



OMAVALVONTAOHJELMA

Omavalvontaohjelman sisältö

Johdanto.....	3
1. Tehtävien lain mukainen hoitaminen.....	3
1.1 Tammenlehtväkeskus.....	3
1.2 Johtaminen ja vastuut.....	4
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	4
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	4
3.1 Saatavuus.....	5
3.3 Turvallisuus ja laatu.....	7
3.5 Yhdenvertaisuus.....	10
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	10
4.1 Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen, Haipro.....	10
4.2 Epäasiallinen kohtelu/kaltointekohteluun puuttuminen.....	11
4.3 Palautejärjestelmät.....	11
4.4 Muistutus menettely.....	12
4.5 Whistle blowing ilmoituskanava.....	12
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	12

Johdanto

Yksityisen palveluntuottajan on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämislain 40§ mukaan ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 26§ mukaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen, tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä laadittava omavalvonta-ohjelma.

Tammenlehmäkeskuksen omavalvontaohjelmassa kerrotaan, miten toimintaamme ohjataan ja miten seuraamme tuottamiemme palvelujen yhdenvertaisuutta, saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua. Siinä kerrotaan myös, miten havaitut puutteet korjataan ja toimintaa kehitetään. Tammenlehmäkeskuksen omavalvontaohjelman lisäksi palveluyksiköillä on omat omavalvontasuunnitelmansa, joissa kuvataan juuri kyseisen yksikön toimintamalli. Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi Tammenlehmäkeskuksen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

1.1 Tammenlehmäkeskus

Tammenlehmäkeskus Oy on Tammenlehmäsäätiön kokonaisuudessaan omistama osakeyhtiö. Yhtiö ylläpitää tarkoituksensa toteuttamiseksi ja toiminta-ajatuksensa mukaisesti Tammenlehmäkeskus – nimistä kuntoutus- ja asumispalvelukeskusta, jossa se tuottaa asiakaslähtöisesti monipuolisia ja laadukkaita kuntoutus-, terveydenhuolto- ja asumispalveluja. Tavoitteena on, että asiakkaamme selviytyvät mahdollisimman itsenäisesti jokapäiväisistä toimistaan omassa elämänympäristössään. Asiakasturvallisuusstrategian keskeinen tavoite on mahdollistaa oikea-aikainen, turvallinen ja vaikuttava kuntoutus ja hoito, hoiva ja palvelut.

Arvopohja, millä tätä työtä ja lupauksetamme toteutamme on: ihmiseltä ihmiselle, jokainen teko on tärkeä (vastuullinen toiminta), sekä innovatiivisesti ja ilolla eteenpäin. Visiomme on, että Tammenlehmäkeskus on kuntoutumisen ja hyvän elämän paras kumppani asiakkaillemme ja asukkaillemme. Tavoitteena on asiakasturvallisuuden jatkuva kehittäminen siten, että estettävissä olevia vaaratilanteita ei tapahdu ja yhdellekään asiakkaalle ei aiheudu hoitoprosessin poikkeamasta johtuvaa haittaa, joka olisi estettävissä ja toimiva asiakasturvallisuuskulttuuri, jossa korostuu riskitietoisuus ja halu oppia vaara- ja läheltä piti tapahtumista. Mukana ovat kaikki henkilöstöryhmät ja asukkaat/kuntoutujat.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan niitä periaatteita ja toimintoja, joiden tavoitteena on varmistaa hoidon turvallisuus sekä suojata asiakasta vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus perustuu ennakkoivaan riskien hallintaan ja turvallisuuden varmistamiseen. Siihen liittyy mahdollisten turvallisuusriskien tunnistaminen, vaaratilanteita ehkäisevät ja tunnistetuilta riskeiltä suojaavat toimet, sekä toiminnan jatkuva kehittäminen. Asiakasturvallisuus taataan parhaiten siirtämällä huomio yksittäisistä työntekijöistä ja virheistä asiakkaille aiheutuvien haittojen vähentämiseen sekä arvioimalla ja tutkimalla palvelujärjestelmää ja poistamalla siellä olevia riskejä. Tammenlehmäkeskuksen periaatteet ja toiminnot, joilla varmistetaan kuntoutuksen, hoidon, hoivan ja palvelun turvallisuus on mainittuna omavalvontasuunnitelmissa.

