



Omavalvontasuunnitelma

Erityinen osallisuuden tuki

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	10
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	11
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	12
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	21
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3.6 Henkilöstö.....	24
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	37
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	39
3.13 Infektioiden torjunta	41
4 Omavalvonnan riskienhallinta	41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	42
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	46
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	47
5.1 Toimeenpano.....	47
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	49

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://pirha.fi) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

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

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Erityinen osallisuuden tuki

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vammaisten asuminen ja päiväaikainen toiminta

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Niittyveräjä, Pohjolankatu 25 E, 33500 Tampere

Wärjäämö, Hämeenpuisto 44, 33100 Tampere

Sastamalan toimintakeskus, Aarnontie 17 B, 38200 Sastamala

Kamraatinkulman toimintakeskus, Kamraatintie 3, 39500 Ikaalinen

Päiväaikainen toiminta Hehku, Koulutie 15, 35300 Orivesi

Sähköposti erityinen_osallisuuden_tuki@pirha.fi

Johtava ohjaaja Jenny Pihl

Puhelin 040 025 6393

Sähköposti jenny.pihl@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määriteltä.

Erityisen osallisuuden tuki tuottaa vammaisille henkilöille erityisen osallisuuden tuen palvelua, yksilöllistä päivätoimintaa, lyhytaikaista huolenpitoa, loma-ajanhoitoa ja aamu- ja iltapäivätoimintaa.

Erityisen osallisuuden tuella ei ole määriteltä asiakaspaikkamäärää.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Etelän alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten erityisen osallisuuden tuen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluiden ja päiväaikaisen toiminnan omat arvot ovat osallisuus, asiakaslähtöisyys ja luottamus.

Erityinen osallisuuden tuki

Erityisellä osallisuuden tuella tarkoitetaan vammaispalvelulain tarkoittamalle vammaiselle henkilölle yksilöllisesti annettavaa osallisuutta tukevaa palvelua. Erityisen osallisuuden tuen palvelulla on tarkoitus turvata mahdollisuus osallisuuteen niille

vammaisille henkilöille, joiden osallisuuden toteutuminen edellyttää erityisen vahvaa yksilöllisesti annettavaa tukea. Palvelu on tarkoitettu pienelle joukolle sellaisia vammaisia henkilöitä, joiden osallisuuden toteutuminen on erityisen haastavaa. Erityistä osallisuuden tukea ei voi saada yhtä aikaa henkilökohtaisen avun palvelun kanssa.

Erityinen osallisuuden tuki on yksilöllinen palvelu, joka sisältää tarvittavan avustamisen ja ohjaamisen vuorovaikutuksen mahdollistamisessa ja vapaa-ajan toimintaan osallistumisessa. Erityisellä osallisuuden tuella mahdollistetaan ensisijaisesti kodin ulkopuolinen toiminta. Tarkoitus on, että erityistä osallisuuden tukea saava vammaisen henkilö pääsisi osallistumaan itselleen mieluisiin kodin ulkopuolisiin harrastuksiin ja muihin vapaa-ajan toimiin vastaavasti kuin henkilökohtaista apua saava vammaisen henkilö. Toissijaisesti palvelua voidaan tuottaa vammaisen henkilön omaan kotiin joko kokonaan tai osittain silloin, kun hän esimerkiksi ilmaisee haluavansa mieluummin harrastaa kotoa käsin tai tilanteessa, jossa vammaisen henkilön ei ole sairauteensa tai jaksamiseensa liittyvästä syystä mahdollista lähteä vapaa-ajan toimiin kodin ulkopuolelle. Palvelun järjestäminen osittain kotiin on perusteltua myös silloin, kun vammaisen henkilö tarvitsee harjoittelua pystyäkseen osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Tällöin tavoitteena on, että vahvan tuen ja toistojen myötä asiakkaalle mahdollistuisi myös kodin ulkopuoliseen vapaa-ajan toimintaan osallistuminen.

Vammaispalvelulain tarkoittamalla vammaisella henkilöllä on oikeus erityiseen osallisuuden tukeen, jos hän välttämättä tarvitsee erityisen vahvaa, toisen henkilön antamaa tukea voidakseen pitää yhteyttä itselleen tärkeisiin ihmisiin, päästäkseen osalliseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa ja voidakseen tehdä itselleen mieluisia, osallisuutta edistäviä asioita vapaa-ajalla. Erityistä osallisuuden tukea järjestetään tyypillisesti sellaisille vammaisille henkilöille, jotka eivät voi saada vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua siihen liittyvän voimavararajauksen vuoksi tai siksi, että henkilökohtainen apu ei ole heille sopiva palvelu. Tällöin on pääsääntöisesti kyse siitä, että tukea antavalta henkilöltä edellytetään erityistä ammatillista osaamista esimerkiksi vammaisen henkilön käyttäytymisen haasteiden vuoksi.

