



KOTISAIRAANHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

Koivupirtin säätiö sr



SISÄLLYSLUETTELO

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
2.1 Toiminta-ajatus	2
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	2
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN	3
4. HENKILÖSTÖ	3
4.1 Henkilöstön määrä ja rakenne	3
4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	3
4.3 Henkilöstön perehdytys	4
4.4 Henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen	4
5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	4
5.1 Toimitilat	4
5.2 Kulunvalvonta sekä murto- ja palosuojaus	4
5.3 Siivous, jätehuolto, vaarallisten jätteiden käsittely	5
5.4 Laitteet ja tarvikkeet	5
6. POTILASASIAMIES	6
7. LÄÄKEHOITO	6
7.1 Lääkehoitosuunnitelman ylläpito	6
7.2 Toimintakäytännöt lääkehoidon toteuttamiseen	7
7.3 Lääkkeiden kulutuksen seuranta	7
8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	8
8.1 Läheltäpiti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittely	8
9. ASIAKASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY	8
10. ASIAKKAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	9
11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	10
12. OMAVALVONTASUUNNELMAN HYVÄKSYNTÄ	10



1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan nimi: Koivupirtin säätiö sr	Palveluntuottajan Y-tunnus: 0211704-2
Toimipaikan nimi: Koivupirtin palvelukoti	
Toimipaikan postiosoite: Mutkakatu 48 A	
Postinumero: 33500	Postitoimipaikka: Tampere
Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja: Johanna Santaniemi	
Sähköposti: johanna.santaniemi@koivupirtti.fi	Puhelin: 040 194 1140

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Koivupirtin säätiö sr toiminta-ajatuksena on tukea asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä tarjota hoitoa, hoivaa ja iloa arkeen. Säätiö tuottaa omistamassaan palvelutalossa yhteisöllisen asumisen asiakkaille kotisairaanhoidon. Palvelut tukevat asiakkaan toimintakykyä.

Toimintaa ohjaa ja säätelee voimassa oleva lainsäädäntö ja palvelutuotosopimukset. Säätiö on voittoa tavoittelematon.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Koivupirtti säätiö sr:n arvot ovat vastuullisuus, välittäminen ja ilo. Hoito ja hoiva perustuvat asiakkaan toimintakykyä ylläpitävään työskentelytapaan.

Säätiön arvot näkyvät jokapäiväisessä toiminnassa. Asiakas on aina keskiössä ja vastaamme asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Säätiön hallitus on sitoutunut yhdessä henkilöstön kanssa toimimaan valittujen arvojen pohjalta. Toiminnalle asetetaan vuosittain tavoitteita, joiden toteutumista seurataan suunnitellusti. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti ja arvioinnin tulokset analysoidaan. Saatujen tietojen pohjalta toimintaa kehitetään jatkuvasti.

Hallitus ja henkilöstö noudattavat voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä. Säätiön toiminnan periaatteita arvioidaan jatkuvasti henkilöstön kanssa

Yhteisöllisen asumisen asukkaat voivat voimassa olevan lainsäädännön mukaan valita kotisairaanhoidon palveluiden tuottajan. Koivupirtin säätiön toiminta lähtee siitä, että säätiö tuottaa kotisairaanhoidon palvelut asiakkaalle. Mikäli asiakas päättää valita muun palveluntuottajan kuin säätiö, on hänellä siihen oikeus.



3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Oma-avunpalvelusta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava toimitusjohtaja Johanna Santaniemi. Toimitusjohtaja arvioi ja vastaa siitä, että terveydenhuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Hän myös valvoo, että palvelukodissa on asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta ja toiminta on lääketieteellisesti asianmukaista. Hän myös valvoo, että toiminnassa otetaan huomioon asiakasturvallisuus esim. tilojen ja laitteiden suhteen.

Palveluesimies käy hoitohenkilöstön kanssa oma-avunpalvelusuunnitelman läpi vähintään kerran vuodessa, samalla kun tarkistetaan suunnitelman ajantasaisuus ja kehittämiskohteet. Noin kerran kuussa pidettävissä hoitotyöpalaverissa käsitellään tarvittaessa omana kohtanaan oma-avunpalvelusuunnitelmaan liittyvät päivitettävät asiat. Suunnitelma käydään läpi uuden henkilöstön ja opiskelijoiden kanssa heidän tullessaan taloon osana perehdyttämistä.