1.2 Johtaminen ja vastuut

Tammenlehmäkeskus Oy:ssä noudatetaan tulos- ja prosessijohtamisen periaatteita sekä hyvää, säätiökonsernin strategian ja arvojen mukaista johtamistapaa. Tammenlehmäkeskuksen johtaminen perustuu johtoryhmätyöskentelyyn. Johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja (puheenjohtaja) sekä jäsenenä ylilääkäri ja vastuualueitten esihenkilöt. Johtoryhmään osallistuu myös kiertävällä vuorolla yksi osastonhoitaja. Johtoryhmään voivat henkilöstön edustajina osallistua myös Sote ry:n ja Terveyspalvelualan Unionin luottamusmiehet. Johtoryhmän sihteerinä on talous- ja hallintojohtaja. Johtoryhmä on Tammenlehmäkeskuksen laadun ja riskienhallinnan tukiryhmä.

2. Tehtyjen sopimusten ja viranomaislupien noudattaminen

Omavalvonnalla varmistetaan, että Tammenlehmäkeskuksessa toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen, Valtiokonttorin ja Kelan kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti sekä varmistetaan, että asukas ja kuntoutuja saa hänen tarpeidensa ja toimintakykynsä mukaista hoitoa, huolenpitoa ja kuntoutusta.

Riskienhallintaa toteuttamalla pyritään varmistamaan, että asetetut strategiset tavoitteet ja niistä johdetut toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet saavutetaan. Lisäksi riskienhallinnan avulla pyritään varmistamaan, että raportointi on luotettavaa ja toiminta lakien ja määräysten mukaista. Riskienhallinnan toimenpitein varmistetaan muun muassa, että organisaation johdolla on käytettävissään tarpeellinen ja ajantasainen tieto merkittävistä riskeistä, suunnitelmat riskien hallitsemiseksi ja riittävät menetelmät mahdollisten vahinkojen hoitamiseksi. Tavoitteiden saavuttamiseksi pyritään tunnistamaan toimintaan kohdistuvat riskit (kielteiset tapahtumat) ja mahdollisuudet (myönteiset tapahtumat). Tammenlehmäsäätiökonsernin johto huomioi nämä strategiaa ja tavoitteita määrittäessään. Riskien tunnistamisen lisäksi arvioidaan riskien todennäköisyys ja vaikutukset toimintaan sekä päätetään siitä, miten riskeihin vastataan, kuka vastaa toteutuksesta ja mikä on toteutusaikataulu. Seurannalla varmistetaan toteutuksen eteneminen toivotulla tavalla.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu ja yhdenvertaisuus

3.1 Saatavuus

Omavalvonta

Tammenlehmäkeskuksen omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakkoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi Tammenlehmäkeskuksen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Omavalvonta on Tammenlehmäkeskuksen ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä arkityössä. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan. Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Niissä kuvataan, miten potilaan ja asiakkaan oikeuksiin kuuluviin muistutuksiin ja kanteluihin palvelujen toteutumisesta vastataan ja miten potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan kautta edistetään asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#))

3.2 Jatkuvuus

Asiakasasiakirjat

Potilasasiakirjoista ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista käytetään yhteisnimitystä asiakasasiakirjat. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Tarpeellisten tietojen laajuus ja tarkkuus voivat vaihdella tilanteen mukaan. Asiakasasiakirjat on tarkoitettu ennen kaikkea tukemaan potilaan ja asiakkaan hyvää hoitoa ja palvelun asianmukaista toteutumista. Asiakasasiakirjat ovat tärkeitä sekä potilaan ja asiakkaan että ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuudesta kirjata asiakastietoja säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetussa laissa.

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen

liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta Tammenlehtäväkeskuksessa varmistetaan sillä, että asiakasta koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Henkilöstösuunnitelma ja valvonta

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Tammenlehtäväkeskus palvelujen järjestäjänä seuraa oman henkilöstön laatua ja riittävyyttä säännöllisesti johdon katselmuksissa ja yt-toimikunnassa. Riittävällä henkilöstömäärällä varmistetaan turvallinen asiakkaiden hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus.

