

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Autismikuntoutusyksikkö**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	7
3.4	Muistutusten käsittely .....	12
3.5	Henkilöstö .....	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilötön riittävyyden seuranta .....	15
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	16
3.8	Toimitilat ja välineet .....	17
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	18
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	21
3.11	Infektioiden torjunta .....	22
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	25
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	25
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	26
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	28
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	29
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	29
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	30
5.1	Toimeenpano .....	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	30
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	32

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Autismikuntoutusyksikkö</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Autismikuntoutusyksikkö, Rakennus 71, Pitkäniementie 11, 37100 Nokia, puh: 050 4648 478</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kehitysvammaiset aikuiset, 20 asiakaspaikkaa, joista 15 asiakaspaikkaa autismikirjon asiakkaille ja 5 asiakaspaikkaa psykososiaalisen kuntoutuksen asiakkaille.</p>

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaiset vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

vs. vastualuejohtaja Mari Niinivirta, [mari.niinivirta@pirha.fi](mailto:mari.niinivirta@pirha.fi), puh: 044 473 9600

osaston ylläkäri Lauri Ottelin, [lauri.ottelin@pirha.fi](mailto:lauri.ottelin@pirha.fi), puh: 044 473 9810

osastonhoitaja Merita Pentti, [merita.pentti@pirha.fi](mailto:merita.pentti@pirha.fi), puh: 050 4648 478

(Valviran määräys 1/2024)

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

#### Vammaispalvelujen vaativat erityispalvelut

Vammaisten vaativat erityispalvelut tarjoavat tutkimus- ja kuntoutuspalveluita kaikenikäisille kehitysvammaisille henkilöille. Vaativat erityispalvelut täydentävät sosiaalipalveluiden ja terveydenhuollon peruspalveluita. Palvelut perustuvat lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta ja ovat asiakkaalle maksuttomia. Kehitysvammaisen henkilön ylläpidosta voidaan periä maksu. Palveluita tarjotaan ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille. Vaativien erityispalveluiden tukikeskus sijaitsee Nokian Pitkäniemessä.

Vaativissa erityispalveluissa:

- hoidetaan kehitysvammaisuuteen liittyviä erityiskysymyksiä
- suunnitellaan kehitysvammaisten kuntoutusta
- selvitetään käytös- ja mielenterveysongelmia ja autismikirjon häiriöön tai ikääntymiseen liittyviä haasteita

Palvelumuotoja ovat:

- asiakkaan omaan toimintaympäristöön tarjottavat asiantuntijapalvelut,
- poliklinikkapalvelut,
- tutkimus- ja kuntoutusjaksot sekä
- tahdosta riippumaton erityishuolto
- lasten lyhytaikainen hoito ja huolenpito

Vaativat erityispalvelut koostuvat neljästä laitoskuntoutusyksiköstä, toiminnallisen kuntoutuksen yksiköstä ja vammaispalvelujen poliklinikasta sekä lasten lyhytaikaisen hoidon yksiköstä.

Laitoskuntoutusyksiköissä on yhteensä asiakaspaikkoja 68 ja lasten lyhytaikaisen hoidon yksikössä 4 asiakaspaikkaa.

Vaativien erityispalvelujen toimintaa johtaa vastuualuejohtaja yhteistyössä palvelupäällikön ja ylilääkärin kanssa. Jokaisessa palveluyksikössä on oma osastonhoitaja tai palveluvastaava.

Vaativissa erityispalveluissa työskentelee noin 250 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, kuten lääkäreitä, sairaanhoitajia, lähihoitajia, sosionomeja, sosiaalityöntekijöitä, psykologeja ja eri alojen terapeutteja.

#### Autismikuntoutusyksikkö

Autismikuntoutusyksikkö tarjoaa palveluita kehitysvammaisille aikuisille, joilla on autismin kirjon oireyhtymä, Asperger, ADHD tai muu neuropsykiatrisen kuntoutuksen tarve. Lisäksi tarjoamme

määräaikaista kuntoutusta kehitysvammaisille henkilöille, joilla on käyttäytymisen säätelyn haasteita, mielenterveysongelmia tai erilaisia arjessa selviytymisen haasteita.

Yksikön toiminta painottuu määräaikaiseen kuntoutukseen. Kuntoutus voi olla pidempiaikaista laituskuntoutusta tai lyhyempiä tutkimus- ja hoitajaksoja. Yksikössä toimitaan pienissä asiakasryhmissä. Lisäksi on käytössä kolme yksilöityä asiakastilaa. Jalkautuvia palveluita tarjotaan tarpeen mukaisesti asiakkaiden omaan asuinympäristöön kuntoutumisen tukemiseksi.

Autismikuntoutusyksikköön tullaan läheteellä tai palvelupyynnöllä. Autismikuntoutusyksikön asiakkaat tarvitsevat itsenäiseen suoriutumiseen runsaasti erityisosaamista vaativaa tukea, sekä kuntoutumista tukevan ympäristön, jossa kommunikoinnin, havaitsemisen, aistitoimintojen sekä sosiaalisten tilannetaitojen rajoitteet ja erityispiirteet on huomioitu.

Asiakkaan kuntoutus on autismikuntoutuksen periaatteisiin perustuvaa. Kuntoutuksen perustana on yksilöllisesti laadittu kuntoutussuunnitelma sekä arjen rakenteiden luominen: yksilöllinen päiväohjelma sekä tilojen, ajankäytön ja arjen toimintojen havainnollistaminen visuaalisen tuen avulla.

Kuntoutuksessa painotetaan sosiaalisten taitojen harjoittelua, asiakkaiden osallisuuden tukemista ja toimintakyvyn vahvistamista. Arjen selviytymisen tueksi rakennetaan tarvittaessa puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä, esimerkiksi pcs-kuvakommunikaatio tai tukiviittomat. Lisäksi voidaan hyödyntää toiminnallisen kuntoutuksen päivätoimintaa, ratsastusta ja uintia.

Autismikuntoutusyksikössä työskentelee sairaanhoitaja, sosionomeja, lähihoitaja, kuntoutusohjaaja, apulaisosastonhoitaja ja osastonhoitaja, osastonsihteeri sekä osastonylilääkäri, joka on tavoitettavissa virka-aikaan.

Autismikuntoutusyksikössä on henkilökuntaa 58. Osastonhoitajan lisäksi on 42 lähihoitajantoimea, 9 sairaanhoitajantoimea, 2 sosionomintoimea, 1 kuntoutusohjaaja ja 1 osastonsihteeri ja 1 apulaisosastonhoitaja.

