

Pirkanmaan hyvinvointialue



Asumispalvelut Vesilahti

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
2.8	Toimitilat ja välineet	16
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	21
2.11	Infektioiden torjunta	21
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3	Omavalvonnan riskienhallinta	24
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	30
4.1	Toimeenpano.....	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	31
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

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: Niveltie 5, G- rakennus (1. krs)
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi, osoite Vesilahden asumispalvelut, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti
Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset • Anttilanhovi, 7 paikkaa • Kurjenpolvi, 9 paikkaa Laitoshoito, ikäihmiset • Hoivaosasto, 11 paikkaa Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen • Anttilanhovi, 1 paikkaa • Hoivaosasto, 1 paikkaa
Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot) Päivi Hätönen, hoivatyön esimies, 050 401 7117, paivi.hatonen@pirha.fi
Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot) Ikäihmisten asumisen palvelut, Eteläinen alue Katri Nieminen, palvelupäällikkö, katri.t.nieminen@pirha.fi p. 040 335 7604

1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoittoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Vesilahden asumispalveluissa järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja laitoshoittoa ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 29.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavin keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Laitoshoidolla tarkoitetaan ympärivuorokautista asumista, johon sisältyy tarpeellinen hoito, kuntoutus, ateriat, lääkkeet, lääkäripalvelut, välttämätön hammashoito sekä pyykkihuolto. Laitoshoidossa tarjotaan myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Laitoshoidon on tarkoitettu niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt niin, ettei kotona asuminen ole enää mahdollista tukitoimien avulla.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös

omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Vesilahden asumispalvelujen tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Asumispalvelut tuotetaan läsnäpalveluna, Pirkanmaan hyvinvointialueen omana tuotantona. Yksiköt tarjoavat laadukasta ja turvallista ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyneille. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja. Ruoka- ja puhtauspalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Tavoitteenamme on tarjota mielekäs ja turvallinen ikääntyminen esteettömässä, kodinomaisessa asuinympäristössä. Tavoittelemme asukkaalle mielekästä arkea kannustamalla häntä terveytensä ja toimintakykynsä ylläpitämiseen, hyvään ravitsemukseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mielekkääseen arjen sisältöön esteettömässä asuinympäristössä. Tavoitteena on ylläpitää asukkaan toimintakykyä ja jäljellä olevia voimavaroja yhdessä asukkaan, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa sekä kunnioittaa asukkaan elämänkatsomusta ja itsemääräämisoikeutta.

Toiminta-ajatuksista, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan yksiköiden palavereissa sekä kehityskeskusteluiden yhteydessä. Vuosittain tarkistetaan, että toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet ovat ajantasaiset. Mahdolliset päivittämistarpeet käsitellään esihenkilön johdolla tarvittaessa useammin, jos tilanteet ja asiat muuttuvat. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan arvojamme ja toimintaperiaatteitamme. Tavoitteenamme on kehittää ja noudattaa toimintatapoja ja -malleja, jotka tukevat arvojemme mukaisen toiminnan toteutumista ja asiakastyytyväisyyttä.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI- arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on veloitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI- arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

Yksikköön on nimetty ja koulutettu RAI-avainosaaja. Hän huolehtii arviointien oikea-aikaisuudesta ja luotettavuudesta yhdessä asukkaan omahoitajan kanssa.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palavereissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palaute- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Asumisen palveluiden eteläistä lähipalvelualueetta johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.niemi-nen@pirha.fi.

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksella. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden, välineiden tarkoituksenmukaisella käytöllä, hyvällä ylläpidolla ja huollolla.

Yksiköihin on nimetty turvallisuusvastaavat, jotka osallistuvat turvallisuuskävelyihin, huolehtivat havaitsemiensa epäkohtien informoinnista esihenkilölle sekä ohjaavat ja perehdyttävät työyhteisön jäseniä turvallisuusasioissa.

2.3 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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveystalve- luista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumis- palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumi- sensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakyky- ään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäk- kään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asi- akkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palve- luun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tie- toa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, va- kaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja pal- veluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” (Sosiaali-
huollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

Asukkaan muutettua yksikköön, hänelle nimetään omahoitaja, jolla on mahdollisuus tutustua asukkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Asukkaille tehdään puolivuositain tai asukkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa RAI-toimintakykyarvio. Tämän pohjalta omahoitaja laatii asukkaalle yhdessä asukkaan ja hänen suostumuksellaan läheisen kanssa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman, jonka tavoitteena on kokonaisvaltainen hyvinvoinnin edistäminen huomioiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet. Hoitosuunnitelman tarkoituksena on koota ja tiivistää asukkaan hoitoa ja huolenpitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen ja seuranta. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä on vastuussa asukkaalle nimetty omahoitaja yhdessä muiden yksikön työntekijöiden kanssa.