Johdon vastuulla on varmistaa, että toimintaan on varattu riittävät resurssit ja osaaminen turvallisen hoidon toteuttamiseksi. Jokainen hoitoon osallistuva vastaa asiakasturvallisuudesta omalta osaltaan. Asiakasturvallisuuden edistäminen on koko henkilökunnan asia, ei vain asiakkaiden hoidossa toimivien. Tammenlehtäväkeskuksessa asiakasturvallisuus huomioidaan henkilöstösuunnittelussa siten, että henkilöstön määrä on riittävä turvallisen hoidon tuottamiseen. Asiakkaisen toimintakyvyn seurannassa käytetään FIM ja RAI toimintakykymittareita ja ohjelmia. Saatuja tuloksia hyödynnetään henkilöstön määrää sovittaessa. Lisäksi resurssien suunnittelussa huomioidaan varautuminen mahdollisiin poikkeus- ja muutostilanteisiin. Tammenlehtäväkeskuksessa on käytössä sijaisten kutsuamiseen töihin Työvuorovelho sekä oma sijaispooli.

Perehdytys ja osaamisen kehittäminen

Työyksiköissä kannustetaan avoimeen keskusteluun asiakasturvallisuudesta ja vaaratapahtumista raportointiin (HaiPro-järjestelmä) ja tuetaan syylistämättömän ilmapiirin kehittymistä. Asiakasturvallisuus on säännöllisesti esillä työpaikkakokouksissa, henkilöstön palaverissa ja osastotunneilla. Henkilöstöllä on mahdollisuudet tuoda esille omat näkemyksensä asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista ja saada palautetta toiminnastaan. Työyksikössä huomioidaan kaikkien henkilöstöryhmien sitouttaminen yhteisiin toimintatapoihin. Henkilöstöryhmien välistä yhteistyötä edistetään moniammatillisilla koulutustapahtumilla ja yhteisillä henkilöstökokouksilla.

Jokaisella ammattihenkilöllä Tammenlehtäväkeskuksessa on tehtävän vaatima koulutus ja osaaminen sekä riittävät tiedot ja taidot, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti ja hyvin. Jokaiselle työntekijälle, myös lyhytaikaisissa työsuhteissa toimiville tai ulkopuolisten palvelutoimittajien henkilöstölle, annetaan riittävä, hänen työtehtävänsä ja asemansa edellyttämä perehdytys. Perehdytyksestä huolehditaan myös työtehtävien muuttuessa tai pitkään työvapailta olleiden työhön palaavien työntekijöiden kohdalla. Tammenlehtäväkeskuksessa perehdytettävälle henkilölle on nimetty ohjaaja ja perehdytys toteutetaan yhteisen/yksiköittäin toteutettavan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Annettu perehdytys myös arvioidaan lopuksi. Tammenlehtäväkeskuksessa on määritelty säännölliset järjestettävät riskienhallintakoulutukset.

3.3 Turvallisuus ja laatu

Turvallisen palvelun ja hoidon toteuttamisessa noudatetaan asiakasturvallisuuden edistämisen periaatteita ja sovelletaan yhdenmukaisesti asiakasturvallisuutta edistäviä käytäntöjä. Yhdenmukaisia toimintatapoja tarvitaan sekä sujuvaan työn etenemiseen, että riittävään toiminnan varmistamiseen. Yhteisillä toimintatavoilla varmistetaan tunnistettujen turvallisuusriskien hallinta ja riittävä tiedonkulku kaikkien hoitoon osallistuvien osalta. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen sovelta-
maan sovittuja toimintatapoja työssään. Prosessien ja tiedonkulun jatkuva kehittäminen ovat keskeisiä keinoja vähentää turvallisuusriskejä ja erehtymisen mahdollisuutta ja lisätä hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuutta. Asiakasturvallisuusriskejä liittyy erityisesti tiedonhallintaan ja - kulkuun yksiköiden välisessä yhteistoiminnassa asiakaspolun eri vaiheissa. Tammenlehmäkeskuksessa ko-
koontuu moniammatilliset eri asiakaspolkutyöryhmät säännöllisesti kehittämällä prosesseja ja seura-
ten sovittuja mittarituloksia.