4. HENKILÖSTÖ

4.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Koivupirtin kotisairaanhoidossa henkilökuntaa on toiminnan vaatima määrä. Hoitohenkilöstö muodostuu palveluesimiehestä, lähihoitajista ja hoiva-avustajista. Lisäksi sijaisena voi olla hoitoalan opiskelijoita. Kaikilla vakituksilla työntekijöillä on voimassa oleva työsopimus. Määräaikaista työsuhteen tekemistä tehdään perhevapaiden, vuosilomien, opintovapaiden ja pitkien sairauslomien vuoksi.

4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Pitkäaikaiseen sijaistukseen tai vakituiseen työsuhteeseen valitaan työntekijä työhakemusten ja haastattelujen perusteella. Valintaprosessiin osallistuvat toimitusjohtaja ja palvelujohtaja. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat opiskelu- ja työtodistukset. Ennen työpaikoista kysytään suosituksia, mikäli työnhakija antaa luvan. Työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä. Sijaisena toimivilta alan opiskelijoilta tarkistetaan suoritettut kurssit.

Kielitaitovaatimuksena on suomen kielen kirjallisen ja suullisen osaamisen taito, joka tarkistetaan tarvittaessa haastattelussa. Uusilla työntekijöillä on koeaika. Koeajan puitteissa uusi työntekijä käy työhöntulotarkastuksessa Pihlajalinnan työterveyshuollossa.

Tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja on oltava voimassa.

Äkillisten poissaolojen sijaisjärjestelyt hoidetaan ensisijaisesti oman sijaispoolin kautta.

Kaikilta Koivupirtin työntekijöiltä edellytetään sitoutumista ja motivaatiota ikäihmisten kanssa tehtävään työhön.



4.3 Henkilöstön perehdytys

Palveluesimies nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjän, joka vastaa käytännön töiden ja työyhteisön pelisääntöihin liittyviin asioihin perehdyttämisestä. Uusi työntekijä perehdytetään perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytysmateriaalit löytyvät Koivupirtin Teams sivuilta.

Perehdytys suunnitelmaan kuuluu mm. lääkehoito-, tietoturva-, laitteet- ja tarvikkeet osiot. Opiskelijoille nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan perehdytyksestä.

4.4 Henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Koivupirtin kotisairaanhoidon henkilöstölle laaditaan koulutussuunnitelma kalenterivuosittain. Koulutussuunnitelma perustuu kehityskeskusteluissa ja henkilökuntapalavereissa esiin tulleisiin tarpeisiin ja toimintasuunnitelmaan liittyviin kehitysalueisiin.

Yksilökoulutuksiin hakeudutaan oman vastuutehtävän mukaan. Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa yhdessä palveluesimiesten kanssa.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkeshoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuoja koulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Lääkeshuvat uusitaan viiden vuoden välein ja Ea-koulutukset kolmen vuoden välein. Työntekijä on myös itse velvollinen huolehtimaan koulutuksen/lupien ajantasaisuudesta.

Kerran vuodessa henkilökunnalle tehdään työtyytyväisyyskysely, jonka pohjalta laaditaan työhyvinvointi suunnitelma. Työhyvinvointia tuetaan myös ennalta ehkäisevällä työotteella yhdessä työterveyshuollon kanssa ja varhaisen tuen mallilla.

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

5.1 Toimitilat

Koivupirtin säätiö sr tuottaa kotisairaanhoidoa yhteisöllisen asumisen asiakkaille. Asiakkaat tulevat Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasohjauksen osoittamina. Asiakkaat vuokraavat asunnon säätiöltä. Asunnot sijaitsevat Koivupirtin Palvelukodissa, osoitteessa Mutkakatu 48 A.

Asunnot ovat noin 35m² tupakeittiötä. Jokaisessa asunnossa on parveke, esteetön kylpyhuone, jääkaappi ja keittomahdollisuus. Talossa on kaksi hissiä. Ruokailutila on yhteinen ja oleskelunurkkauksia on joka kerroksessa.

Palvelu tuotetaan Koivupirtin palvelukodissa asiakkaiden kotona. Tilat ovat viranomaisten määräysten mukaiset ja ne on tarkastettu ennen käyttöönottoa.

5.2 Kulunvalvonta sekä murto- ja palosuojaus

Koivupirtillä on kiinteistöhuoltosuunnitelma, jota päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Koivupirtin pääulko-ovilla sekä Sinisiipeen johtavilla ulko-ovilla ja henkilökunnan ulko-ovella on tallentava kameravalvonta.