Henkilökunnan tukena toimii moniammatillinen työryhmä, joka kootaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

*Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.*

*Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.*

*Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.*

*Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.*

*Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.*

*Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.*

*(Valviran määräys 1/2024)*

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Merita Pentti, osastonhoitaja

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Merita Pentti, [merita.pentti@pirha.fi](mailto:merita.pentti@pirha.fi), puh: 050 4648 478

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden palvelulupaus: ”*Tarjoamme yhdenvertaisia, esteettämiä ja saavutettavia palveluita, joissa asiakasta kuunnellaan ja kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana*” luo pohjan laadunhallinnalle. Vaativien erityispalveluiden palveluista on tehty prosessikuvauksia, jotka luovat perustan palveluiden toteuttamiselle. Kuntoutusyksiköiden asiakkaille on asetettu kuntoutuksen tavoitteet ja niiden toteutumista sekä asiakkaan palvelutarpeen muutoksia seurataan päivittäin hyödyntäen tilanteeseen sopivia toimintakyvyn yms. mittareita.

Autismikuntoutusyksikössä kuntoutussuunnitelma laaditaan kuntoutuspalaverissa moniammatillisesti yhdessä asiakkaan, omaisen/omaisten ja vammaissosiaalityön edustajan kanssa sovittujen asioiden pohjalta. Kuntoutusohjaaja laatii kuntoutussuunnitelman kuntoutuspalaverin pohjalta. Yksikössä hoitosuunnitelma rakennetaan kuntoutussuunnitelman pohjalta, laaditaan jakson tavoitteet ja tarkempi

yksityiskohtaisempi suunnitelma, jotta henkilöstö saa konkreettista tietoa kuntoutusjakson sisällöstä. Kuntoutusjakson aikana asiakkaan kuntoutusta suunnitellaan ja seurataan moniammatillisessa työryhmässä. Toiminnallisen kuntoutuksen tavoitteet ja toimenpiteet asetetaan ja suunnitellaan kuntoutussuunnitelmaa tukevaksi kokonaisuudeksi. Kuntoutusohjaaja seuraa yhdessä sosionomien kanssa, että asiakkaan kuntoutumiselle asetetut tavoitteet ja sovitut toimenpiteet toteutuvat. Tarvittaessa toimintatapoja muutetaan siten, että tavoitteet saavutetaan. Kuntoutusjakson aikana järjestetään väli- ja päätösarvioinnit ja palautteet. Kuntoutuspalaverit ovat puolivuositain ja tarpeen vaatiessa.

Autismikuntoutusyksikön kuntoutus- ja hoitosuunnitelmat käydään asiakkaan pienryhmän henkilökunnan palaverissa läpi. Kuntoutus- ja hoitosuunnitelma on asiakkaan hoidon perusta, jonka pohjaan perustuu asiakkaan päivittäinen ohjaaminen ja hoito. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa kuntoutussuunnitelmaa. Päivittäisissä kirjaamisissa arvioidaan aina, miten suunnitelmaan kirjatut tavoitteet saavutetaan. Hoitosuunnitelman tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja sen sisältöjen toteutumista arvioidaan ja kirjataan jokaisessa työvuorossa.

Kuntoutusohjaaja seuraa hoitosuunnitelman ja kuntoutussuunnitelman toteutumista arjessa yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa. Säännöllisissä moniammatillisen asiantuntijatiimin tapaamisissa arvioidaan kuntoutuksen toteutumista ja arvioidaan käytettyjen menetelmien tarvetta ja toimivuutta. Kirjaamisen auditoinnissa arvioidaan, onko kirjaamien hoitotyön prosessimallin mukainen. Auditoinnissa arvioidaan kuinka asiakkaan tarpeet, tavoitteet, hoidon toteutus ja tavoitteiden saavuttamisen arviointi näkyvät päivittäiskirjauksissa. Viimeisin kirjaamisen auditointi on tehty vuonna 2019.

Autismikuntoutusyksikössä asiakkaiden kuntoutusta havainnoidaan ja seurataan seuraavien mittareiden avulla:

- Käyttäytymisen seuranta
- AAPEP
- EMO- emotionaalisen kehityksen arviointi SEO - R2
- Kuntoutussuunnitelmat
- Hoitotyön yhteenvedot
- IMO-yhteenvedot
- Moniammatillisen työryhmän palaverit

## **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kuntoutusyksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvonnan johtamisesta yhteistyössä palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa. Toimialuejohtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelmat.



### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

*Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

*Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

##### Palveluihin pääsy

Vaativat erityispalvelut täydentävät sosiaalipalveluiden ja terveydenhuollon peruspalveluita. Palvelut perustuvat lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta. Palveluun ohjaututaan sosiaalihuollon sähköisellä palvelupyynnöllä tai terveydenhuollon läheteellä. Läheteet ja palvelupyynnot käsitellään viikoittain osaston ylilääkäreiden toimesta hyödyntäen moniammatillista työryhmää. Palvelupyyntöjen/ läheteiden käsittelyssä arvioidaan asiakkaan palvelutarvetta olemassa olevan tiedon valossa. Tarvittaessa pyydetään lisätietoa lähettävältä taholta ja/tai tehdään jalkautuvakäynti asiakkaan omaan toimintaympäristöön. Asiakkaalle varataan hänen tarvitsemansa aika asiantuntijapalveluihin tai kuntoutusjakso. Tarvittaessa ohjataan asiakas muihin palveluihin, joissa hänen palvelutarpeeseensa pystytään vastaamaan tarkoituksenmukaisemmin.

##### Hoito- ja kuntoutussuunnitelma kuntoutusjaksolla

Kuntoutusjaksolle tullessa asiakkaasta on lähete/palvelupyyntö. Lähettävään tahoon ollaan yhteydessä tarvittaessa lisätietojen saamiseksi. Tarvittaessa tehdään myös kuntoutusjaksoa edeltävä käynti asiakkaan omaan toimintaympäristöön palvelutarpeen arvioimiseksi. Lisäksi esitietolomakkeella kerätään tarvittavia tietoja palvelutarpeen arviointia ja kuntoutuksensuunnittelua varten.

Asiakkaan palvelut suunnitellaan yksilöllisen tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Kuntoutusjakson alkuvaiheessa kuntoutusohjaaja kutsuu asiakkaan, hänen läheisensä, asiakkaan sosiaalityöntekijän ja muut yhteistyötahot kuntoutuspalaveriin, jossa laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Kuntoutussuunnitelma sisältää myös kehitysvammalain edellyttämät toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukemiseksi. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma pohjautuu asiakkaan palvelutarpeeseen.