Asiakasturvallisuutta ja toimintaa sekä niiden laatua valvotaan seuraavilla suunnitelmilla. Alla ole-
vien suunnitelmien lisäksi Tammenlehmäkeskuksessa on muitakin keskeisiä suunnitelmia, joiden to-
teutumista omavalvontaohjelmalla varmennetaan. Näitä ovat mm. hygieniasuunnitelma,
laiteturvallisuussuunnitelma ja tilojen käyttö- ja turvallisuussuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Se on osa terveydenhuol-
tolain laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmaa. Sosiaalihuollon yk-
siköissä se on olennainen osa yksiköiden omavalvontasuunnitelmaa. Jokaisella
Tammenlehmäkeskuksen yksiköllä on oma lääkehoitosuunnitelmansa. Lääkehoitosuunnitelma on
keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja tur-
vallisuuden varmistamista ja se ohjaa käytännön lääkehoidon toteutumista. Omavalvontasuunnitel-
miin on kirjattu tietoja lääkehoitosuunnitelmasta.

Lääkehoitosuunnitelman keskeinen lähtökohta on toimintayksikön asiakkaiden ja potilaiden tarvit-
sema lääkehoito. Lääkehoidon vaativuuden perusteella arvioidaan, minkälaista osaamista henkilö-
kunnalla tulee olla ja millainen henkilöstörakenne turvallisen lääkehoidon toteutukseen tarvitaan.
Tammenlehmäkeskuksessa lääkehoitoa toteuttavat siihen koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon
ammattihenkilöt. Ammattihenkilöiden rooli ja vastuu asiakkaan ja potilaan lääkehoidon toteuttami-
sesta on määritelty yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Varautumissuunnitelma

Tammenlehmäkeskuksen valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä yhteistyössä
alueen kuntien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa Tammenlehmäkeskuksessa varaudutaan häi-
riötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaami-
nen. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021

Pelastussuunnitelmat

Tammenlehmäkeskuksella on palo- ja pelastussuunnitelmat, joissa on selostus vaarojen ja riskien
arvioinnin johtopäätelmistä, rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjeste-

lyistä, asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi ja mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä. Pelastussuunnitelmassa selvitetään myös, miten pelastuslain 14 §:n mukainen omatoiminen varautuminen toteutetaan poikkeusoloissa. Pelastussuunnitelman tehtävänä on suojata Tammenlehmäkeskuksen asiakkaat, henkilökunta, ympäristö ja omaisuus erilaisten vaarojen varalta. Tammenlehmäkeskuksessa on ryhdytty sellaisiin valmiutta edistäviin toimenpiteisiin, että vaaran torjuminen ja pelastaminen voidaan tarpeen vaatiessa toteuttaa viivytyksittä. Palo- ja pelastussuunnitelma liittyy Tammenlehmäkeskuksen muihin turvallisuusjärjestelyihin ja laatujärjestelmiin sekä edistää myös työturvallisuutta. Suunnitelmissa varaudutaan myös väestönsuojeluun henkilöstö- ja materiaali-järjestelyin.

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa Tammenlehmäkeskuksen tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten järjestämme tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta selviää, miten täytämme asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021

Tietoturvallisuus tarkoittaa tietojen käsittelyn turvaamista. Tietoturvallisuus rakentuu tiedon luotamuksellisuudesta, eheydestä ja käytettävyydestä sekä lisäksi pääsynvalvonnasta ja kiistämättömyydestä. Tietoturvallisuustyö on tietoturvallisuuden saavuttamiseksi tehtävien toimenpiteiden suunnittelua ja toteuttamista. Toimintaan kuuluvat tietojen turvaamisen menetelmät, välineet ja toimenpiteet, työhön osoitetut resurssit sekä välineistön tietoturvaominaisuudet. Tietoturvallisuus kattaa kaikenlaiset tietojenkäsittelytehtävät sisältäen myös erityyppisten dokumenttien arkistoinnin. Tietoturvallisuustoimet koskevat sähköisessä, puhutussa ja kirjallisessa muodossa olevan tiedon käsittelyä, säilyttämistä, luovutusta ja siirtoa. Tammenlehmäkeskuksen tietoturvallisuutta hoidetaan tietoturvallisuutta koskevien säädösten pohjalta sekä tietoturvallisuudesta annettuja ohjeita ja suosituksia noudattaen tietoturvallisuussuunnitelman mukaisesti.