Erityisen osallisuuden tuen palvelussa olevat asiakkaat ovat eri ikäisiä vammaisia henkilöitä, joilla voi olla erilaisia kognitioon, kommunikaatioon sekä fyysiseen toimintakykyyn vaikuttavia vammoja ja sairauksia, kuten vaikea kehitysvammaisuus, aivovamma tai etenevä lihassairaus. Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia yksilöllisiä apuvälineitä, joiden käytössä tukea antava henkilö avustaa kulloinkin kyseessä olevan toiminnan edellyttämällä tavalla. Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia puhetta tukevia tai korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai he voivat kommunikoida olemuskielisesti. Erityisen osallisuuden tuen palvelun asiakkaat tarvitsevat tyypillisesti yksilöllisesti suunniteltua tukea vuorovaikutuksen ja vapaa-ajan toiminnan mahdollistamiseksi. Tarve on tyypillisesti pysyvä.

Yksilöllinen päivätoiminta

Yksilöllisen päivätoiminnan palveluun asiakas ohjautuu oman vammaispalvelun sosiaalityöntekijän kautta. Yksilöllinen päivätoiminta on asiakaslähtöistä sekä kuntouttavalla työotteella toteutettavaa päiväaikaista toimintaa.

Päivätoiminta on asiakaslähtöistä sekä kuntouttavalla työotteella toteutettavaa päiväaikaista toimintaa. Tavoitteena on vaikeavammaisen henkilön elämänlaadun parantaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen.

Keskeisiä tavoitteita ovat asiakkaan toimintakyvyn edistäminen tai ylläpitäminen jo saavutetulla tasolla sekä sosiaalisten taitojen vahvistaminen. Tavoitteena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta yhteisön jäsenenä.

Päivätoimintaa järjestetään vammaispalvelulain mukaisesti vaikeavammaiselle työkyvyttömälle henkilölle, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan, ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoiminta-asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioiden.

Päivätoiminnan asiakkailla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta. Sairaus voi olla esimerkiksi etenevä lihas- tai neurologinen sairaus. Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta johtuvia kognitiivisten taitojen ja kommunikaation puutteita. Vammat voivat olla seurausta onnettomuuksista, sairauksista tai henkilöt voivat olla syntymästä asti vammautuneita.

Päivätoimintaa voidaan järjestää myös erityisen perustelluista syistä asiakkaan kotona tai kodin lähiympäristössä yksilöllisesti toteutettuna päivätoimintana, mikäli päivätoiminnan tiloihin liikkuminen on sairaudesta tai vammasta johtuen asiakkaalle liian raskasta tai se on muutoin asiakkaan tilanteessa tarkoituksenmukaista.

Aamu- ja iltapäivätoiminta

Lyhytaikaisen huolenpidon palvelua voidaan myöntää aamu- tai iltapäivätoimintana asiakkaalle silloin, kun asiakas ei pärjää vammasta tai sairaudesta johtuen itsenäisesti eikä asiakkaalla ole muuta hoitopaikkaa huoltajien ollessa työelämässä. Aamu- tai iltapäivätoimintaa voidaan myöntää perusopetuksen asiakkaille, joille sivistystoimen tuottama palvelu ei sovellu sekä perusopetuksen jälkeisissä opinnoissa opiskeleville. Aamu- ja iltapäivätoimintaa järjestetään pääsääntöisesti ryhmämuotoisena toimintana toimintayksikössä. Palvelun tarkoituksena on turvata huolenpito aamupäivisin ennen kouluun lähtöä ja iltapäivisin ennen koulusta kotiin siirtymistä. Asiakkaan tarpeen mukaan aamu- ja iltapäivätoimintaa voidaan järjestää myös asiakkaan kotiin. Kotiin annettavassa palvelussa asiakas voi tarvita ohjausta myös kahdelta työntekijältä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että palvelussa on mielekästä tekemistä jokaiselle asiakkaalle. Palvelua toteutetaan 1–5 arkipäivänä viikossa. Aamu- tai iltapäivätoiminnan palvelu on kestoaltaan tyypillisesti enintään 6 tuntia arkipäivää kohden.

Aamupäivätoiminta sijoittuu noin klo 6–9.00 välille ja iltapäivätoiminta noin klo 12–18.00 välille. Toimintayksiköissä tulee tarjota aamu- ja/tai välipala.

Lyhytaikainen huolenpito

Pirkanmaan hyvinvointialueella lyhytaikainen huolenpito on palvelu, joka tarjoaa tilapäistä apua ja huolenpitoa vammaisille henkilöille tai heidän omaishoitajilleen.

Lyhytaikaista huolenpitoa voidaan myöntää loma-ajan hoitona tai aamu- ja iltapäivätoimintana. Se voi sisältää esimerkiksi hoitojaksoja palveluasumisen yksikössä, perheen kotiin annettavaa tukea tai muita tukitoimia.

Lyhytaikaista huolenpitoa voidaan järjestää usealla eri tavalla, kuten palveluasumisen yksiköissä: vammaiset henkilöt voivat viettää hoitojaksoja esimerkiksi palveluasumisen yksiköissä. Tai palvelua voidaan järjestää kotiin annettavana palveluna, jolloin se tukee henkilöä hänen omassa ympäristössään.

Lyhytaikainen huolenpito voi kattaa laajan kirjon erilaisia tukitoimia, jotka on räätälöity asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Palvelun tavoitteena on asiakkaan elämänlaadun parantaminen. Lyhytaikaisen huolenpidon tavoitteena on tukea vammaisen henkilön toimintakykyä ja osallistumista yhteiskuntaan. Sekä edistää vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Lisäksi tavoitteena on tukea omaishoitajien jaksamista tarjoamalla omaishoitajille vapaata huolenpidon vastuusta, palvelu auttaa heitä jaksamaan ja ehkäisee uupumusta.