Kuntoutussuunnitelma päivitetään vähintään 6 kk välein. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Palveluntarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Kuntoutusyksiköissä asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti arjen tilanteissa, moniammatillisessa työryhmässä ja asiakkaan kuntoutuspalaverissa. Arvioinnin tukena käytetään erilaisia arviointivälineitä kuten; käyttäytymisenseuranta, hoitotyönyhteenvedot, IMO-yhteenvedot tai moniammatillisen työryhmän palaverit. Käytettävät arviointivälineet valitaan kunkin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaan palvelutarve kirjataan asiakastietojärjestelmä Uranukseen asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Kuntoutusyksikössä asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman pohjalta laaditaan kuntoutusjakson tarkemmat tavoitteet ja suunnitellaan toimenpiteet/ keinot, joiden avulla tavoitteisiin päästään. Kuntoutusyksiköiden henkilöstö toteuttaa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa.

Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja/omahoitajat, joiden tehtäviin kuuluu yhteydenpito omaisiin ja asiakkaan tukeminen yhteydenpidossa kuntoutusjakson aikana. Asiakkaan omahoitajilla on myös vastuu huolehtia omalta osaltaan asiakkaan kuntoutumistavoitteiden arvioinnista ja saavuttamisesta. Päivittäisissä kirjaamisissa arvioidaan, miten suunnitelmaan kirjatut tavoitteet saavutetaan. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja sen sisältöjen toteutumista arvioidaan ja kirjataan joka työvuorossa toteutuneita asioita. Lisäksi yksikön kuntoutusohjaaja seuraa asiakkaan kuntoutumiselle asetettujen tavoitteiden ja sovittujen toimenpiteiden toteutumista. Tarvittaessa toimintatapoja muutetaan siten, että ne vastaavat paremmin asiakkaan tarpeita. Kuntoutusjakson aikana asiakkaan kuntoutusta suunnitellaan ja seurataan moniammatillisessa työryhmässä.

#### Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteet

Kehitysvammaisten erityishuoltoa tulee toteuttaa ensisijaisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden palvelut ja hoito perustuvat lähtökohtaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Kehitysvammalain (42 a §) määrittellään toimenpiteet, joiden avulla henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tuetaan. Jokaiselle kuntoutusjaksolla olevalle asiakkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Suunnitelmassa huomioidaan:

1. toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi
2. kohtuulliset mukautukset asiakkaan täysmääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi
3. asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät
4. keinot, joilla asiakkaan erityishuoltoa toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoittamistoimenpiteitä
5. rajoitustoimenpiteet, joita asiakkaan erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen perustuu lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (42 b-p §). Erityishuollossa voidaan käyttää laissa määriteltyjä rajoitustoimenpiteitä ainoastaan silloin, kun laissa säädetyt rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat yleiset edellytykset ja rajoitustoimenpidekohtaiset erityiset edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteisiin turvautuminen on aina viimesijainen keino. Ennakointi ja ennaltaehkäisy ovat aina ensisijainen toimenpide, jottei rajoittamista tarvittaisi. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kuntoutusyksiköillä on arkipäivisin käytettävissä yksikölle nimetty moniammatillinen työryhmä, jossa on lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten. Rajoitustoimenpiteitä voi käyttää ainoastaan yksikön henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenpalvelujen ammattihenkilöt.

Rajoitustoimenpiteistä ja päätöksistä keskustellaan asiakaskohtaisesti yksikön moniammatillisessa työryhmässä sekä tehdään asiakaskohtaiset suunnitelmat itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta sekä rajoitustoimenpiteiden vähentämisestä asiakaskohtaisesti. Suoritetut rajoitustoimenpiteet kirjataan omalle lomakkeelle, jossa on huomioitu lain vaatimukset. Osastonhoitaja lukee ne ja vahvistaa allekirjoituksella. Lisäksi suoritetut rajoitustoimenpiteet tilastoidaan sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpidepäätökset tehdään lain vaatimalla tavalla.

Valituskelpoiset rajoitustoimenpidepäätökset lähetetään valitusosoituksineen asiakkaalle, omaiselle tai edunvalvojalle tarkoituksena varmistaa valitusmahdollisuuden arvioiminen, jos asiakas ei siihen itse kykene. Rajoitustoimenpidepäätökset sekä kuukausittaiset rajoitustoimenpidekoonnit lähetetään lisäksi vammaispalveluihin ja asiakkaan omaiselle tai edunvalvojalle.

Hyvinvointialueelle on tehty kehitysvammaisten palveluihin oma IMO-käsikirja, joka on saatavilla henkilökunnalle intrassa ja sitä käytetään uuden henkilöstön perehdytyksessä. Henkilökuntaa ja esihenkilöitä koulutetaan säännöllisesti IMO-asioihin. Lisäksi hyvinvointialueella on Moodle oppimisympäristössä IMO-verkkokoulutus. Lisäksi vaativien erityispalveluiden henkilöstö käy AHHA-koulutuksen.

Vaativissa erityispalveluissa:

- 1) henkilökunta perehdytetään ja ohjeistetaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukeviin ja edistäviin työmenetelmiin ja keinoihin.
- 2) henkilökuntaan kuuluvat sosiaali- tai terveydenpalvelujen ammattihenkilöt koulutetaan haastavien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen;
- 3) toimintayksikössä edistetään rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisten ja kuntouttavien toimintatapojen käyttöön ottamista;
- 4) henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tuetaan ja edistetään asianmukaisin kalustein, välinein ja tilaratkaisuin.

Autismikuntoutusyksikön henkilökunnalle järjestetään koulutusta haastavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen (AHHA ja IMO-koulutukset)

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen näkökulma huomioidaan asiakkaiden kuntoutus- ja hoitosuunnitelmissa. Lisäksi asiakkaalle laaditaan suunnitelma hänen itsemääräämisoikeutensa tukemisesta päivittäisessä elämässä ja laajemmin. Suunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein. Mikäli hänen itsemääräämisoikeuttaan joudutaan rajoittamaan, siitä tehdään erilliset viranhaltijapäätökset, jotka perustuvat annettuihin asiantuntijoiden lausuntoihin.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus lähtee toimivista kommunikointi tavoista. Tämän vahvistamiseksi jokaiselle asiakkaalle rakennetaan hänelle sopivat kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen välineet, esim. tukiviittomat ja PCS-kuvat. Oiva-vuorovaikutusmallin mukainen toimintatapa varmistaa, että henkilöstöllä on valmiudet havaita ja tulkita asiakkaiden vuorovaikutusaloitteita.