Omahoitaja tiedottaa päivittäisissä raportointihetkissä yksikön muille työntekijöille asukkaansa hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä. Hoitosuunnitelmien päivittämistä seuraa vastaava sairaanhoitaja. Yksiköiden RAI-avainosaajat huolehtivat, että toimintakykyarviot on tehty ajallaan.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedon- saantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan. ”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaali- huollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemää- räämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiak- kaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. En- sisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” (Itsemääräämisoikeus | Valvira)

Asukkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta, mikäli asukkaan toiminta ei aiheuta vaaraa hänen it- sensä tai muiden asukkaiden tai henkilökunnan turvallisuudelle. Asukasta kannustetaan olemaan oman elämänsä aktiivinen vaikuttaja ja hoitotyön keinoin mahdollistetaan hänelle hänen toiminta- ja käsityskykynsä suhteutettu päätöksenteko, koskien häntä itseään koskevia asioita. Asukkaiden omaa päivärytmiä ja tottumuksia kunnioitetaan. Päivittäisissä toiminnoissa huomioidaan asukkaan toiminta- kyky ja kannustetaan häntä omatoimisuuteen. Yksikössä järjestetään kerran kuukaudessa asukasko- kous, mihinkä kaikki asukkaat ovat tervetulleita, samoin heidän läheisensä. Kokouksista kirjataan

muistio. Vuosittain järjestetään ns. läheistenilta, mihinkä kutsutaan erityisesti läheisiä paikalle. Kaikki tapahtumat yksikössä ovat avoimia, niistä tiedotetaan yksikön ilmoitustaululla ja niihin ovat tervetulleita niin asukkaat kuin heidän läheisensäkin.

Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä kaatumisriskiä arvioidaan yhdessä asukkaan, hänen suostumuksellaan läheisensä, hoitohenkilökunnan ja hoitavan lääkärin kesken. Yksiköissä on käytössä kaatumisvaaran arvio -mittaristo. Asukkaiden liikkumiskykyä ei rajoiteta kuin erittäin perustellusta syystä. Asukkaita kannustetaan ja ohjataan fyysisen toimintakyvyn, lihaskunnan ja tasapainon ylläpitämiseen kaikessa arjen toimitissa. Erilaisilla liikkumisen apuvälineillä (rollaattori, taso-ford, kaiteet, tukikahvat, keppi, kelattava pyörätuoli) pyritään edistämään omaehtoista liikkumista. Sallimalla itsenäinen ja / tai tuettu / ohjattu liikkuminen mahdollisimman pitkään, lisätään ihmisen itsemääräämisoikeuden tunnetta ja vähennetään tällöin myös monenlaisten rajoitteiden tarvetta.

Rajoittamiskeinoina voidaan käyttää sängynlaitoja, geriatrasta tuolia pöytälevyllä, haaravyöllä tai ilman sekä hygieniahaalaria. Päätös rajoitteiden käytöstä tehdään aina harkiten ja lääkärin päätöksellä. Lääkäri kirjaa päätöksen asiakastietojärjestelmään. Lähtökohtana on, että asukas ilmaisee oman kantansa rajoittamista koskeviin toimenpiteisiin omassa hoitotahdossaan siinä vaiheessa, kun hän on siihen vielä kykenevä. Asukas voi hoitotahdossaan ilmaista, millaisten rajoitteiden käyttö on hänen kohdallaan mahdollista. Mikäli asukkaan omatahto koskien rajoittamistoimenpiteitä ei ole selvillä, lääkäri keskustelee asiasta asukkaan, hänen suostumuksellaan läheisen ja hoitohenkilökunnan kanssa. Akuuteissa tilanteissa rajoitteiden tarpeellisuudesta päättää tilanteessa mukana oleva hoitohenkilökunta. Rajoitteen käyttöä harkitaan joka kerta tarkasti, ennen kuin rajoitetta käytetään. Rajoitteiden käyttöönotosta, niiden perusteista, ajankohdasta ja kestosta on tehtävä aina huolelliset kirjaukset asiakastietojärjestelmään ja hoitosuunnitelmaan. Rajoitteiden mahdollista käyttöä tulee arvioida vähintään 3 kuukauden välein.

Asukas vastaa itse omien varojensa käytöstä ja hallinnasta. Varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asukkaalle itselleen, hänen läheiselleen tai edunvalvojalleen. Jos asukas ei pysty itse huolehtimaan varoistaan, selvitetään muut mahdolliset tavat järjestää asia. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan, miten asukkaan rahavarojen käyttöä hoidetaan. Yksikössä ei säilytetä asukkaan arvo-omaisuutta eikä suuria summia rahaa. Jos asukas haluaa säilyttää kyseisiä asioita, hän voi sen tehdä omalla tai edunvalvojansa tai läheisensä vastuulla.