Loma-ajanhoito

Loma-ajan hoitoa voidaan myöntää koulussa tai opinnoissa oleville lapsille ja nuorille oppilaitosten loma-aikoihin, silloin kun asiakas ei pärjää itsenäisesti eikä hänellä ole muuta hoitopaikkaa huoltajien ollessa työelämässä. Palvelu järjestetään työpäivän ajaksi (tyypillisesti 8 tuntia/päivä) klo 6–18.00 välillä. Tarvittaessa työmatkoihin kuluva aika otetaan huomioon. Loma-ajan hoidon palvelu voidaan järjestää asiakkaan kotona tai erillisessä yksikössä (esim. koululla). Kotiin annettavassa palvelussa asiakas voi tarvita ohjausta myös kahdelta työntekijältä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

E erityisen osallisuuden tuen yksikön toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltuihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus.

Strategiset kärkiteemat ovat:

1. Tärkeintä Ihminen
2. Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Yhdessä yhteen toimiva hyvinvointialue

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue tuottaa laadukasta ja turvallista yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelua.

Palveluissa asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan omat arvot:

- Osallisuus
- Luottamus
- Asiakaslähtöisyys

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualueetasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Erityisen osallisuuden tuen yksikössä tarkastellaan omavalvontasuunnitelmaa myös yhdessä työryhmänä yhteisissä palaverissa asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden.

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Johtava ohjaaja Jenny Pihl

Puhelin 040 025 6393

Sähköposti jenny.pihl@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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 vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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 ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Erityisen osallisuuden tuen yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja tulostettuna kopiona Wärjäämöllä osoitteessa Hämeenpuisto 44, 33200 Tampere.

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, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan asiakasturvallisuuden riskien hallintaan käytössä olevaan HaiPro-järjestelmään. HaiPro on tarkoitettu poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan Hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Otamme huomioon myös asiakkaiden ja läheisten esille tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä palaverissa ja kirjataan asiat palaverimuistioon, sekä tehdään tarvittavia muutoksia. Henkilökunta tiedottaa tarvittavia yhteistyötahoja. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro järjestelmään, Granite-järjestelmään, yksiköiden toimintasuunnitelmiin, mahdollisen vakavan vaaratapahtuman raportointidokumentteihin sekä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Erityisen osallisuuden tuen yksikkö kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Yksikön päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan vuositasolla laatimalla toiminnan vuosikello, toimintasuunnitelma ja toimintakertomus. Asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan palautteen kautta AVAIMET-lomakkeen avulla, asiakaspalaverissa, hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja henkilöstöpalaverissa.

Asiakaskirjauksia tehdään eri potilas- ja asiakastietojärjestelmiin. Erityisen osallisuuden tuen yksikön henkilöstö ilmoittaa viivytyksettä esihenkilölleen havaitsemastaan turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Vaaratapahtuma kirjataan HaiPro-järjestelmään ja se käsitellään ensin turvallisuusvastaavien kanssa ja sen jälkeen yhteisesti työyhteisön kanssa viikkopalaverissa. InterRAI-ID-järjestelmä on tulossa kaikkiin vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköihin, mutta erityisen osallisuuden tuen yksikössä se ei ole käytössä.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty. Lisäksi erityisen osallisuuden tuen yksikössä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma (AVAIMET). AVAIMET-kaavakkeen avulla on mahdollisuus kuulla ja nähdä tarkemmin asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja näin mahdollistetaan jokaiselle omannäköinen elämä. AVAIMET-kaavake päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa. Vuonna 2026 erityisen osallisuuden tuen yksikössä otetaan käyttöön asiakastietojärjestelmä Saga jonka ohjaussuunnitelma korvaa AVAIMET-kaavakkeen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkailla, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Hyvinvointialueen vammaissosiaalityö vastaa erityisen osallisuuden tuen asiakasohjauksesta. Palvelun tarpeessa oleva asiakas tai hänen edustajansa ottaa yhteyttä vammaissosiaalityöhön ja hakee erityistä osallisuuden tukea.

Vammaissosiaalityössä sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja kirjaa asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa muiden keskeisten tahojen, kuten asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja / tai palveluntuottajan kanssa. Päätös palvelun myöntämisestä tehdään palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä säädetään sosiaalihuoltolain 36–37 §:ssä. Jos asiakas on sosiaalihuoltolain 3 §:n tarkoittamalla tavalla erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö, hänen palvelutarpeensa arvioi sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaissosiaalityössä laadittuun yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, johon kirjataan asiakkaan avun ja tuen tarve.

Asiakassuunnitelman laatimisesta säädetään sosiaalihuoltolain 39 §:ssä.

Vammaissosiaalityön työntekijä arvioi yhdessä palveluntuottajan edustajan kanssa asiakkaan palvelun toteuttamistapaa sekä palvelun alkamisen ajankohtaa.

Vammaissosiaalityön työntekijä tarjoaa asiakkaalle palvelua ja tekee päätöksen palvelun myöntämisestä. Asiakas voi halutessaan kieltäytyä ottamasta tarjottua palvelua vastaan. Palvelun määrästä, sisällöstä ja toteuttamistavasta päätettäessä huomioidaan vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattu yksilöllisen avun ja tuen tarve, omat toivomukset, elämäntilanne sekä muu palvelukokonaisuus.