KOIVUPIRTIN KOTISAIRAANHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Pääulko-ovilla on koodilukot. Ulkoapäin tullessa ovet ovat päivisin auki lukosta. Pois lähtiessä ovi aukeaa vain siihen ohjelmoidulla koodilla. Koodit vaihdetaan säännöllisesti. Ulko-ovilla on hälytysjärjestelmä. Oven avauttua hälytys tulee hoitajien puhelimiin.

Kaikissa kiinteistön tiloissa on sprinkleri ja savuilmaisin järjestelmä. Asiakkaille järjestetään omaan asuntoon tarvittaessa liesivahti.

Lääkehoidosuunnitelman mukaisesti asiakkaiden lääkkeet säilytetään lukitussa lääkkeenjakhuoneessa lukitussa kaapissa. N-lääkkeille on oma lukittu lokero lääkekaapin sisällä. Lääkekaapin avain on työvuoron lääkevastaavalla. Lääkkeenjakhuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Fimlab käy ottamassa asiakkaiden kotona näytteet lääkärin määräysten mukaisesti.

5.3 Siivous, jätehuolto, vaarallisten jätteiden käsittely

Kiinteistön yleisten tilojen ja asiakashuoneiden siivouksesta vastaa Pirkanmaan Duo siivouspalvelut oy. Kiinteistön siivouksesta on laadittu siivoussuunnitelma. Suunnitelmaan on kirjattu siivoustyön tavoitteet, keskeiset periaatteet, ohjeet siivoustiheyksille, eri tilojen vaatimille toimenpiteille, aineille, välineille ja jätelajittelulle. Tartuntavaaratapauksissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan ohjeita.

Jätehuollosta on laadittu jätehuoltosuunnitelma

5.4 Laitteet ja tarvikkeet

Ensisijaisesti käytetään asiakkaan omia laitteita ja tarvikkeita. Koivupirtin kotisairaanhoidossa on seuraavia terveydenhuollonlaitteita: Hoitosänky, nostolaite, sähköinen suihkutuoli, istumavaaka, pyörätuolivaaka, suihkupaari, verenpainemittari, verensokerimittari, pulssioksimetri.

Käytettävistä Koivupirtin laitteista pidetään ajantasaista laiterekisteriä, josta ilmenee hankinta vuosi ja määräaikaishuollot. Kotisairaanhoidossa on nimetty ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta

Vastuuhenkilö:	Palveluesimies Elina Mäenpää
Sähköposti:	elina.maenpaa@koivupirtti.fi
Puhelin:	050 4337771

Vaaratilanteet laitteiden käytössä

Mikäli terveydenhuollon laitteiden tai tarvikkeiden käyttö aiheuttaa asiakkaalle vakavan vaaratilanteen tai terveydentilan heikkenemiseen, tehdään siitä kirjallinen ilmoitus Fimeaan. Ilmoitus tehdään Fimeaan myös



KOIVUPIRTIN KOTISAIRAANHOIDON OMAVALVONTASUUNNELMA

läheltä-piti -tilanteissa, joissa seuraukset olisivat voineet olla vakavat. Vaaratilannelomake löytyy teamssistä ja www.fimea.fi verkkosivuilta.

Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Vaaralliset aineet

Kotisairaanhoidossa on vähän vaaralliseksi luokiteltavia aineita. Ne säilytetään lukituissa tiloissa, kemikaaleille on omat lukittavat säilytystilat. Asiakkaan lääkehoidosta, lääkehoidon turvallisuudesta, lääkkeiden säilyttämisestä sekä niiden hävittämisestä on ohjeistus lääkehoitosuunnitelmassa.

Säteilyn käyttö

Koivupirtin kotisairaanhoidossa ei tehdä kuvantamista

6. POTILASASIAVASTAAVA

Potilasasiamies	Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Sähköposti:	potilasasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa selvittämään, mikäli asiakkaalla on kotisairaanhoidossa ongelmia. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiavastaavan tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa asiakkaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko hoidossasi tapahtunut hoitovahinko tai -virhe. Potilasasiavastaava ei tulkitse potilasasiakirjoja

7. LÄÄKEHOITO

7.1 Lääkehoitosuunnitelman ylläpito

Lääkehoidon suunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön määrittelemien periaatteiden mukaan ja se toimii ohjeena kaikessa lääkehoitoon liittyvässä toiminnassa. Lääkehoitosuunnitelma sisältää Koivupirtin kotisairaanhoidon olemassa olevat toimintatavat, joiden mukaan päivittäin toimitaan. Palveluesimiehet



käyvät lääkehoitosuunnitelman säännöllisesti läpi ja päivittävät sitä tarpeen mukaan, kuitenkin minimissään kerran vuodessa

7.2 Toimintakäytännöt lääkehoidon toteuttamiseen

Lääkehoitosuunnitelmaan tutustuminen kuuluu jokaiselle työntekijälle ja se sisältyy Koivupirtin kotisairaanhoidon perehdyttämishjelmaan.