Työnantaja edellyttää työpaikalla hyvää käytöstä, eikä hyväksy työntekijöiden, asukkaiden tai heidän läheistensä epäasiallista kohtelua. Asiallinen käyttäytyminen työpaikalla on perusedellytys työyhteisön sisäiselle toimivuudelle ja toimintakyvylle. Epäasiallisen kohtelun selvittämiseksi asianosaiset on nimettävä. Epäasiallisen kohtelun selvittelyssä esihenkilö selvittää tapahtumien kulun viivytyksettä.

Selvittely perustuu ilmoitukseen ja havaintoihin sekä niiden perusteella kerättyyn tietoon ja todennettuihin asioihin ja tapahtumiin. Tiedon saatuaan esihenkilö kuulee yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti kumpaakin osapuolta. Yhteisneuvottelu järjestetään mahdollisimman pian.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää, että toiminnasta vastaavan henkilön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toiminnasta vastaava henkilö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

Erilaisia mahdollisuuksia ovat esimerkiksi:

- 1) asian käsittely yhteisesti ja tarvittaessa toimintaohjeiden selkiyttäminen/laatiminen
- 2) asian käsittely asianomaisen kanssa, palautteen antaminen ja tarvittaessa ohjaus
- 3) suullinen/kirjallinen varoitus

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla

yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpääntäti 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpääntäti 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan

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

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

Vesilahden asumispalvelujen esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Asumisen palveluiden, Eteläisen lähipalvelualueen palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään yksikköpalaverissa ja ne pyritään korjaamaan, toimintaa muuttamaan siinä määrin, kuin mahdollista.

2.5 Henkilöstö

Vesilahden asumispalveluissa työskentelee:

- hoivatyön esimies
- 4 sairaanhoitajaa
- 19 lähihoitajaa
- 3 hoiva-avustajaa

Lääkäri käy yksikössä kerran viikossa.

Avoimiin toimiin ja pidempiaikaisiin sijaisuuksiin on yleensä julkinen haku. Myös sisäinen hakuprosessi on mahdollinen. Uudella työntekijällä on mahdollisuus tutustua yksikön toimintaan ennen varsinaista työskentelyn aloittamista. Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään työsuhteen alkuun perehdytyspäiviä, jolloin hän ei ole mukana henkilöstömitoituslaskelmissa. Työntekijälle laaditaan perehdytys-suunnitelma, josta käy ilmi perehdytettävät asiat ja perehdytyksestä vastaavat henkilöt. Perehdytys-suunnitelma allekirjoitetaan, kun kaikki asiat on käyty läpi. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esihenkilö, yksikön työntekijät ja perehdytettävä työntekijä itse.

Lyhytaikaiset sijaiset perehdyttää vuorossa oleva hoitaja, joka tuntee yksikön asukkaat ja toimintatavat sekä hänellä on voimassa olevat lääkeluvat. Lyhytaikaiset sijaiset eivät ole vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta työvuorossaan, vaan vuorossa on vakituinen tai pitkäaikainen sijainen työparina. Tarvittaessa henkilöstöä siirretään yksiköiden välillä äkillisten poissaolojen vuoksi, jotta asukasturvallisuus ei vaarannu.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). Lisätietoa: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi/koulutusohje)

Täydennyskoulutukset suunnitellaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma perustuu työntekijöiden vuosittaisissa kehityskeskusteluissa esiin tuomiin koulutustarpeisiin sekä johdon näkemyksiin koulutustarpeista. Säännöllisesti järjestettäviä, pakollisia koulutuksia ovat LoVe-lääkehoito-, tietoturva ja tietosuoja-, ensiapu- palo- ja pelastus-, hygieniä- sekä kirjaamiskoulutukset. Koulutusten osallistumista ja niiden suorittamista seuraa esihenkilö. Jos esihenkilö huomaa puutteita

koulutuksiin liittyen tai koulutuksen tarvetta, hän muistuttelee ja keskustelee työntekijän kanssa, järjestää mahdollisuuden koulutukseen ja tarpeen mukaan rajaa työtehtäviä.

