavat korjaustoimenpiteet, joilla pyritään estämään tapahtuman toistuminen jatkossa. Erityistä huomiota kiinnitetään niihin toimenpiteisiin, jotka edesauttavat, ettei riski toistuisi jatkossa. Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan, arvioidaan, onko olemassa toimenpiteitä, jolla poikkeaman riskiä voidaan vähentää ja tätä esimies seuraa kuukausittain havaitakseen väheneekö riski.

Muutoksista tiedotetaan yksikön omissa palaverissa. Palaverissa tehty muistio on kaikkien luettavissa ja jokainen työntekijä on sen velvollinen lukemaan. Muutoksista voidaan tiedottaa myös suullisesti raporteilla tai kirjallisesti infovihkoon tai sähköpostilla kaikille työntekijöille. Yksikön työntekijät on velvoitettu lukemaan kirjalliset dokumentit sekä toimimaan niiden mukaisesti. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan yhteistyötahoille.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan johtajan, päälliköiden ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Esimies seuraa syntyneitä poikkeamia säännöllisesti. Kirjattujen poikkeamien pohjalta päästään miettimään mitä toimenpiteitä tapaukseen liittyen voidaan tehdä ja etsitään keinoja kuinka näitä voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä ja vähentää. Asiakkaita koskevat haittatapahtumat dokumentoidaan myös asiakastietojärjestelmä Pro consonaan. Tärkeää on käydä läpi mitä tapahtui ja miksi ja sopia korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet jatkoa ajatellen.

Kaikki vakavaksi vaaratapahtumaksi luokitellut HaiPro-ilmoitukset nostetaan ylemmän tason käsiteltäväksi. Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan Pirhan ohjeen mukaan tapahtuma, josta

suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haattatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Vakavaan tapah-tumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haattatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmu-kainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauk-sia aiheuttanut haattatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista infor-moidaan korvausten hakemisessa.

Yksikössämme seurataan turvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikön esihenkilö tiedottaa sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpi-teistä työyhteisön palavereissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Esihenkilö huolehtii, että muutok-set päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa esihenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteis-työn kannalta.

Ohjeistukset pidetään ajan tasalla päivittämällä niitä säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Oh-jeissa vältetään tulkinnanvaraisuutta ja ne pyritään tekemään selväsanaisiksi ja ymmärrettä-viksi. Ohjeistuksia käydään läpi perehdytyksen yhteydessä, kerrataan säännöllisesti sekä tar-vittaessa yksikön palavereissa. Vanhentuneet ohjeistukset hävitetään. Toimintatavoissamme kiinnitämme huomiota niiden yhtenäisyyteen. Toimintatavoista ja niissä mahdollisesti havai-tuissa epäkohdista keskustelemme avoimesti yksikön palavereissa. Tarvittaessa toimintata-poihin tehdään perusteltuja muutoksia.

Ideana epäkohtien ja laatupoikkeamien kirjaamisesta ja havainnoinnista on oppiminen ja toi-minnan kehittäminen. Ajatuksena ei ole ”rankaista” virheiden tekemisestä, vaan pohdimme yhdessä niitä oppimiskokemuksina. Kirjattu laatupoikkeama tai epäkohta käydään läpi

yhdessä henkilöstöpalaverissa, mietimme koko porukan kesken, miten voimme asian korjata ja ennalta ehkäistä jatkoa ajatellen. Kirjausten myötä, pystymme myös päivittämään tehokkaammin omavalvonta- ja riskienhallintasuunnitelmaa. Kannustamme jokaista työntekijää rohkeasti kirjaamaan ylös havaitsemansa laatupoikkeamat ja epäkohdat! Ilman niitä, emme pysty kehittämään toimintaamme ja parantamaan työskentelyämme.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmukset sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa.

Sepän kodeilla toimitaan yllä kuvatun mukaisesti. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta tehdään aistinvaraista ja mittauksiin perustuvaa mm. laadun, puhtauden ja lämpötilojen seuranta ja poikkeamista tai epäkohdista sekä kehitysehdotuksista ollaan yhteydessä palvelun tuottajaan. Palveluntuottajat vastaavat palvelujen laadusta yhteistyössä Sepän kotien henkilöstön kanssa. Poikkeustilanteissa yksikön esihenkilö on palvelun tuottajaan yhteydessä tilanteen korjaamiseksi. Laadunseuranta on arjessa jatkuvaa ja palautetta annetaan tarvittaessa. Myös asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta tai kehityskohteita palveluntuottajille yksikön esihenkilön kautta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sepän kotien esihenkilö on ensisijaisesti taho, joka vastaa asumisyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta Pirkanmaan hyvinvointialueen

linjausten, sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti. Esihenkilön tukena näissä ovat myös palvelupäällikkö ja vastuualuejohtaja.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Sepän kotien omavalvontasuunnitelma on saatavilla henkilökunnan toimistosta

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1-3.2

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

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

Palvelualueen / yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Sastamala 21.8.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Anniina Mäntylä
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.