Riskienhallintasuunnitelma

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että päätöksenteossa vuosittain. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksiköissä. Ennakoiva riskienarviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Yksikön esihenkilön ja/tai johdon vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Keskeisiä riskejä ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja kuntoutuksen ja hoidon tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.

Riskienhallintaan liittyy keskeisesti Tammenlehmäsäätiökonsernin sisäisen valvonnan ja tarkastuksen asianmukainen toteuttaminen. Sisäinen valvonta tarkoittaa tehtävien, valtuuksien ja vastuiden jakamista, päätösten tekemistä valvonta- ja raportointitavoista, tietojen ja tietojärjestelmien suojaamista ja omaisuuden turvaamista. Hyvin toimiva sisäisen valvonta vähentää tahallisia ja tahattomia toimintavirheitä, epäjohtomukaista toimintaa, taloudellisia menetyksiä ja puutteita asioiden

hoidossa. Sisäinen valvonta ehkäisee väärinkäytöksiä ja on paras menetelmä väärinkäytösten paljastamisessa. Sisäisen valvonnan ja tarkastuksen vastuut ja toteuttamistavat on tarkemmin määriteltä yhteisön sisäisen valvonnan ohjeistuksessa sekä talous- ja hankintaohjeessa.

Laiteturvallisuus

Lääkinnälliset laitteet (MD engl. medical device on lyhenne lääkinnällisestä laitteesta) voivat aiheuttaa vaaraa asiakkaalle, potilaalle, henkilökunnalle tai ulkopuoliselle henkilölle monin eri tavoin. Oikein toimiva laite voi aiheuttaa vaaran väärin käytettynä tai laitteen toimintahäiriö voi aiheuttaa vaaraa, mikäli tilanteeseen ei ole riittävää varautumista tai mikäli laitteeseen sisältyviä hälytyksiä ja turvamekanismeja ei osata tulkita oikein. Laitteiden käyttöön liittyvien vaarojen tunnistaminen ennakolta ja riskien hallinta edistävät laiteturvallisuutta. Vaaratilanteella tarkoitetaan tapahtumaa, joka on johtanut tai olisi saattanut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen: 1) ominaisuuksista; 2) ei-toivotuista sivuvaikutuksista; 3) suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä; 4) riittämättömästä merkinnästä; 5) riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta; 6) muusta kuin 1–5 kohdassa tarkoitettua käyttöön liittyvästä syystä.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea on antanut määräyksen 16.5.2023 Lääkinnällisestä laitteesta tehtävään ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitukseen ja ohjeen vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittelyyn. Toimintaohje on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon työnantajan lakisäätöisiin velvollisuuksiin kuuluu lääkinnällisten laitteiden käytön osaamisen varmistaminen, seuraaminen ja ylläpitäminen (Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021)).

3.4 Yhdenvertaisuus

Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kieleen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lisäksi sukupuolten tasa-arvoa edistetään myös Tammenlehmäkeskuksen toiminnassa. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaudenhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista N:o 785/1992, 3 §). Yhdenvertaisuutta vahvistetaan seuraavilla asioilla:

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti ja asiakkaan perusoikeuksia ovat itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen. Tammenlehmäkeskuksessa hoidon ja kuntoutuksen yksilöllisen suunnittelun tarkoituksena on edistää hänen perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa päätöksissä ja asioissa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen sekä turvallisuuteen. Tammenlehtäväkeskuksessa kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Tammenlehtäväkeskuksessa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuke hänen osallistumistaan kuntoutuksensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan osallisuus

Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun, elinympäristöön, hoitoon ja kuntoutukseen tai yhteisiin asioihin. Asiakasturvallisuutta edistetään yhteistyössä asiakkaan kanssa, heitä kuunnellen. Asiakkaalla ja läheisillä on tärkeä rooli hoidon vaikuttavuuden ja turvallisuuden varmistamisessa. Asiakkaan tulee saada ymmärrettävällä tavalla tietoa sairaudestaan, sen hoidosta, odotettavista tuloksista, sekä hoitoon liittyvistä riskeistä. Haittatapahtuman sattuessa siitä kerrotaan avoimesti asiakkaalle ja tapahtuma sekä mahdolliset seuraukset käydään läpi hänen kanssaan. Anteeksipyyntö tukee avoimuutta. Haittatapahtuman jälkihoito on merkityksellinen osa asiakasturvallisuuden hallintaa. Sen tavoitteena on palauttaa asiakkaan luottamus Tammenlehtäväkeskuksen toimintajärjestelmään.