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

Opiskelija toimii laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti silloin, kun se on yksikön toiminnan kannalta tarkoituksenmukaista ja kun opiskelijalla on suoritettuna riittävästi opintoja. Sairaanhoidajaopiskelijalla 140 opintopistettä sairaanhoitajana toimimiseen, 90 opintopistettä lähihoitajan sijaisuudessa toimimiseen. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun hänen tietonsa ja taitonsa katsotaan olevan riittävällä tasolla sijaisuutta ajatellen. Opiskelijan perehdyttää vuorossa oleva hoitaja, joka tuntee yksikön asukkaat ja toimintatavat sekä hänellä on voimassa olevat lääkeluvat. Opiskelijat eivät ole vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta työvuorossaan, vaan vuorossa on vakituinen tai pitkäaikainen sijainen työparina. Yksikön esihenkilö varmistaa opiskelijan suoritettujen opintojen esittämistä opintokirjaotteista.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä seurataan mitoituslaskurin avulla työvuorolistakohtaisesti. Henkilöstön vähimmäismäärä on tällä hetkellä 0,65 hoitotyöntekijää asukasta kohden / vuorokausi. Vuoden 2025 alusta vähimmäismäärä on 0,6 hoitotyöntekijää asukasta kohden / vrk. Jos työvuorosta puuttuu henkilökuntaa, yritetään puute ensisijaisesti täyttää omalla työntekijäresurssilla. Jos tämä ei ole mahdollista, palkataan lyhytaikainen tuntityöntekijä. Jos tämäkään ei onnistu, ilmoitetaan työntekijätarpeesta Tempore Henkilöstöpalvelut Oy:lle, joka tuottaa sijaispalveluita sosiaali- ja terveysalalle, ja yritetään saada puuttuva työntekijä heidän kauttaan.

2.7 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.

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

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

Asukkaalla on yksikköön tullessaan Mediatri-potilastietojärjestelmässä tarvittavat terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät tiedot; lääkityksestä, sairauksista, laboratoriokokeista sekä erikoisaloiden epikriisit, suostumukset tietojen katseluun. Asukkaan hoito jatkuu näiden tietojen perusteella.

Laboratorionäytteet otetaan Fimlab:n laboratoriohoitajan toimesta pääasiassa kerran viikossa, tiistaisin. Yksikön sairaanhoitaja on myös koulutettu ottamaan laboratorionäytteitä ja tarvittaessa hänkin pystyy näytteen ottamaan.

Röntgen kuvaukset tehdään Lempäälän terveystalossa.

Asukkaat saavat halutessaan kausiluontoiset rokotteet yksikössä.

Yksikön lääkärinä toimii Maiju Palmroth. Lääkäri käy yksikössä tiistaisin ja tekee kaikille asukkaille vuositarkastuksen 1 x v. Hoitohenkilökunta vastaa asukkaiden kiireettömästä sairauden hoidosta. Hoitajat seuraavat asukkaiden vointia päivittäin, kirjaavat havaintonsa asiakas- ja potilastietojärjestelmään sekä ilmoittavat mahdollisista terveydentilan muutoksista lääkärille.

Hammashoidosta vastaa samassa kiinteistössä sijaitseva hyvinvointialueen hammashoitola. Suuhygienisti käy yksikössä 1 x v kartoittamassa asukkaiden suun kuntoa.

Ympäri vuorokautinen lääkärin takapäivystys asukkaiden asioissa numerossa: 010 414 1784.

Yöpäivystys Tays Päivystys Acutassa klo 22 – 08. Päivystysapu ennen Acutaan lähettämistä numerossa: 116 117.

Asukkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön turvataan tiedonkulku ja hoidon jatkuvuus. Asukkaan mukaan annetaan voimassa oleva lääkelista ja Päivystyskäynnin esitietolomake sekä tarvittaessa Hoito- ja palvelusuunnitelma. Lähettämisestä huolehtiva hoitaja tarkistaa, että kaikki asukkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot on kirjattu ja ne välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan asukkaan läheiselle, asukkaan suostumuksella.

2.8 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)

Vesilahden asumispalveluyksiköt sijaitsevat Vesilahden Kirkonkylässä, Pyhäjärven ja Anttilanvuoren välittömässä läheisyydessä. Kiinteistön omistaa Vesilahden kunta. Samassa kiinteistössä toimii asumispalveluyksiköiden (Anttilanhovi, Kurjenpolvi, Hoivaosasto) lisäksi terveysasema lääkäri-, neuvola-, ja fysioterapiapalveluineen sekä hammashoitola ja Fimlab:n laboratorio. Kiinteistön piha-alueet ovat asfaltoidut.

Kiinteistössä on yhteinen sali, sauna ja kuntosali asukkaiden käytössä. Kiinteistössä on kappeli, missä on säilytys tilat kahdelle vainajalle. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja tarkoituksenmukaisia. Yhteiset tilat ja piha-alueet mahdollistavat yhteisöllisyyden toteuttamisen henkilökunnan ohjauksella ja avustuksella.

Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto. Ilmastointikanavat puhdistetaan viranomais määräysten mukaisesti Vesilahden kunnan toimesta. Tekninen toimi suorittaa tilojen yllä- ja kunnossapitoon liittyvää seuranta- ja valvontaa.