Asiakkaiden yksityisyyttä tuetaan mm. tilaratkaisuilla. Oma huone ja kylpyhuone tuovat yksityisyyttä. Henkilöstö koputtaa huoneeseen mennessään ja kysyy luvan saako tulla. Asiakkaiden omat toiveet ja heille tärkeät asiat huomioidaan mahdollisimman hyvin kaikissa arjen tilanteissa. Asiakkaita ohjataan ja rohkaistaan tekemään omia valintoja arjessa.

Konkreettisina keinoina rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäisyssä on käytössä asiakkaiden strukturoidut päiväohjelmat, kommunikaatiomenetelmät, omahuonehetket ns. "nollaushetket" kuormituksen laskemiseksi. Lisäksi pohditaan ja mietitään moniammatillisesti erilaisia toimintakeinoja, joilla pyritään ennakoimaan, ettei rajoitustoimenpiteitä tarvitsisi käyttää.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen näkökulma huomioidaan asiakkaiden kuntoutus- ja hoitosuunnitelmissa. Lisäksi asiakkaalle laaditaan suunnitelma hänen itsemääräämisoikeutensa

tukemisesta päivittäisessä elämässä ja laajemmin. Imo-suunnitelmassa huomioidaan asiakkaiden kommunikaatio ja vuorovaikutustaidot. Asiakkailta on PCS-kuvien strukturoidut päiväohjelmat, joihin on sisällytetty valinnan mahdollisuuksia. Asiakkaita ohjataan kannustavasti ja huomioidaan positiivinen palaute. Asiakkaita ohjataan omatoimisuuteen ja osallisuuteen eri aktiviteeteissa yksikössä ja sen ulkopuolella esim. pikkuretket ja kotilomat.

Ennakointi ja ennaltaehkäisy ovat aina ensisijaisia toimenpiteitä, ettei rajoittamista tarvittaisi. rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä säännöllisesti. kaikki rajoitustoimenpiteet dokumentoidaan, tehtyjä rajoitustoimenpiteitä käsitellään moniammatillisessa työryhmässä sekä hoitajien kesken pienryhmäpalaverissa, Toimintaa pyritään kehittämään niin, että rajoitustoimenpiteet vähenevät autismikuntoutusyksikössä.

Autismikuntoutusyksikössä on käytössä rajoitustoimenpiteinä alla olevat luetteloidut, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä.

- Lyhytaikainen erillään pitäminen (42i§). Työntekijä on asiakkaan välittömässä läheisyydessä ja arvioi säännöllisesti asiakkaan vointia erillään pitämisen aikana ja kirjaa tapahtumat tarkasti ylös.
- Kiinnipito (42f§). Kiinnipidon aikana tilannetta ohjaa yksi työntekijä, joka antaa rajoittavan toimenpiteen aikana ohjeita henkilökunnalle, on asiakkaan kanssa kontaktissa sekä kirjaa kaiken toimenpiteen kulun.
- Valvottu liikkuminen (42 m§). Asiakkaat liikkuvat sisä- ja ulkotiloissa oman turvallisuutensa vuoksi yhdessä hoitajien kanssa.
- Rajoittavien välineiden käyttö (42 l§, 42k§) on arvioitu ja päätetty moniammatillisessa työryhmässä huomioiden asiakkaan turvallisuus.
- Välttämättömän terveydenpalvelujen antaminen vastustuksesta riippumatta (42 j §)

Ohjeistukset ja suunnitelmat löytyvät Lokerosta ja asiakastietojärjestelmästä. Rajoittavien välineiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti.

#### Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturvakeinot

Henkilökunnan tulee kiinnittää huomiota asiakkaan kohteluun ja tarvittaessa reagoida havaittuaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin. Asiakkaita tiedotetaan potilas- ja sosiaalivastaavista ja tarvittaessa ohjataan yhteydenotossa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus

toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan muistutuksen teossa

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ammattietiikalle ja jos epäasiallista kohtelua havaitaan, niin siitä ilmoitetaan lähiesihenkilölle.

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

## **3.4 Muistutusten käsittely**

### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Vastuualuejohtaja ja palvelupäällikkö laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta toimintayksiköiden esihenkilöiltä ja työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Saapuneet ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa toimintayksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa ja kehittämistoimenpiteistä toiminnassa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

### **3.5 Henkilöstö**

Henkilökunnan rekrytointi tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointistrategian mukaisesti kytkeytyen palvelulupaukseen, osaamisen arvostamiseen, uudistumiseen, eettisiin periaatteisiin ja henkilöstöpoliittiseen ohjelmaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Alaikäisten kanssa työskentelevien työntekijöiden esihenkilö tarkistaa ajantasainen rikosrekisteriotteen työssä aloittamisen yhteydessä. Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä. Vaativissa erityispalveluissa henkilöstöltä edellytetään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito

Vaativien erityispalveluiden yksiköiden henkilökuntarakenne noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Henkilöstöön kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia ja sosionomeja, osastonhoitajia, apulaisosastonhoitajia, kuntoutusohjaajia, osastonsihteerieitä, lääkäreitä, psykologeja, sosiaalityöntekijöitä ja eri alojen terapeutteja. Kuntoutusyksiköissä hoitohenkilökunta työskentelee jaksotyöluonteisesti 3-vuorotyössä.

Sijaisten käyttö perustuu voimassa olevaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistukseen. Sijaisten käytön periaatteena on, että sijaisuudet täytetään viipymättä tarpeen mukaisesti yksikön

asiakastilanne ja työntekijätarve huomioiden. Sijaiseksi valittavalta henkilöltä vaaditaan riittävä ammatillinen kelpoisuus ja pätevyys (alalta suoritettu tutkinto tai sijaisuuteen oikeuttava määrä alan opintoja) sekä muu sopivuus.

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Henkilöstön osaamisen kehittämisen keskeisiä menetelmiä ovat vuosittaiset kehityskeskustelut ja kehityssuunnitelmat, täydennyskoulutukset ja työssä perehtyminen ja uuden oppiminen. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työhönsäntamisen järjestämisestä henkilöstölle.