Pääsääntöisesti palvelupäätökset tehdään toistaiseksi voimassa olevina.

Palvelupäätöksen kesto kuitenkin arvioidaan yksilöllisesti. Palvelun järjestämistapoina Pirkanmaan hyvinvointialueella ovat omana tuotantona järjestettävä palvelu ja toimeksiantosopimus.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytyksiä.

Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinakin tarpeen mukaan. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaisten tai muiden läheisten kanssa jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisien palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Palvelusuunnitelman tekeminen käynnistyy asiakkaan tai hänen edustajansa, läheisen tai muun viranomaisen yhteydenotosta. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuvien muiden henkilöiden näkemykset kirjataan myös palvelusuunnitelmaan. Asiakas voi pyytää korjaamaan tai muuttamaan palvelusuunnitelman tietoja. Mikäli asioista ollaan eri mieltä, kirjataan palvelusuunnitelmaan kaikkien suunnitelman laadintaan osallistuneiden näkemykset. Lopullinen palvelusuunnitelma hyväksytään allekirjoituksin. Asiakas voi kieltäytyä allekirjoittamasta palvelusuunnitelman, mikä dokumentoidaan palvelusuunnitelmaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön omatyöntekijällä vastuulla on huolehtia, että asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma tai vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Mikäli edellä mainittujen lakien mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, hänelle voidaan laatia kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat erityishuollon palvelut.

Kehitysvammalain mukaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pitää kirjata yleisellä tasolla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Tämän lisäksi palveluyksikössä tehdään

asiakkaalle käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet sekä tarvittaessa itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet. Lisäksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan tavoitteita.

Asumisyksiköissä, päivä- tai työtoiminnassa sekä myös erityisen osallisuuden tuen yksikössä tehtävässä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa kuvataan, miten toimet toteutetaan asiakkaan arjessa käytännön tasolla. Tämä suunnitelma on tärkeä arjen yhteistyöväline, joka on tehtävä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen muuttuessa. Päivityksestä vastaa asiakkaan vastuutyöntekijä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on osa perehdytystä. Yksikön työntekijät lukevat asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat säännöllisesti. (Lähde: Pirkanmaan Hyvinvointialue vammaispalvelulain soveltamisohjeet 2023; Asiakaslaki 9 § ja 10 § (Finlex); THL vammaispalvelun käsikirja)

Muilta osin yksilöllisen päivätoiminnan prosessi on samanlainen, kuin edellä kuvattu, mutta palveluun ohjaututaan SAS-työryhmän kautta. Asiakasta ohjataan aina olemaan yhteydessä omaan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään ja tekemään hakemus päiväaikaisesta toiminnasta palveluun hakeutuessa. Asiakkaiden sijoittumiset yksikköihin menevät aina SAS-työryhmän arvion perusteella. SAS-työryhmään kuuluu päiväaikaisen toiminnan palvelupäälliköt, johtavat sosiaalityöntekijät alueittain, ostopalvelupäällikkö ja koordinaattori. Ennen hakemuksen tekemistä, asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikköön. Tutustumisen voi sopia kyseisen yksikön esihenkilön kanssa. Vammaissosiaalityö tekee päätöksen päiväaikaisesta toiminnasta.

Vammaispoliittinen ohjelma

Vammaispalvelulain mukaan (675/2023) sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on

kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Vammaisneuvoston aloitteesta Pirkanmaan hyvinvointialueelle on laadittu vammaispoliittinen ohjelma (VAMPO). Ohjelman tavoitteena on varmistaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen sekä edistää YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan mahdollistaman vammaisten henkilöiden oikeuksien komitean antamien suositusten noudattaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella. Sopimuksessa ja sen valinnaisessa pöytäkirjassa korostetaan velvollisuutta edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa ja tukea heidän vaikutusmahdollisuuksiaan itseään koskevissa asioissa.

Sopimuksen pääperiaatteisiin kuuluvat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, sukupuolten välinen tasa-arvo, vammaisten lasten oikeuksien kunnioittaminen sekä ihmisten erilaisuuden kunnioittaminen osana yhteiskunnan moninaisuutta.

Lisäksi vammaispalvelujen palvelulupaus toteaa, että hyvinvointialue tarjoaa yhdenvertaiset, esteettömät ja saavutettavat palvelut, joissa vammaista henkilöä kuunnellaan ja kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon.

Asiakkaan asema ja oikeudet erityisen osallisuuden tuen yksikössä

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja laatii jokaiselle asiakkaalle palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sen lisäksi asiakkaalle tehdään

erityisen osallisuuden tuen yksikön toimesta henkilökohtainen hoito- ja ohjaussuunnitelma AVAIMET ja yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma.

Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein ja hoito- ja ohjaussuunnitelma vuosittain. Suunnitelmat tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa. Hoito- ja ohjaussuunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omaohjaaja. Asiakkaan suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asiakasta tuetaan kunnioittavalla kohtaamisella sekä tuetun päätöksen teon menetelmin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan henkilökohtaisella AVAIMET-suunnitelmalla. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on tehty jokaiselle omat henkilökohtaiset tavoitteet, jotka on kirjattu asiakkaan AVAIMET-suunnitelmaan. Näitä tavoitteita ja niiden toteutumista käydään säännöllisesti läpi toiminnan arjessa.