Vesilahden kunnan tekninen päivystys vastaa kiinteistöön liittyvissä asioissa kaikkina vuorokauden aikoina numerosta 050 389 5255. Huolto- ja korjauspyynnön kiinteistöön liittyen voi tehdä osoitteessa www.vesilahti.fi/kunta-ja-hallinto/asiointi/vikailmoitukset/.

Yhteisöllisyyttä lisää yksikössä oleva yhteinen ruokailu- /oleskelutila. Tilassa on muun muassa televisio, radio, dvd-soitin, tabletti. Asukkaiden käyttöön on varattu pelejä, askartelutarvikkeita, Memoera ja Partybox. Yksikössä on huuhteluhuone, tilava kylpyhuone, kodinhoitohuone ja aidattu terassi, mihinkä on esteetön kulku yksikön oleskelutilasta. Asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet pestään hoitohenkilöstön toimesta yksikön pesukoneessa. Vuodetekstiilit ja pyyheliinat vuokrataan Comfortalta, joka huolehtii niiden puhtaanapidosta. Henkilöstön työvaatevuokrauksesta vastaa Lindström.

Yksikössä on yhdenhengen asuntoja, kooltaan 14,5–27,5 m². Isoimmat asunnot on mahdollista ottaa pariskunnan käyttöön. Jokaisessa asunnossa on oma tai toisen asunnon kanssa yhteinen wc. Asunnoissa on valmiina moottoroitu sänky hygieniapatjalla. Asukas ja hänen läheisensä voi sisustaa asunnon omilla tavaroilla ja kalusteilla. Asukasta ja hänen läheistään ohjeistetaan turvallisuudesta mattojen ja huonekalujen suhteen, jotta liikkuminen asunnossa olisi turvallista ja esteetöntä. Pirkanmaan Voimia Oy tuottaa ateria- ja puhtauspalvelut. Voimian laitoshuoltajat siivoavat asukkaiden asunnot kerran viikossa, yhteiset tilat 5 x /vko. Eritetahrojen poistosta huolehtii se, joka sen ensimmäisenä havaitsee. Eritetahrojen siivoukseen tarvittavat aineet ja välineet löytyvät eritetahasangosta, yksikön huuhteluhuoneesta.

Yksikössä lajitellaan jätteet: lasi, paperi, pahvi, särmäisjäte, lääkejäte, ongelmajäte ja biojäte. Yksikköön on nimetty hygieniavastaava, joka huolehtii hygieniakansiossa olevan tiedon ajantasaisuudesta, osallistuu hygieniakoulutuksiin sekä tekee yhteistyötä muiden hygieniavastaavien ja hygieniahoitajan kanssa.

Käytössä olevat välineet huolletaan säännöllisesti, välineiden turvallisuus ja toiminta tarkastetaan, tarvittaessa korjautetaan tai hankitaan uusi.

Apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta henkilökohtaisena lainana tai käytetään yksikössä olevia apuvälineitä.

2.9 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 asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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

Lääkinällisten 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://intra.pirha.fi)

Lääkinälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

Fimea on antanut ohjeen vaaratilanteessa mukana olleen lääkinnällisen laitteen käsittelystä:

- Ammattimaisen käyttäjän tulee arvioida, voidaanko vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käyttöä jatkaa turvallisesti vai tuleeko se poistaa käytöstä.
- Vaaratilanteessa mukana ollut laite tai laitteeseen tallentuneet tiedot tulee olla laitteen valmistajan saatavissa vaaratilanteen syyn selvittämiseksi.

Fimealle tehtävästä ilmoituksesta vastaa yksikön esihenkilö. Ilmoitus tehdään HaiPro-ympäristön kautta, mikäli tapahtumasta on tehty asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, tai Fimean verkkosivulla olevalla lomakkeella. Yksikön esihenkilö vastaa tapahtuman ilmoittamisesta myös laitteen valmistajalle, maahantuojalle tai jakelijalle, sillä valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Esihenkilö voi sopia yhteistyökumppani Istekin kanssa, että Istekin laiteasiantuntija tekee ilmoituksen valmistajalle ja toimittaa tarkemmat tiedot laitteen toiminnassa havaituista ongelmista. Vaaratilanteessa mukana ollut laite tai laitteeseen tallentuneet tiedot tulisi saattaa valmistajalle tutkittavaksi vaaratilanteen syyn selvittämiseksi. Valmistaja on velvollinen tiedon saatuaan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin tietoonsa tulleen vaaratilanteen uudelleen tapahtumisen estämiseksi. Valmistajan toimenpide voi olla tuotemuutos, tilapäinen käyttökielto tai laajimmillaan markkinoilta pois veto. Fimea valvoo valmistajan korjaavan toimenpiteen riittävyttä ja oikea-aikaisuutta.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuudesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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. 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.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023, päivitetty 11.10.2024).