Yksikön esihenkilön luo edellytykset sille, että työntekijä saa työssään tarvittavan perehdytyksen. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen toimintayksiköissä on perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vaativissa erityispalveluissa perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Esihenkilö huolehtii siitä, että työntekijä voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen. Vastuualueelta osallistutaan Pirhan järjestämiin koulutuksiin, valtakunnallisiin kehitysvamma-alan koulutuksiin ja järjestetään myös omaa täydennyskoulutusta tarpeen mukaan. Perehdytyskoulutuksissa hyödynnetään verkko-opinto mahdollisuuksia. Hoitohenkilökunnan lääkehoidollinen osaaminen varmistetaan lääkelupamenettelyn lisäksi järjestelmällä täydennyskoulutusta. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityispalvelujentoimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vaativien erityispalvelujen henkilökuntaa koulutetaan systemaattisesti rajoitustoimien tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Autismikuntoutusyksikössä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia ja sosionomeja. Kuntoutusohjaaja osallistuu kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen sekä tarpeen mukaan asiakkaiden hoito – ja kuntoutustyöhön. Osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja vastaavat hallinnollisista tehtävistä ja tarvittaessa osallistuvat asiakkaiden hoito – ja kuntoutustyöhön.

Rekrytointiprosessiin osallistuu esihenkilö. Rekrytoinnissa osaamisen eduksi katsotaan työkokemus, autismitoiminta ym.

Autismikuntoutusyksikön perehdytyksessä käytetään sähköistä Intro-perehdytysjärjestelmää. Esihenkilö luo uusille työntekijöille perehdytyksen ja nimeää sinne perehdytyksen eri osioista



vastaavat henkilöt. Lähiesihenkilö pitää perehdytyksen loppukeskustelun ja tällöin kartoitetaan vielä lisäperehdytyksen tarvetta.

Henkilöstölle pyritään järjestämään riittävästi ammatillista täydennyskoulutusta Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksien mukaisesti.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelu. Lisäksi esihenkilö käy ohjaavia keskusteluja yksittäisten työntekijöiden kanssa tarpeen mukaan.

Henkilöstövoimavarojen riittävydestä huolehditaan siten, että henkilöstövahvuuteen on autismikuntoutusyksikköön sijoitettu sisäisiä sissejä, jotka sijaistavat ympäri vuoden vakituisen henkilöstön ennalta suunniteltuja poissaoloja sekä ennalta suunnittelemattomia poissaoloja mm. suunnitellut pidemmät poissaolot ja sairauspoissaolot.

Autismikuntoutusyksikössä on opiskelijoita ympäri vuoden. Harjoittelujaksoille voi tulla on sairaanhoitajaopiskelijoita, lähihoitajaopiskelijoita ja sosionomiopiskelijoita. Opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa, jolla varmistetaan laadukas ohjaus ja tuki.

Aikuisten vammaisten kanssa työskentelevien osalta oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen tulee voimaan 1.1.2025

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilötön riittävyyden seuranta**

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Autismikuntoutusyksikön henkilökuntavahvuus vaihtelee asiakastilanteen mukaan noin 1,5–2,0. Normaalisti henkilökunnan vahvuus on aamuvuorossa 13 hoitajaa ja iltavuorossa 14 hoitajaa ja yövuorossa 2 hoitajaa.

Sijaisjärjestelyt hoidetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointistrategian mukaisesti. Yli 13-päivän poissaoloihin pyritään viipymättä etsimään sijainen. Alle 13-päivän poissaoloihin riittävä henkilöstömäärä turvataan yhteisesti sovittujen keinojen avulla. Tässä otetaan huomioon autismikuntoutusyksikön asiakastilanne. Ensisijaisesti kysytään naapuriapuja toisista erityisen vaativien palveluiden yksiköistä sekä tehdään palvelupyyntö vuokratyövoimaa välittävään tahoon Temporeen. Tämän jälkeen turvaudutaan autismikuntoutusyksikön sisäisiin järjestelyihin, jossa tiedustellaan henkilökunnalta halukkuutta ylimääräisiin vuoroihin.

Pidempiaikaiset sijaiset perehdytetään sähköisen Intro-perehdytysmateriaalin mukaisesti. Perehdytyksestä vastaa autismikuntoutusyksikön esihenkilö ja hän nimeää uuden työntekijän perehdyttäjät Intro-perehdytysmateriaaliin. Esihenkilö seuraa perehdytyksen etenemistä.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa 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. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 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)

Vaativien erityispalvelut perustuvat monialaiseen yhteistyöhön, jossa jokaisen asiakkaan kohdalla asiakkaan kuntoutuspalaveriin yms. kutsutaan hänen kuntoutuksensa kannalta olennaiset tahot. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi muiden vammaispalvelujen kanssa, varhaiskasvatuksen, perusopetuksen, perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuntoutuksen palveluiden kanssa. Yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sovitaan asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini -malli. Vaativista erityispalveluista osallistutaan mallin mukaisiin palaveriin kutsuttaessa ja tarpeen mukaan järjestetään mallin mukaisia palaveriteita.

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakas, hänen läheisensä ja vammaissosiaalityön edustaja sekä asiakkaan kuntoutustarpeiden mukaisesti erityistyöntekijöitä kutsutaan aina kuntoutuspalaveriin, jossa laaditaan kuntoutussuunnitelma. Kuntoutusohjaaja ja / tai sosionomi on yhteydessä asiakkaaseen ja läheisiin ennen kuntoutuspalaveria sekä asiakkaan kotikuntaan. Kuntoutusohjaaja kerää jo etukäteen tietoja asiakkaan ja omaisten toiveista ja odotuksista. Lisäksi esitietolomakkeella kerätään tarvittavia tietoja palvelutarvearviointia varten. Asiakkaalle nimetyn omahoitajan tehtäviin kuuluu yhteydenpito omaisiin ja asiakkaan tukeminen yhteydenpidossa kuntoutusjakson aikana.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vaativien erityispalvelujen toimitilat Pitkäniemen vammaispalvelujen tukikeskuksessa koostuvat neljästä rakennuksesta, joihin on sijoitettu 4 kuntoutusyksikköä, lasten lyhytaikaisen hoidonyksikkö, poliklinikkapalvelut, toiminnallinen kuntoutus ja hallinto. Tilat on suunniteltu esteettömiksi. Kuntoutusyksiköissä on käytössä kameravalvonta yleisissä tiloissa ja ulko-ovilla.

Henkilöstön käytössä on turvahälytysjärjestelmä, joka mahdollistaa lisähenkilökunnan paikalle kutsumisen muista oman yksikön pienryhmistä tai vaihtoehtoisesti hälyttämällä lisähenkilökuntaa muista yksiköistä. Ulkoillessa hälytys tehdään puhelimella. Henkilöhälytin hälyttää myös alueella toimivan vartiointipalvelun, joka on käytettävissä päivittäin klo 8–21 välillä. Muina aikoina lisäapua tarjoaa piirivartiointi. Asiakkaiden käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita yksittäisiä ratkaisuja lukuun ottamatta. Henkilöstön turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa Istekki.