Asiakas valitsee itse mihin osallistuu ja miten ilmaisee itseään. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen ja toiminta suunnitellaan tavoitteelliseksi asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtien.

Tarvittaessa asiakkaan kanssa käytetään vaihtoehtoisia- ja puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä, kuten esimerkiksi pcs- kuvat, tukiviittomat, kommunikaattorit sekä erilaiset iPad- sovellukset, kuten MOI ja GoTalkNow.

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä on IMO-vastaava. Lisäksi yksikössä käydään jatkuvaa keskustelua itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Erityisen osallisuuden tuen yksikössä ei ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan siten, että asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyviä ja asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen.

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 tietoa. 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma klo 9–11

Ti klo 12.30–14.30

Ke klo 9–11

To klo 9–11

p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä

pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystalvet - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Muistutusten käsittely erityisen osallisuuden tuen yksikössä

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

Asiakkaan on mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. Aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23§:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat:

Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)

Toimialuetta tai montaa vastuualueetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
Vastuualueetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Erityisen osallisuuden tuen yksikön toimintaa koskeva muistutus: pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpano.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://www.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 palautetta kerätään ja huomioidaan erityisen osallisuuden tuen yksikössä

Asiakas voi antaa yksikön toiminnan arjessa palautetta henkilöstölle. Asiakkaiden toiveita kysytään säännöllisesti. Asiakas voi antaa palautetta myös sähköpostilla osoitteeseen erityinen_osallisuuden_tuki@pirha.fi. Palautetta antaessa asiakas voi antaa luvan olla yhteydessä, jos palautteenkäsittelyssä on tarpeen saada lisätietoa palautteen tiimoilta. Pääsääntö on, että palautteeseen vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa.

Asiakaskokemuksien tietoja käsittelevät johtotiimit ja kyseinen yksikkö. Erityisen osallisuuden tuen yksikössä tarkastellaan palautteita työryhmänä yhteisissä palaverissa, asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden ja toimintaa muutetaan palautteen perusteella mahdollisuuksien mukaan.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta. Palautesivuston kautta annetut palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

3.6 Henkilöstö

Erityisen osallisuuden tuen yksikön henkilöstöön kuuluu lähiesihenkilö, joka vastaa toiminnasta kokonaisuudessaan. Lisäksi yksikössä on viisi erityisen osallisuuden tuen ohjaajaa, joilla kaikilla on ammattikorkeakoulututkinnot. Neljällä yksikön työntekijällä on sosionomin AMK-tutkinto ja yhdellä yksikön työntekijällä on fysioterapeutin AMK-tutkinto. Osalla yksikön työntekijöistä on myös lähihoitajatutkinnot taustalla.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Erityistä osallisuuden tukea antaa ensisijaisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen tai muun soveltuvan tutkinnon suorittanut henkilö. Toissijaisesti henkilön voidaan katsoa olevan muutoin osaamisensa puolesta soveltuva tehtävään ja pystyvän vastaamaan vammaisen henkilön tarpeisiin. (Vammaispalvelulaki 13 §.) Silloin, jos tukea antavalla henkilöllä ei ole soveltuvaa tutkintoa, hänen soveltuvuutensa tehtävässä toimiseen arvioi hyvinvointialueen omassa tuotannossa palveluntuottajan esihenkilö yhdessä palvelupäällikön kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Muu tehtävään soveltuva koulutus voi olla esimerkiksi yhteisöpedagogi, kommunikaation- ja viittomakielen ohjaaja, hoiva-avustaja, kehitysvamma-alan tai vammaisalan ammattitutkinto tai kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Erityisen osallisuuden tuen palvelussa yksikön esihenkilön tulee selvittää vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta:

1. Kun työ- tai virkasuhde kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta tai
2. henkilö tulee sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluonteisesti ja olennaisesti sisältyy ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemista sekä iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Lasten ja nuorten parissa työskenteleviltä työntekijöiltä selvitetään rikosrekisteriote järjestämistavasta riippumatta (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Erityisen osallisuuden tuen palvelussa yksikön esihenkilö vastaa henkilöstönsä perehdytyksestä. Henkilöstön perehdytyksen tulee olla suunnitelmallista ja perustua kirjalliseen toimintamalliin. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Henkilöstö tulee perehdyttää fyysiseen avustamiseen sekä apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Henkilökunnalla tulee olla henkilökortti.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Palveluntuottajan tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen. Palveluntuottaja huolehtii myös tarvittaessa työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Palveluntuottaja todentaa tarvittaessa henkilökunnan käymät koulutukset ja työnohjukset tilaajalle.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Hyvinvointialueen oman tuotannon palvelussa erityisen osallisuuden tuen henkilöstö koostuu vastuuhenkilöstä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ja muiden alojen ammattihenkilöistä. Yksikön vastuuhenkilön eli yksikön esihenkilön tehtävänä on lainsäädännön (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015 ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 564/1994) mukaan arvioida henkilökunnan määrää ja rakennetta suhteessa asiakkaiden tarpeisiin ja valvoa henkilökunnan osaamista.