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietoturvan johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Uudelle työntekijälle annetaan tehtävänkuvan mukaiset, tarpeelliset käyttöoikeudet. Tunnukset tilaa tunnustilaaaja, joka vastaa siitä, että jokaisen yksikön työntekijän Pirhan käyttäjätunnus ja tarvittavat lisäoikeudet järjestelmiin on luotu hyvinvointialueen sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti. Käyttäjätunnus ja lisäoikeudet tilataan esihenkilön toimeksiannolla ja yksikön vaatimusten mukaisesti. Tunnustilaaajien tehtäviin kuuluu myös IDM-järjestelmän kautta tulevien käyttäjätunnusten ja salasanojen luovutus. Tunnustilaaajan rooli on vastuualueellinen. Uusi tietojärjestelmäkäyttäjä perehdytetään järjestelmän käyttöön kokeneemman käyttäjän toimesta ja esihenkilö varmistaa, että tarvittavat pakolliset verkkokurssit tietoturvaan ja tietosuojaan sekä sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyen on käyty.

Tietojärjestelmiin ja tietoliikenneverkkoihin liittyvissä ongelma- ja häiriötilanteissa otetaan välittömästi yhteyttä käyttötukeen (03 311 71144).

Valvira vastaa Suomessa EU:n verkko- ja tietoturvadirektiivin valvonnasta terveydenhuollon osalta. Palvelunantajan on ilmoitettava tietojärjestelmän tuottajalle, jos se havaitsee, että sen käyttämässä tietojärjestelmässä on merkittävä poikkeama olennaisten vaatimusten toteutumisesta. Merkittävä poikkeama tarkoittaa, että tietojärjestelmä ei täytä sille asiakastietolaissa asetettuja olennaisia vaatimuksia. Poikkeama voi olla järjestelmän toiminnallisissa vaatimuksissa, yhteentoimivuudessa, tietoturvassa tai tietosuojassa. Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on siitä ilmoitettava Valviralle. Asukkaiden lääkityslistat ja palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat tulostettuina paperiversioina yksikössä, lukon takana, jotta häiriötilanteiden aikana saadaan turvattua asukasturvallisuus.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoilla.

Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmällä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Vesilahden asumispalveluiden (Hoivaosasto, Kurjenpolvi, Anttilanhovi) lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 01.05.2024. Asumispalveluiden esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

2.11 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://intra.pirha.fi)

Asumispalveluyksiköihin on nimetty hygieniayhdyshenkilöt, Ala-Nikkola Marjut, Pelttari Anne, Pajunen Sirpa (etunimi.sukunimi@pirha.fi). Yhdyshenkilöt osallistuvat koulutuksiin, pitävät yhteyttä hygieniahoitajaan, pitävät koulutuksia / tietoisuuksia yhdessä hygieniahoitajan kanssa ja tuovat ajantasaisen tiedon yksikön muiden työntekijöiden tietoisuuteen. He ovat laatineet hygieniakansiot yksiköihin, mistä löytyy ohjeet eri tilanteissa toimimiseen. Käsidesinfektioaineen ja kertakäyttökäsineiden kulutusta seurataan vuosittain yhdyshenkilöiden ja tuotetilaajien toimesta.

Hoitotyötätekevä henkilöstö suorittaa pakollisen infektioiden torjunta koulutuksen. Esihenkilö seuraa, että kaikki ovat koulutuksen on suorittaneet ja antaa ohjeet uudelle työntekijälle koulutuksen suorittamista varten.

2.12 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Vesilahden asumispalveluissa hoivatyön esimies vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Asukkaan tiedot kirjataan potilastietojärjestelmä Mediatriin. Terveystietojen ja sosiaalipalvelujen väliseen potilas- ja asiakastietojen luovutukseen pyydetään asukkaan kirjallinen suostumus.

Terveystietojen potilastiedot arkistoituvat Kansalliseen potilastiedonarkistoon (Kanta).

Kaikki asukastyöhön osallistuvat työntekijät suorittavat tietoturva- ja tietosuojaverkkokurssit sekä sosiaalihuollon kirjaamiseen liittyvän kurssin. Näistä siirtyä merkintä HR-työpöydälle, mistä esihenkilö

tarkistaa, että vaadittavat kurssit on käyty ajantasaisesti. Työntekijät kuittaavat sähköisesti käyttö- ja salassapitositoumuksen. Opiskelijat kuittaavat käyttö ja salassapitosopimukset paperisena.