4 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

4.1 Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen ja HaiPro

Vaaratapahtuman, epäkohdan tms. ilmoitusvelvollisuus

Jos työntekijä havaitsee tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa vaaratapahtuman, epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainalaisuuden, jossa asiakkaan tai potilaan palvelu tai hoito vaarantuu tai olisi voinut vaarantua, ja asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua haittaa, on hänen ilmoitettava tästä viipymättä esihenkilölleen tai johdolle. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, pykälä 29) Esihenkilö/johto alkaa viipymättä suunnittelemaan ja toteuttamaan korjaavat ja ehkäisevät toimet, seuraa toimia jatkuvasti ja arvioi niiden vaikuttavuutta sekä käsittelee tapahtumia ja toimia henkilöstön kanssa säännöllisesti. Toimintamalli on kuvattu omavalvontasuunnitelmissa.

HaiPro-järjestelmä

Hoidossa sattuneista vaaratilanteista, haittatapahtumista ja turvallisuusriskeistä oppiminen on asiakasturvallisuuden kehittämisen keskeisiä keinoja. Vaaratapahtumat tulee nähdä oppimismahdollisuutena ja niistä saatavaa tietoa tulee hyödyntää työyksiköiden ja koko organisaation toiminnan kehittämisessä. Poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelyssä keskitytään tapahtumaan myötävaikuttaneisiin tekijöihin ja järjestelmän toiminnan kehittämiseen. Näin edistetään avoimen turvallisuuskulttuurin kehittymistä ja luodaan perusta järjestelmässä piilevien riskien poistamiseen vastaavien tapahtumien välttämiseksi tulevaisuudessa. Tietoa toiminnan turvallisuudesta ja vaaratapahtumista kerätään järjestelmällisesti ja kokonaisvaltaisesti.

Tammenlehmäkeskuksessa on käytössä HaiPro-järjestelmä turvallisuus- ja riski-ilmoitusten tekemiseen ja käsittelyyn. Järjestelmän tavoitteena on helpottaa haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyä ennakoivine toimenpiteineen sekä parantaa raportointia. Raportointi perustuu luottamukselliseen ja syyttelemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn toimintamme kehittämiseksi. Ohjelman kautta ilmoitetaan: haitta- ja vaaratapahtumat, läheltä piti –tilanteet, riskihavainnot, työtapaturmat, tietoturvariskit ja tietoturvapoikkeamat. Nämä jakautuvat kolmeen kategoriaan: potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset ja tietoturvailmoitukset. HaiPro-järjestelmä on ohjeistettu erikseen ja toimintatapa kerrottu omavalvontasuunnitelmissa.

Tammenlehmäkeskus korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon myös asiakkailta ja potilailta saatava palaute, omaisilta ja läheisiltä saatava palaute, palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

4.2 Epäasiallinen kohteluun/kaltoinkohteluun puuttuminen

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan epäasiallista toimintaa, jossa toista ihmistä kohtaan käyttäydytään väärin ja jolla aiheutetaan toiselle kärsimystä. Se voi olla tahallista tai tahatonta, kertaluontoista tai jatkuvaa. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä (esim. töniminen, lyöminen, kovakourainen käsittely, epäasiallinen käytös), verbaalista (esim. huutaminen, kiroilu, loukkaavat huomautukset, epäasiallinen puhuttelu), henkistä (esim. uhkailu), seksuaalista (esim. epäasiallinen koskettelu), taloudellista (esim. omaisuuden hävittäminen) tai hoidon ja huolenpidon laiminlyöntiä (esim. tehtävien laiminlyönti, ei auteta ruokailussa tms., asiakkaan kuulematta jättäminen). Kaltoinkohteluun tulee puuttua välittömästi.