Esihenkilö ja yksikkö yhdessä vammaissosiaalityön kanssa arvioivat ja seuraavat palvelupäätösten käsittelyaikojen ja hakemusmäärien perusteella asiakastyötä tekevän henkilöstön riittävyyttä. Riittämättömäksi osoittautunut henkilöstöresurssi palvelussa voi johtaa siihen, että joudutaan tekemään selvitys vammaissosiaalityön kokonaisresurssi huomioiden työn uudelleen organisoimisen mahdollisuuksista.

Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveystieteen opiskelija omaa sellaiset taidot, että hän voi itsenäisesti (yksin) toimia erityisen osallisuuden tuen ohjaajana niin, ettei asiakkaiden turvallisuus vaarannu. Hyvänä pohjana tarvittavien taitojen varmistamisesta voidaan pitää, kun opiskelija on suorittanut 2/3 opinnoistaan. Opiskelija voi osallistua mahdolliseen lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Sijaisten osalta toimintamalli on samanlainen.

Esihenkilö rekrytoi yhdessä palvelupäällikön kanssa yksikköön lisää työntekijöitä, mikäli mitkään muut muutokset tiimin organisoinnissa eivät merkittävästi paranna henkilöstöresurssin riittämättömyyttä.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveystietojen lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>.

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirtein.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilön työaika saadaan johtamiseen.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

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

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää. Henkilöstömitoitusta seurantaan välillisen ja välittömän työn jakautumisen kautta. Mitoituksen seuranta varten on työryhmässä arvioitu eri paikoista ja eri tehtävistä (lh, sh, hoiva-avustaja, ohjaaja jne.).

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveystietojen koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveystietojen opiskelija omaa

sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

Erityisen osallisuuden tuen kiinteää minimimiehitystä ei ole määritelty koska se vaihtelee asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstörakenne.

Minimimiehityksellä varmistetaan, ettei asiakasturvallisuus vaarannu.

Henkilöstötarpeen muuttumista seurataan jatkuvasti, jotta hyvä hoito ja asukkaiden turvallisuus voidaan varmistaa. Pääsääntöisesti sijaiset tuntevat asiakkaat ja käytetään mahdollisimman paljon samoja sijaisia. Uudet sijaiset perehdytetään.

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan vain todelliseen tarpeeseen.

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

1. Sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. Yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. Henkilöstöfirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

3.8 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)

Monialainen yhteistyö erityisen osallisuuden tuen yksikössä

Erityisen osallisuuden tuen asiakkaan, kuten muidenkin sosiaalihuoltolain alle lukeutuvien asiakkaiden palvelutarpeen arviosta, päätöksistä ja sosiaalipalveluiden toteuttamisesta vastaava sosiaalihuollon viranomainen huolehtii asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden osaamisen ja asiantuntemuksen riittävydestä asiakkaalle. Tarkoituksena on muodostaa sellainen kokonaisuus asiakkaalle, että sosiaalihuolto ja muut eri hallinnonalojen palvelut olisivat mahdollisimman eduksi asiakkaalle. Erityisen osallisuuden tuen ohjaajat tekevät moniulotteista yhteistyötä vammaispalvelun asiakkaiden palvelujen järjestämisessä.

Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan asiakkaan, asiakkaan läheisten, vammaissosiaalityön, asumisyksiköiden, toimintakeskusten ja muiden eri sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavien tahojen kanssa unohtamatta oppilaitoksia ja sivistystoimea. Sosiaalihuoltolain mukaisesti erityisen osallisuuden tiimistä osallistutaan asiakkaan yhteistyöpalaveriin. Erityisellä osallisuuden tuella on yhteistyötä myös eri Pirkan vammaisten asumispalveluiden ja päiväaikaisen toiminnan yksiköiden välillä, kuten esimerkiksi Wision etäpäiväaikaisen toiminnan ja HAVU-tiimin kanssa.

Tiedonkulku erityisen osallisuuden tuen ja eri yhteistyötahojen kanssa tapahtuu muun muassa palaverien, salattujen sähköpostiviestien ja tavallisten puhelujen kautta. Yhteistyö voi olla myös projektiluontoista. Yhteistyön on tärkeää olla mahdollisimman läpinäkyvää ja asiakkaan etua kunnioittavaa.

Minun tiimini -toimintamallia ei ole käytössä erityisen osallisuuden tuen tiimissä.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

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

Toimitilat ja välineet

Erityisen osallisuuden tuen palvelua toteutetaan asiakkaan kotona, asumisyksikössä, toimintakeskuksissa sekä asiakkaan toiveiden mukaan eri ympäristöissä esimerkiksi

tapahtumissa, ravintoloissa ja liikuntapaikoissa. Jokaiselle työntekijälle on määritelty oma tarkoituksen mukainen työpiste eri puolille Pirkanmaata toimintakeskuksiin, mutta työssä on myös mahdollisuus etätöihin hybridimallilla.

Toimintakeskuksissa on erillinen taukotila, sosiaalityilat ja kokoustilat. Työntekijöiden määriteltyjen työpisteiden hallinnasta, vuokrauksesta ja ylläpidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistöhallinta ja tilapalvelut.