Henkilöstöltä edellytetään henkilö-, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn osaamista. Henkilötietojen sekä asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyn periaatteista on kirjalliset ohjeet ja työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan sääntöjä hyväksymällä tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

Lokeja valvotaan säännönmukaisesti, pistokoevalvontana sekä esimerkiksi asiakkaiden, potilaiden, tietosuojavastaavan tai esihenkilöiden pyynnöstä. Henkilöstöllä on oikeus käyttää vain työtehtävissään tarvitsemiaan välttämättömiä asiakas- tai potilastietoja. Itseään koskevia asiakas- tai potilastietoja ei voi katsoa asiakas- tai potilastietojärjestelmistä, sillä henkilö ei voi olla työ- tai virka-aikana asiakas- tai hoitosuhteessa itsensä kanssa. Myöskään sukulaisten tai tuttavien asiakas- tai potilastietoja ei saa käsitellä ilman työaikana muodostuvaa asiakas- tai hoitosuhdetta.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja tietosuojatiimille. Tapahtuneesta tehdään HaiPro-tietoturvailmoitus. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Tietoturvaloukkauksen ja muiden häiriötilanteiden käsittely aloitetaan välittömästi, kun tapahtunut on tullut tietoon.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

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 käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Asukkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus antaa palautetta suoraan henkilökunnalle tai yksikön esimiehelle suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta on mahdollista antaa anonyymisti palautelomakkeella. Yksikössä on lukittu postilaatikko, johon voi pudottaa palautteen. Laatikon välittömässä läheisyydessä on palautteenantoa varten palautekaavake tai palautekortti.

Asiakaspalaute, joka vaatii välittömästi toimenpiteitä, käsitellään mahdollisimman nopeasti asukkaan ja hänen läheisensä kanssa sekä työyhteisön kanssa pohtien samalla ratkaisuja tilanteeseen. Tarvittaessa järjestetään neuvottelu, johon osallistuvat kaikki tahot, jotka osallistuvat asukkaan hoitoon.

Työyksikköpalavereissa päätetään keinoista ja toimintakäytännöistä epäkohtien korjaamiseksi. Jokaisen työntekijän on oltava tietoinen käsitellyistä asioista ja sovitusta käytännöistä sekä vastuuhenkilöistä ja seurannasta. Palavereista laaditaan muistio, mikä on kaikkien työntekijöiden luettavissa.

Asiakaspalautteiden kautta saamme arvokasta palautetta toiminnastamme ja sen kehittämistarpeista. Hyödynnämme palautetta erityisesti toimintamme kehittämiskohteiden tunnistamisessa ja toimintamme aktiivisessa kehittämisessä. Lisäksi saamme palautteiden avulla tietoa hyvistä käytänteistämme, joita vaalimme jatkossakin.

Edellisen asiakastytytyväisyyskyselyn perusteella vaalittaviksi asioiksi nousi osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta. Tulosten perusteella jatkossa tulisi yhdessä miettiä, kuinka asukas ja hänen läheisensä voisivat enemmän osallistua omaan palveluunsa ja hoitoonsa liittyvään päätöksentekoon. Lisäksi kyselyn perusteella asukkaat haluaisivat ulkoilla useammin.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tähtövoitteena 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 arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja vaikuttamaan tulevaisuuden epävarmuuksiin eli riskeihin niin, että yllätyksiä ei tapahtuisi ja asioiden lopputulokset olisivat vähintäänkin neutraaleja, ellei jopa positiivisia. Kun tunnistamme mahdollisen riskin, voimme erilaisin keinoin pyrkiä vaikuttamaan tulevaisuuteen niin, ettei riski ikinä toteutuisi tai jos riski kuitenkin tapahtuu, olisivat ainakin vahingot mahdollisimman pienet ja tilanne saataisiin hoidettua nopeasti. Yhtenä lähtökohtana riskienhallinnassa onkin pyrkimys riskien tunnistamiseen, sillä käytännössä vain tunnistettuja riskejä voidaan pyrkiä kohdennetusti hallitsemaan. Riskienhallinnan tulee olla osa organisaation arkipäiväistä toimintaa sekä johtamista. Kun riskienhallinta on osa arkipäivää ja muuta organisaation toimintaa, pystytään pysymään ajan tasalla arjen ja erilaisten muutosten vaikutuksista niihin tulevaisuuden epävarmuuksiin eli riskeihin. Hyvä riskienhallinta lähtee prosessin tavoitteiden tunnistamisesta ja toiminnan suunnittelusta sekä sen liittämisestä osaksi koko organisaation toimintaa. Riskienhallinnassa on hyväksyttävä, että kaikkia riskejä ei ikinä voida tunnistaa tai hallita, koska tulevaisuutta ei voida ikinä täydellisellä varmuudella ennustaa.

Työyksikössä toimintaa voivat vaarantaa ympäristöstä, erilaisista koneista, laitteista ja henkilöistä aiheutuvat uhkatekijät. Työturvallisuuslain mukainen vaarojen ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti, päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Analyysin pohjalta tehdään korjaavat toimenpiteet, joiden vaikutuksia seurataan aktiivisesti. Vaarojen arvioinnin apuvälineenä toimii Granite-järjestelmä.