Lähihoitajilla ja sairaanhoitajilla on koulutuksensa perusteella teoreettiset ja tekniset valmiudet lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitoa ei kuitenkaan voi toteuttaa ennen kuin on saanut kirjallisen lääkeluvan. Pirkanmaan hyvinvointialueen linjauksen mukaisesti hoiva-avustajilla ei ole oikeutta toteuttaa lääkehoitoa millään tavoin.

Henkilökunta on motivoitunut kehittämään omaehtoisesti lääkehoidon tietämystään. Tietoa hankitaan esim. lukemalla uutta kirjallisuutta, käyttämällä Internetiä ja osallistumalla lääkehuollon koulutuksiin. Lisäksi Tammerkosken apteekin kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä lääkehoitoon liittyvistä asioista. Henkilökunta suorittaa säännöllisesti 5 vuoden välein LOVE- testin (Lääkehoidon osaamisen varmistaminen verkossa) osion LOP (Lääkehoidon osaamisen perusteet). Lääkeluvan saa, kun hoitaja on suorittanut LOVE-testin ja PKV-testin, jakanut kolme dosettia virheettömästi, pistänyt injektion s.c kolme kertaa ja vaihtanut lääkelaastarin kolme kertaa. Lisäksi hoitajan pitää osata kirjata N-lääkkeiden kulutusseuranta ja kuvailla PKV lääkkeiden vaikutus. Lääkeluvat myönnetään suoritettujen näyttöjen jälkeen lääkärin allekirjoituksella.

Lääkehoidon ohjeistuksesta vastaa palveluesimiehet, jotka tekevät yhteistyötä lääkärin kanssa asiakkaiden hoidossa. Jokaiseen vuoroon on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö, joka huolehtii vuoronsa aikana lääkkeiden jakamisesta asiakkaille ja huolehtii tarvittaessa annettavien lääkkeiden annostelusta. Suurin osa asiakkaiden lääkkeistä on siirtynyt annosjakeluun dosettijaon tilalle. Annosjakelu tilataan Tammerkosken apteekista. Apteekki toimittaa kahden viikon välein lääkkeet annospusseissa kahdeksi viikoksi.

Lääkehoitosuunnitelmassa on ohjeistus, miten toimitaan mahdollisten lääkehoitoon liittyvien poikkeamien tapahduttua.

Kaikki vanhentuneet ja ylijäämälääkkeet palautetaan apteekkiin hävitettäväksi. Palautettavista lääkepakauksista poistetaan asiakkaan nimet ja ohjelaput. Ruiskut ja neulat palautetaan läpäisemättömässä muovipullossa, nestemäiset lääkkeet ja voiteet omissa pakkauksissaan, tabletit ja kapselit läpinäkyvissä pusseissa. Lääkelaastarit pakataan kannelliseen rasiaan ennen palautusta.

7.3 Lääkkeiden kulutuksen seuranta

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman teon yhteydessä selvitetään asiakkaan lääkehoidon tarve, toteutus ja seuranta. Selvitettäviä asioita ovat: lääkitystiedot, diagnoosit, lääkeaine allergiat, riskilääkkeet, lääkkeiden säilytys, lääkehoitoon osallistuvat henkilöt, lääkkeiden hankkiminen, lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden annosjakelu, reseptien uusinta.

Mahdollisten lääkepoikkeamien toimintaohje on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.



8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Jokainen työntekijä on velvollinen kertomaan havaitsemistaan epäkohdista tai riskeistä palveluesimiehille/toimitusjohtajalle. Myös asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan tuomaan epäkohdat henkilökunnan tietoisuuteen.

Työsuojeluorganisaatio toteuttaa oman ohjelmansa mukaiset riskikartoitukset. Laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Erityistä huomiota kiinnitetään aseptiikkaan, ergonomiaan ja lääkehoidon turvallisuuteen.

Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

8.1 Läheltäpiti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittely

Henkilökunta kirjaa poikkeamat, vaaratilanteet, haittatapahtumat ja läheltä-piti tilanteet poikkeamalomakkeelle. Poikkeamalomakkeelle kuvataan mitä tapahtui, mistä johtui, miten tilanne hoidettiin ja mitä opittiin.

Poikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee.

Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon

Välitöntä toimintaa edellyttävät asiat saatetaan heti Koivupirtin toimitusjohtajan tiedoksi.

Tärkeä osa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

9. ASIAKASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikkien työntekijöiden työsuhteen liittyä salassapitositoumus. Työntekijät allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Palveluesimies varmistaa, että työntekijä on lukenut ja ymmärtänyt kyseisen tekstin sisällön.

Kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvalaki noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja on palveluesimiesten vastuulla huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietoturvan



rikkomukset asianomainen ja toimitusjohtaja käsittelevät heti ja johtoryhmässä päätetään jatkotoimenpiteistä.

Hoito- ja palvelusuhteen alussa pyydetään lupa tietojen käyttöön ja se ja sen laajuus kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tietojen rekisteröinnistä kerrotaan suullisesti asiakkaan tullessa hoitoon.

Pegasos- järjestelmä sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelimella ja henkilökunta käyttää sitä Koivupirtissä olevilla tietokoneilla. Jokainen työntekijä kirjaa asiakasta koskevia tietoja omilla käyttäjätunnuksillaan ja salasanoillaan. Palveluesimiehet tarkastelevat päivittäin kirjauksia ja tarvittaessa ohjaavat kirjaamisessa. Lisäksi hoitotyöpalaverissa käsitellään kirjaamiseen liittyviä asioita ja järjestetään koulutusta. Myös oma lääkäri tarkastelee kirjauksia ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin. Jokaisesta käynnistä jää tiedot järjestelmän lokitiedostoon.

Palvelimen tietoturva on hoidettu hyvinvointialueen toimesta. Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Käyttöoikeuden saaminen järjestelmään edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyä. Henkilökunnan perehdyttämishjelmassa varmistetaan tietosuoja-asoiden osaaminen ja hallinta.

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään asiakasasiakirjoihin ja henkilötietojen käsittelyyn. Samalla varmistetaan, että hän osaa käyttää asiakastietojärjestelmää turvallisesti. Lisäksi kerrataan ja varmistetaan perehdyttävältä, että hän tietää ja ymmärtää salassapitolainsäädännön.

Tietoturvavastuuhenkilö	
Vastuuhenkilö:	Palvelujohtaja Leena Rantamäki
Sähköposti:	leena.rantamaki@koivupirtti.fi
Puhelin:	0400 283 038

10. ASIAKKAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Menettelytavat

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta eri kanavia hyödyntäen.

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta. Hoitajat kirjaavat ylös kaikki suulliset palautteet.
- Sähköpostitse osoitteeseen johanna.santaniemi@koivupirtti.fi
- Paperisella palautelomakkeella ja palauttamalla sen Mutkakadun aulassa olevaan postilaatikkoon
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa: <https://www.koivupirtti.fi>

Palautteiden käsittely

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan läpi asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu kirjataan käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja asiasta ilmoitetaan asianomaisille.

Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat korjataan mahdollisimman nopeasti. Palautteet viedään myös Koivupirtin säätiön hallituksen kokoukseen.



Vakavissa tapauksissa johdon ja henkilöstön koolle kutsuminen mahdollisimman pian on asianmukaista. Esille tulleisiin palveluongelmiin puututaan tarvittaessa välittömästi. Palautteet käsitellään henkilökuntakouksissa toimitusjohtajan toimesta. Kirjallisiin palautteisiin vastaa joko toimitusjohtaja tai palveluesihenkilö.

Palautteiden käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautteiden perusteella arvioidaan omaa toimintaa ja tarvittaessa muutetaan käytänteitä arvioinnin pohjalta. Palautteet ovat myös pohjana kehittämistavoitteiden laadinnassa.

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Koivupirtin omavalvonnan päävastuu on toimitusjohtajalla. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen, hyvinvointialueen tekemän hallintopäätöksen ja palvelu-, hoito-, tai muun suunnitelman mukaiset palvelut sekä niille asetetut vaatimukset täyttyvät.

12. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYNTÄ

Oma- ja Neuvokunnan suunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys	
Allekirjoitus	