Vikailmoitukset ja huoltopyynnot tehdään Paketti palvelutilauksen kautta, mikä on Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköinen sovellus. Virka-aikojen ulkopuolella erilaiset vika- ja häiriötilanteiden ilmoitukset osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvomo- ja turvapalveluiden vastuuyksikköön Monivalvomoon (puhelinnumero 03 3116 5700).

Työntekijöille on tarvittavat työvälineet ml. hyvät kuulokkeet ja erillinen näyttö työpisteelle sekä omat työpuhelimet.

Lääkinnälliset laitteet

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 maahantuoajalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

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

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

Erityisen osallisuuden tuen yksikön toiminnassaan on käytössä etävastaanottoalusta Flowmedik, joka on määritelty lääkinnälliseksi laitteeksi. Jokainen yksikön työntekijä on perehdytetty Flowmedikin käyttöön.

Työvälineisiin liittyvissä ongelmatilanteissa otetaan yhteys Istekkiin.

Lääkinnällisten laitteiden osalta erityisen osallisuuden tuessa olemme yhteydessä asiakkaan kotiin ja toimintatapa on sama huomattuamme vian asiakkaan lääkinnällisessä laitteessa.

Palvelua toteuttavan henkilön tulee auttaa asiakasta apuvälineiden käyttöön liittyvissä asioissa. Asiakkaalla voi olla käytössään esimerkiksi erilaisia liikkumiseen tarkoitettuja apuvälineitä, joita palvelua toteuttavalla työntekijällä tulee olla valmius käyttää. Tällaisia ovat esimerkiksi liikkumisen apuvälineet. Asiakkaan tulee hankkia sellaiset apuvälineet ja varusteet, joita tarvitaan työntekijän ergonomiasta johtuviin tarpeisiin. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi henkilökohtaiset päivittäisten toimintojen ja liikkumisen apuvälineet.

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä käytetään vain tietoturva-arvioinnin läpäisseitä tietojärjestelmiä ja sovelluksia. Uusien sovellusten ja tietojärjestelmien käyttöönottoa varten olemme yhteydessä Pirhan muutoshallintaan. Yksikön työntekijät on perehdytetty käytössä olevien tietojärjestelmien ja sovellusten käyttöön.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan 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.

Miten toteutuu erityisen osallisuuden tuen yksikössä?

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä eri tietojärjestelmien ja teknologioiden käyttö on arkipäivää. Jokainen yksikön jäsen huolehtii itse riittävästä osaamisestaan ja kyvystään käyttää järjestelmiä tietoturvallisesti. Yksikön esihenkilö vastaa työntekijöidensä riittävästä tietojärjestelmäosaamisesta ja valvoo sitä.

Yksi oleellisimmista työtehtävistä erityisen osallisuuden tuen yksikössä on asiakastyöstä kirjaaminen eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa asiakastyöstä kirjaamisesta. Työntekijän velvoite kirjaamiseen alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä on säädetty laissa kirjaamisvelvoitteesta.

Yksikössä tähän asti kirjaamiskäytössä olleita Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä ovat Omni360-potilastietojärjestelmä, ProConsona-asiakastietojärjestelmä, Mediatrati-potilastietojärjestelmä ja vuonna 2026 käyttöön tuleva koko Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltoa koskeva asiakastietojärjestelmä Saga Sosiaalihuolto.

Hoito- ja palvelusuunnitelma AVAIMET-lomakkeella kysytään asiakkaan suostumusta tietojärjestelmään kirjaamisesta. Mikäli suostumusta ei ole annettu kirjaamiseen, tietojärjestelmiin ei tehdä kirjauksia.

Tietojärjestelmiin kirjautumiseen käytetään henkilökohtaista toimikorttia. Toimikortti on turvallinen tapa kirjautua eri tietojärjestelmiin.

Erityisen osallisuuden tuen yksikön Teams-kanavan turvallisuuskansioista löytyy toimintakortteja tietoturvahäiriössä, tietojärjestelmän osittaisissa häiriössä ja kyberuhkissa toimimiseen. Jokainen työntekijä pitää huolen siitä, että heillä on ajantasaiset tiedot ja taidot eri poikkeamien ja häiriötilanteiden varalta.

Tiimin riittävä tietojärjestelmäosaaminen ennen Saga Sosiaalihuollon käyttöönottoa varmistetaan siten, että jokainen tiimiläinen käy Pirhan Moodlessa verkkokurssit sosiaalihuollon Saga, sosiaalihuollon kirjaaminen, tietosuoja ja tietoturva sekä myös verkkokurssin sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat Kelan Kantapalveluiden Moodlessa. Aiemmin mainittujen lisäksi tiimiläiset osallistuvat syksyn 2025 aikana Pirha-akatemiaan järjestämiin Saga Sosiaalihuollon verkkokoulutuksiin.