Lakisääteiseen palo- ja pelastussuunnitelmaan sisältyy riskianalyysi, jossa kuvataan mahdolliset uhat ja niiden ennaltaehkäisemiseksi vaadittavat toimenpiteet. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti, viimeisiin päivitys on tehty vuonna 2024.

Henkilökunnalle järjestetään työergonomiaan ja asukkaiden siirtoihin liittyvää koulutusta sekä opastusta riskien minimoimiseksi. Palo- ja pelastus-, turvallisuus- hygieni- sekä ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti, jotta mahdollisia riskejä pystytään ennaltaehkäisemään ja mahdollisessa vaaratilanteessa osataan toimia mahdollisimman oikein.

Työtehtäviin, joihin liittyy erityisriskejä, kriittisiä työvaiheita tai vaaratilanteita, on laadittu toimintaohjeet (mm. hygieniasuunnitelma ja ohje epidemiatilanteiden varalle).

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön 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.

Tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivitetty viimeksi v.2024.

Toimintaohje vaara- ja uhkatilanteisiin on laadittu v. 2022 sekä ohje sähkökatkoksiin.

Henkilöstöllä on käytössä henkilöstöhälyttimet.

Vesilahden asumispalveluihin on nimetty turvallisuusyhdyshenkilöt, jotka kouluttautuvat, tarkkailevat, testaavat ja tuovat tietoa turvallisuusasioihin liittyen muille työyhteisön jäsenille.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella

- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Asukasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit yksikössä ovat asukkaan kaatuminen ja lääkehoidon prosessi. Tämä käy ilmi HaiPro raporteista.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Käytössämme on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä, Haipro. Sen avulla henkilöstön on velvollisuus ilmoittaa turvallisuuteen ja epäkohtiin liittyvät tapahtumat viipymättä. Ilmoituksen voi tehdä nimettömänä. Ilmoitus tulee yksikön esimiehelle ja hän miettii yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa yhdessä esimiehensä kanssa korjaavat toimenpiteet mahdollisten uusien tapahtumien toistumisen välttämiseksi. Suurin osa poikkeamista käsitellään henkilöstön kanssa palavereissa. Tilanteet otetaan oppimistilanteina eikä syyllistä etsitä. Tapahtumista tiedotetaan asianosaisille asukkaille ja heidän läheisilleen.

Lääkepoikkeama kirjataan lisäksi Mediatri- potilastietojärjestelmään ja tiedotetaan asukkaalle ja / tai läheiselle sekä konsultoidaan sairaanhoitajaa tai lääkäriä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää, että toiminnasta vastaavan henkilön on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toiminnasta vastaava henkilö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

Erilaisia mahdollisuuksia ovat esimerkiksi:

- 1) asian käsittely yhteisesti ja tarvittaessa toimintaohjeiden selkiyttäminen/laatiminen
- 2) asian käsittely asianomaisen kanssa, palautteen antaminen ja tarvittaessa ohjaus
- 3) suullinen/kirjallinen varoitus

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienarvioinnin työkaluna toimii Granite-järjestelmä. Yksikössä on henkilöstön saatavilla lomakkeet vaarojen kartoitukseen ja riskien arviointiin. Esihenkilö vie tiedot kaavakkeiden pohjalta Graniteen. HaiPro ilmoituksia seurataan ajantasaisesti. Ilmoitukset käsitellään mahdollisimman nopeasti ja niistä keskustellaan asianosaisten kanssa sekä yhteisesti viikoittaisissa yksikköpalavereissa.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat. Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seurantaa toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vesilahden asumispalveluissa on laadittu pelastussuunnitelma yhdessä kiinteistön muiden toimijoiden kanssa, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Vesilahden asumispalveluiden toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

Vesilahden asumispalveluissa henkilöturvallitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testausten raportoinnista on annettu erillinen ohje.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Vesilahden asumispalveluiden omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa hoivatyön esimies Päivi Hätönen, paivi.hatonen@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: sairaanhoitaja Jaana Hietakangas, Sairaanhoitaja Anne Pelttari, sairaanhoitaja Raili Uljas. Omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikössä, henkilöstön on se luettava ja kuitattava nimellään luetuksi erilliseen listaan. Omavalvontasuunnitelmasta ja siihen tulleista muutoksista tiedotetaan viikoittaisessa yksikköpalaverissa. Palaverista laaditaan muistio, mikä on henkilöstön luettavissa Teams-kanavalla sekä paperisena yksikön kansliassa.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Vesilahden asumispalveluissa tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Vesilahden asumispalveluiden henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Vesilahden asumispalveluiden asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai

kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Vesilahdessa, 29.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Hoivatyön esimies, Päivi Hätönen
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.