Jos henkilöstö huomaa toimitiloissa puutteita tai korjattavaa, heillä on käytössä Paketti-järjestelmä, jonka kautta tehdään korjauspyyntö. Lisäksi HaiPro-järjestelmässä on mahdollisuus tehdä toimintaympäristöön liittyvä ilmoitus, joka menee esimiehen ja määriteltyjen tahojen tietoon järjestelmän kautta.

Henkilöstön työajan ja kulunvalvonta tapahtuu Timecon-järjestelmällä.

Autismikuntoutusyksikössä tilat jakautuvat 4 pienryhmään ja kolmeen eriytettyyn asiakastilaan. Kolmessa pienryhmässä (1,2,3) on 4 asiakashuonetta ja pienryhmässä 4 on 5 asiakashuonetta.

Pienryhmissä asiakkaila on omat yhden hengen huoneet, oma wc/kylpyhuone sekä yhteinen oleskelutila. Jokaisessa pienryhmässä on oma sisäänkäynti sekä oma eteinen, jossa on jokaiselle oma säilytystila ulkovaatteille. Lisäksi asiakkaiden käytössä on kaksi saunaa ammeineen.

Autismikuntoutusyksikössä on kameravalvonta yleisissä tiloissa, lääkehuoneessa sekä eristyshuoneessa. Kamera on tallentava. Kameravalvonnasta on Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen ohjeistus.

Lisäksi Autismikuntoutusyksikössä on käytössä jokaisessa pienryhmässä radiopuhelin, jonka avulla voi pyytää lisää henkilökuntaa avuksi ilman äänekästä hälytintä.

Yksittäisillä asiakkaila on huoneissaan liiketunnistin/hälytinmattoja. Lisäksi asiakaskäytössä on tabletteja.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniikka – intra.pirha.fi)

### Tietosuoja ja tietoturva

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Palveluyksiköissä on nimetyt laitevastaavat, joiden tehtävänä on yhdessä esihenkilön kanssa varmistaa asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenpalvelulaitteiden hankinnan, käytön, ohjauksen ja palvelujen sekä tarvittaessa laitteista ja tarvikkeista tehtävien vaaratilanneilmoitusten asianmukainen toteutuminen. Apuvälineet hankitaan Pirhan hankintaohjeiden mukaisesti. Apuvälineet huolletaan vuosittain ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta.

Toimintayksiköiden tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön noudattamista ohjaa tietosuojavastaava sekä tietoturvasuunnitelma ja yhtenevät toimintatavat ja ohjekirjeet.

Toimialueen tietosuojavastaava tiedottaa toimintayksiköitä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä toimintatavoista ja ohjekirjeistä. Lainsäädäntöä sekä yksiköille laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismäärityksiä käsitellään ja toimeenpannaan erityisen vaativien palveluiden asiakastiedot- ohjausryhmässä, Uranus-ohjausryhmässä, hoitotyön kirjaamistyöryhmässä (sairaalapalvelulinja) sekä toimialuetasoisessa kirjaamisen tukihenkilöiden työryhmässä.

Vaativien erityispalvelujen asiakastietojen kokonaisuus koostuu useista eri järjestelmistä, joista keskeisesti käytössä ovat Uranus potilastietojärjestelmä, Opera toimenpidetietojärjestelmä, WebFimlab laboriotietojärjestelmä, Effector apuvälinepalvelut, Aromi ateria- ja tuotetilausjärjestelmä, OSTi lääketilausjärjestelmä, Lokero tallennusalusta ja Pirre sähköinen asiakirjojen hallintajärjestelmä.

Tietoturva-asiat sisältyvät henkilöstön perehdytykseen. Uusi työntekijä allekirjoittaa heti käyttötunnukset saatuaan sähköisen tietoturvasitoumuksen. Alkuperehdytykseen liittyy keskeisesti verkkokoulutuksena toteutettava tietoturvakoulutus ja -testi sekä hoitotyön kirjaamiskoulutus. Asiakastietojärjestelmän käyttölokirekisterillä valvotaan asiakastietojen käyttöä pistokoevalvontana sekä esim. asiakkaan, tietosuojavastaavan tai esihenkilön pyynnöstä. Yksiköissä tulee olla laadittuna salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

#### Autismikuntoutusyksikkö

Apuvälineet hankitaan Pirhan hankintaohjeiden mukaisesti. Apuvälineetarpeet kartoitetaan erityis- ja hoitohenkilökunnan toimesta. Apuvälineet huolletaan vuosittain ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Käytön ohjauksesta vastaa erityis- ja hoitohenkilöstö. Autismikuntoutusyksikössä on käytössä verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari ja happisaturaatiomittari. CRP-laite on yhteinen psykososiaalisen kuntoutusyksikön kanssa. Lisäksi autismikuntoutusyksiköstä löytyy happipullo, imulaite ja defibrillaattori akuutteihin ensiaputilanteisiin. Henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti laitteiden käyttöön. Asiakkailta on käytössään tabletteja ajanvietteen ja kuntoutuksellisten sovellusten käyttämiseksi.

Yksikön kirjaamisen tukihenkilöinä ovat lh Eija Kujala ja lh Mira Keistinen, jotka vastaavat muiden työntekijöiden kanssa kirjaamisen perehdyttämisestä. Kirjaamisen käytäntöjä käydään myös Intro-perehdytysohjelmassa läpi.

Yksikössä on useita kirjaamispisteitä asiakastiloissa sekä kahvihuoneessa ja yleisessä monitoimitilassa. Tällä mahdollistetaan, että kirjaaminen on mahdollista asiakastyön lomassa.

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vaativien erityispalveluiden lääkehoitosuunnitelma on osa Ikäihmisten- ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmaa, joka on hyväksytty 17.4.2024. Kokonaisuus on luettavissa intrasta Lääkitysturvallisuussivustolta: [Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#) Yksikkökohtaiset

lääkehoitosuunnitelmat valmistuvat syksyllä 2024. Tällä hetkellä on voimassa lääkehoitosuunnitelmat, jotka ovat tulleet voimaan loppuvuodesta 2022.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa esihenkilö, yhdessä lääkeyhdyshenkilöiden ja osaston ylilääkärin kanssa. Päivityksen ja varsinaisen suunnitelman allekirjoittaa ylilääkäri.

Autismikuntoutusyksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, jossa kuvataan yksikön erityispiirteitä tarkemmin. Lääkehoitosuunnitelmassa on check-lista, johon lääkehoitosuunnitelman lukenut henkilö kuittaa nimensä ja päivämäärän. Tällä pyritään varmistamaan, että koko henkilökunta on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Tartuntatautien osalta on yksikköön laadittu poikkeustilanteiden (esim. koronapandemia) aikaiset hygieniaohteet tartunnan ennaltaehkäisemiseksi asiakkaiden ja hoitajien keskuudessa sekä epäiltäessä tartuntaa ja todetun tartunnan tilanteessa. Ohjeistukset on laadittu THL:n ajantasaiset ohjeistukset huomioiden.

Yksikköön on nimetty kaksi hygieniayhdyshenkilöä lh Birgitta Lewin ja lh Marketta Koskinen, jotka vastaavat hygieniiasioiden tiedottamisesta ja hygieeniisiin toimintatapoihin ohjeistamisesta yhdessä



esihenkilön kanssa. Asioita käsitellään osastokokouksissa ja ohjeistukset löytyvät kirjallisina. Hygieniayhdyshenkilöiden koulutuksesta ja toiminnan linjauksista vastaa yksiköiden yhteinen yhteyshenkilö: Infektioyksikön hygieniahoitaja Minna Nieminen.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hyvästä hygieniasta ja sen ylläpidosta sekä ohjeiden noudattamisesta, jolla ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien tautien leviäminen.

Sairaalahuoltajat huolehtivat yksikön päivittäisestä ja viikkosiivouksesta. Keittiötyöntekijät huolehtivat työvuoroissaan ruokahuollosta ja keittiöiden siisteydestä. Lisäksi jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hyvästä hygieniasta ja sen ylläpidosta, jolla ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien tautien leviäminen.

### **3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Autismikuntoutusyksikössä tietoturva-asiat sisältyvät henkilöstön perehdytykseen. Jokaisen työntekijän on suoritettava tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus Pirhan Moodle-alustalla 2 vuoden välein. Lisäksi vuosittain suoritetaan tietosuoja ja tietoturvakierto esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: [pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta](http://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta).

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakaspalautetta kerätään yksikössä henkilöstölle suoraa annettuna, [Pirha.fi/palaute](http://Pirha.fi/palaute) - sivuston kautta tai yksikössä olevien NPS palautejulistien QR palautekoodin kautta. Palautteen voi antaa joko asiakas itse tai hänen omaisensa/läheisensä. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään aina kuntoutuspalaverien yhteydessä. Autismikuntoutusyksikön toiminnan kehittämisen tukena on kaksi kertaa vuodessa kokoontuva, asiakkaiden läheisistä koostuva asiakasraati, jossa asiakkaiden omaiset voivat antaa palautetta.

Yksikön esihenkilö käsittelee kaikki asiakaspalautteet. Ne käydään läpi yksikön osastokokouksissa ja tarvittaessa viedään tiedoksi ylemmälle taholla. Palautteiden perusteella valitaan vuosittain kehitettävät asiat ja laaditaan yksikkökohtaiset suunnitelmat tavoitteiden saavuttamiseksi. Autismikuntoutusyksikön asiakasraadin terveiset käydään läpi osastokokouksissa ja saatu palaute otetaan huomioon toimintasuunnitelmaa laadittaessa.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Autismikuntoutusyksikön riskien hallinnasta vastaa yksikön esihenkilö Merita Pentti. Esihenkilö toimii rakennussuojelujohtajana. Esihenkilön tukena toimintayksikössä on nimettynä turvallisuusyhdyshenkilöt. Autismikuntoutusyksikössä on nimettynä turvallisuusyhdyshenkilöiksi oh Merita Pentti, lh Pekka Saastamoinen, lh Tanja Salosara, lh Noora Leppänen ja lh Markus Paulaniemi. Turvallisuusyhdyshenkilöt osallistuvat säännöllisesti turvallisuusyhdyshenkilöpalavereihin. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtäväkuva on määritelty vastuualuetasoisesti.

Yksikön esihenkilö tuntee yksikkönsä ja alueen toiminnan, turvallisuusohjeistuksen sekä hälytys- ja pelastamisjärjestelyt ja osaa opastaa henkilökuntaa turvallisuusasioissa. Turvallisuusyhdyshenkilöt toimivat esihenkilön apuna turvallisuuden kehittämisessä ja huolehtii esihenkilön heille antamista muista tehtävistä. Esihenkilö huolehtii, että turvallisuusyhdyshenkilöt saa tietoa turvallisuusasioista ja omaa riittävästi resursseja ja osaamista tehtävässään toimimiseen. Esihenkilö kehittää yhdessä

yksikkönsä turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa yksikön turvallisuusasioita, huolehtii sisäisten palotarkastuksien järjestelyistä ja kokoaa tiedot sairaalalopopäällikölle. Esihenkilö huolehtii yhteistyössä sairaalalopopäällikön kanssa paloturvallisuuskoulutusten riittävästä järjestämisestä erityisesti alueensa turvallisuuskriittisissä yksiköissä.

Yksikön turvallisuuskävelyistä huolehtii turvallisuusyhdyshenkilöt säännöllisin väliajoin ja aina, kun uusia työntekijöitä ja/tai opiskelijoita tulee yksikköön.

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön

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

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

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Vaativissa erityispalveluissa riskienhallintaa tehdään hyvinvointialueen riskienhallintasuunnitelman linjausten mukaisesti. Hyvinvointialueella on käytössä Granite-riskienhallintaohjelma, jonka avulla työstä aiheutuvat edellä mainitut vaaratekijät kartoitetaan (ergonomia, fyysiset, kemialliset, biologiset, psykososiaaliset tekijät, tapaturman vaarat ja tasa-arvoon liittyvät vaaratekijät). Riskien arviointi tehdään aina moniammatillisesti.

Työturvallisuusriskit arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tilanteen muuttuessa useammin. Työskentelyssä korostuu ennaltaehkäisy. Työturvallisuudesta vastaavat esihenkilöt, jotka yhteistoiminnassa henkilöstön kanssa käyvät läpi vaarat ja arvioivat riskit. Riskeille määritellään ja toteutetaan toimenpiteitä vaarojen/haittojen välttämiseksi tai vähentämiseksi.

Yksikön esihenkilö on riskienhallintaohjelman pääkäyttäjä. Käyttöoikeuksia työturvallisuusriskeihin voi olla myös muilla henkilöillä, koska he voivat olla vastuuhenkilöitä toteuttamaan erilaisia toimenpiteitä riskin pienentämiseksi.