Kaltoinkohtelija voi olla kuka tahansa, niin ammattihenkilö kuin läheinen. Vanhuspalvelulaki 25 pykälä velvoittaa ammattihenkilöitä ilmoittamaan viranomaiselle, jos saa tiedon tai havaitsee, että henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Kenellä tahansa on oikeus salassapitosäännösten estämättä tehdä Huoli-ilmoitus tällaisessa tilanteessa olevasta henkilöstä. Tarkempi ohjeistus omavalvontasuunnitelmissa.

4.3 Palautejärjestelmät

Tammenlehmäkeskuksen strategiset tavoitteet tukevat asiakaslähtöisyyttä. Tammenlehmäkeskuksessa on otettu käyttöön monipuolisia keinoja tukemaan asiakkaiden osallisuutta mm. hyödynnetty digitaalisuutta ja muita tiedonkeruumuotoja. Asiakaspalautteiden kerääminen eri menetelmin, niiden perusteella tehtyjen kehittämistoimien viestiminen sekä asiakkuuden (asiakas mukana ”Minä kuntoutumisen parhaana kumppanina”-koulutuksessa), kokemusasiantuntijatoiminnan (vertaistukitoiminta) ja palvelumuotoilun käyttö syventävät ymmärrystä asiakasturvallisuustyössä ja esimerkiksi ohjeiden laadinnassa. Asiakaslähtöisyyden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Asiakas on keskeinen toimija jokaisessa hoito- ja asiakasprosessissa, ja täten asiakaskokemusta on tärkeää käyttää hyväksi kaikessa kehittämisessä. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen Kerro palvelustasi – kyselyn lisäksi Tammenlehtikeskuksen yksiköt keräävät jatkuvasti asiakaspalautetta sekä suullisesti että kirjallisesti useita kanavia käyttäen ja hyödyntävät saamaansa palautetta muiden ohella omavalvonnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Asiakkaat sekä läheiset ovat mukana sosiaali- ja terveystalvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, arvioinnissa sekä päätöksenteossa. Heidän tietotaitoaan ja kokemustaan hyödynnetään ja osallisuutta vahvistetaan.

4.4 Muistutusmenettely

Asiakkaan ollessa tyytymätön Tammenlehtikeskuksessa saamaasi hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen vastaavalle johtajalle. Käytössä on tähän oma lomake. Tarkemmat ohjeet omavalvontasuunnitelmassa.

4.5 Whistleblowing eli ilmoituskanava väärinkäytösilmoituksille

Tammenlehtikeskuksella on sisäinen ilmoituskanava, joka perustuu lakiin Euroopan unionin ja kansallisen oikeuden rikkomisesta ilmoittavien henkilöiden suojelusta 1171/2022, ns. ilmoittajansuojelulakiin, jonka perustana on EU:n ns. whistleblower-direktiivi (EU) 2019/1937. Laki on tullut voimaan 1.1.2023. Väärinkäytösten ilmoituskanavan kautta voi ilmoittaa esim. vakavista väärinkäytös- tai korruptioepäilyistä, epäeettisestä toiminnasta, varkauksista tai taloudellisesta väärinkäytöksestä, ympäristörikkomuksista tms. Ilmoitusjärjestelmässä myös viestitään ilmoittajan kanssa sekä selvittää asiaa. Ilmoittajan henkilöllisyys suojataan, ja epäilyksiä tutkii nimetty käsittelyryhmä. Väärinkäytösten ilmoittajia tulee suojella vastatoimilta.

5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaitut puutteet pyritään ensisijaisesti korjaamaan omavalvonnallisin keinoin. Seurantatiedot ja julkiset valvontatiedot raportoidaan säännöllisesti tilaaja asiakkaille, Valtionkonttorille puolivuositain, Pirhalle kuntoutusosastot 2kk välein ja asumispalvelut 3kk välein.

Palveluntuottajan on julkaistava omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla; nämä ovat nähtävillä Tammenlehtikeskuksen verkkosivuilla ja raportoimme omavalvonnan toteutumisen seurannan julkisesti kolme kertaa vuodessa.