Jokaiseen yksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii yksikkönsä turvallisuusasioiden yhdyshenkilönä. Vastuualueen turvallisuusyhdyshenkilöt kokoontuvat 6 kertaa vuodessa.

Lisäksi käytössä on Työturvallisuuden hallintamalli, joka toimii käsikirjana henkilöstölle. Käsikirja on henkilöstön saatavilla Vaativien erityispalveluiden henkilöstön Teams-kanavalla.

Autismikuntoutusyksikössä Granitea käytetään yhdessä HaiPro-turvallisuuspoikkeamien raportoinnin kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ja analysoidaan ja Granitea päivitetään saadun tiedon perusteella tarvittaessa ja vähintään kaksi kertaa vuodessa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti HaiPo-palavereita, jossa työ- ja potilasturvallisuuspoikkeamia käsitellään yhteisesti. Erityisen vaativissa palveluissa kokoontuu säännöllisesti turvallisuustyöryhmä.

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vaativissa erityispalveluissa toimii turvallisuustyöryhmä, johon kuuluu johdon, toimintayksiköiden, henkilöstön, kiinteistöhuollon, työsuojelun ja työterveyshuollon edustus. Työryhmä kokoontuu 6 kertaa vuodessa. Työskentelyä ohjaa turvallisuudenvuosikello. Kokouksissa käsitellään riskienhallintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita sekä seurataan Granite-riskiarviointeja sekä HaiPro-vaara- ja haittatapahtumia yksiköittäin.

Autismikuntoutusyksikön esihenkilö osallistuu turvallisuustyöryhmän kokouksiin. Esihenkilön estyessä apulaisosastonhoitajan osallistuu kokoukseen. Kokouksen esityslistan mukaisesti yksikön turvallisuusyhdyshenkilöt osallistuvat tarvittaessa kokoukseen.

Autismikuntoutusyksikössä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, jota käytetään yhdessä HaiPro-turvallisuuspoikkeamien raportoinnin kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ja analysoidaan ja Granitea päivitetään saadun tiedon perusteella tarvittaessa ja vähintään kaksi kertaa vuodessa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti HaiPro-palavereita, jossa työ- ja potilasturvallisuuspoikkeamia käsitellään yhteisesti. Turvallisuuteen liittyvä toimintatapojen pohdinta ja kehittäminen liittyy kaikkeen toimintaan. Tilanteita pyritään aina ennakoimaan ja miettimään millä keinoin asiakkaita voidaan valmistella erilaisiin tilanteisiin.

Autismikuntoutusyksikön riskien hallinnasta vastaa yksikön esihenkilö Merita Pentti. Esihenkilö toimii rakennussuojelujohtajana. Esihenkilön tukena toimintayksikössä on nimettynä turvallisuusyhdyshenkilöt. Autismikuntoutusyksikössä on nimettynä turvallisuusyhdyshenkilöiksi oh Merita Pentti, lh Pekka Saastamoinen, lh Tanja Salosara, lh Noora Leppänen ja lh Markus Paulaniemi. Turvallisuusyhdyshenkilöt osallistuvat säännöllisesti turvallisuusyhdyshenkilöpalavereihin. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtäväkuva on määritelty vastuualuetasoisesti.

Yksikön esihenkilö tuntee yksikkönsä ja alueen toiminnan, turvallisuusohjeistuksen sekä hälytys- ja pelastamisjärjestelyt ja osaa opastaa henkilökuntaa turvallisuusasioissa. Turvallisuusyhdyshenkilöt toimivat esihenkilön apuna turvallisuuden kehittämisessä ja huolehtii esihenkilön heille antamista muista tehtävistä. Esihenkilö huolehtii, että turvallisuusyhdyshenkilö saa tietoa turvallisuusasioista ja omaa riittävästi resursseja ja osaamista tehtävässään toimimiseen. Esihenkilö kehittää yhdessä yksikkönsä turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa yksikön turvallisuusasioita, huolehtii sisäisten palotarkastuksien järjestelyistä ja kokoaa tiedot sairaalalopopäällikölle. Esihenkilö huolehtii yhteistyössä sairaalalopopäällikön kanssa paloturvallisuuskoulutusten riittävästä järjestämisestä erityisesti alueensa turvallisuuskriittisissä yksiköissä.

Turvallisuusyhdyskuntien lisäksi erityisen vaativissa palveluissa valmiuskouluttajana toimii Jyrki Borenius. Valmiuskouluttajien tehtävänä on toimia yhteyshenkilönä valmiussuunnittelussa ja organisoida toimialuekohtaisia harjoituksia.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

##### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Vaativien erityispalveluisten osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. ateriapalvelut ja ratsastustoiminta.

Ateriapalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksia sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

Ratsastustoimintaan osallistuu aina vaativien erityispalveluiden työntekijä, jonka vastuulla on puuttua epäkohtiin ja huolehtia, että toiminta toteutetaan turvallisesti.

Autismikuntoutusyksikön ruokahuollosta huolehtii Pirkanmaan Voimia Oy, joka toimittaa päivittäiset ateriat yksikköön. Käytössä on myös Prisman kauppakassipalvelu, jolla hankitaan ruokatarvikkeita täydentämään ateriapalvelujen tarjoamia aterioita.

Vuokratyöntekijöitä välittävää Temporea käytetään riittävän henkilöstön turvaamiseksi äkillisissä poissaolotilanteissa.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

##### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty koko hyvinvointialuetta koskeva valmiussuunnitelma. Vaativien erityispalveluiden vastuualuejohtaja osallistuu IKIVAPA-palvelulinjan valmiussuunnitelman tekoon ja huolehtii sen jalkauttamisesta yksikötasolla. Vaativissa erityispalveluissa on käytössä toimintakortit, joissa ohjeistetaan toimintamallit ja vastuut erilaisten tilanteiden kuten sähkökatko ja tietoliikennekatkos hoitamiseen. Toimintakortit ovat henkilöstön saatavilla Vaativien erityispalveluiden henkilöstön Teams-kanavalla ja yksiköiden ilmoitustauluilla. Toimintakortit käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksessä, henkilöstöpalavereissa ja -infoissa.

Autismikuntoutusyksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta ja valmius – ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa osastonhoitaja Jyrki Borenius.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Autismikuntoutusyksikön hyväksytty omavalvontasuunnitelma on luettavissa yksikön Teams-kanavalla, jonka jokainen työntekijä sitoutuu lukemaan ja noudattamaan. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä aina tarpeen vaatiessa.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivitty.

##### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1



**Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 12.10.2024 Nokia
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Merita Pentti
<b>Toimialuejohtaja</b> Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.