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä käytössä olevia teknologioita ovat henkilökohtaiset älypuhelimet, kannettavat tietokoneet, tietokoneen näytöt, tietokoneen hiiret ja näppäimistöt. Microsoftin Outlook, Teams, SharePoint, OneNote, PowerPoint, OneDrive ja Excel ovat yksikön käytössä olevia sovelluksia. Tiimin turvallisuusvastaava käyttää esihenkilön kanssa riskienhallintaohjelmisto Granitea. Granite on sähköinen raportointi- ja seurantaohjelmisto. Titaniaa käyttävät yksiköstä jokainen. Titania on työvuorosunnitteluun tarkoitettu ohjelmisto. Työajat merkataan ylös Nepton-työajanseurantajärjestelmään. Lokero on henkilörekistereiden hallintaan tarkoitettu tietojärjestelmä, jota jokainen tiimin työntekijä käyttää. Näiden aiemmin mainittujen lisäksi käytössä olevia teknologioita ovat kuulokemikrofonit ja tulostimet. Muita mahdollisia käytössä olevia teknologioita voivat olla laminointikone, taskulaskin ja tarrakirjoitin. Liikkumiseen tarvittavia teknologioita ovat työntekijöiden omat autot ja vammaispalveluiden omat autot. Toisinaan liikkumiseen voi olla mahdollista käyttää julkisia liikennevälineitä, kuten esimerkiksi raitiovaunua tai linja-autoa.

Käytössä olevat teknologiat ovat työn onnistumisen kannalta soveltuvia työtehtävien sujuvan hoitumisen varmistamiseksi. Työssä tiedonsiirto asiakkaiden ja asiakkaiden läheisten kanssa tapahtuu pääosin puhelimitse. Älypuhelimilla työntekijät voivat ottaa kätevästi yhteyttä puheluin ja tekstiviestein asiakkaisiin ja asiakkaiden läheisiin. Yhteydenpito työkavereihin ja eri yhteistyötahoihin hoituu sujuvasti puhelimitse tai sähköpostiviestein. Helposti selkärepussa mukana kulkevat kannettavat tietokoneet sopivat työhön erinomaisesti, sillä työssä liikutaan ympäri Pirkanmaata erilaisiin palavereihin ja asiakkaiden luokse.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. Palvelussamme otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa.

Työ on liikkuvaa ja työtä voidaan toteuttaa melkein missä tahansa. Henkilöstön on tästä syystä kiinnitettävä erityistä huomiota tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin asioihin. Erityisen osallisuuden tuen työntekijät sitoutuvat salassapitoon ja noudattavat tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä ohjeita kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Hyvinvointialueen tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa, että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa.

Yksikön työntekijät suorittavat pakollisen peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Uudet työntekijät perehtyvät pakollisiin tietosuoja- ja tietoturvaasioihin osana perehdytystään. Yksikön esihenkilö seuraa henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvakoulutusten suorittamista.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojen järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturva- ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö Jenny Pihl.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://tietosuoja.pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Uusi henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koulutukset uusitaan kahden vuoden välein.

Intro-järjestelmän perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus käytännössä, potilastietojen tarkasteluoikeudet, sosiaalisen median käyttö työasioista puhuttaessa. Lisäksi hyvinvointialueen Intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta.

Yksikössä tehdään asiakaskirjaukset ajantasaisesti. Perehdyttämisen yhteydessä varmistetaan, että uusi työntekijä ymmärtää kirjaamisen merkityksen ja tärkeyden. Yksikössä on sovittu, että jokainen ohjaaja kirjaa ryhmiinsä osallistuneista asiakkaista. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille.

Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen toimikortti käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto rekisterienhallintajärjestelmä Lokeroon. Wision toiminnassa kerätään säännöllisesti asiakkailta kuvauslupia. Myös nämä kuvausluvut tallennetaan Lokeroon. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalle luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä, ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon.

Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa.

Asiakastyöstä kirjaaminen

Perehdytyksessä käydään läpi käytössä olevat asiakas- ja potilastietojärjestelmät sekä asiakastyön kirjaaminen. Intrassa on kattava määrä ohjeita lukuisiin eri tietojärjestelmiin ja perehdytyksessä käydään läpi tietojärjestelmien asiakasprosessit.

Perehdytysjärjestelmä Introssa on myös tietoa kirjaamiseen liittyvistä asioista.

Tarvittaessa kirjaamiseen on mahdollista saada apua eri asiakas- ja potilastietojärjestelmistä kouluttavilta Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöltä.

Opiskelijat perehdytetään kirjaamiseen. Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan säännöllisesti tiimissä. Erityisen osallisuuden tuessa käytössä olevat kirjaamisjärjestelmät ovat Omni360-potilastietojärjestelmä, ProConsona-asiakastietojärjestelmä, Mediatri-potilastietojärjestelmä ja vuonna 2026 aloittava Saga Sosiaalihuolto-asiakastietojärjestelmä. Järjestelmiin kirjautumiseen käytetään henkilökohtaista toimikorttia.

Pirkanmaan sosiaalihuollon kirjaamisen kehittämisen työryhmään kuuluu vammaissosiaalityöstä Ritva Ahteneva ja varalla Marika Isonokari-Mannelin.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, 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. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Läkehoidon toteutuksesta vastaa yksikön esihenkilö. Kaikilla ohjaajilla tulee olla lääkeluvat voimassa. Palvelullamme on oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa tehdään muutoksia useammin.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivittävät sairaanhoitaja AMK Heidi Joki ja johtava ohjaaja Jenny Pihl. Lääkehoitosuunnitelmaa säilytetään Teams-kansiossa sekä Wärijäämöllä.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Palvelumme lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Jokaisella työntekijällä on vastuu tietää lääkehoitosuunnitelman ja toteutettavan lääkehoidon sisältö ja toimia niiden mukaisesti. Uudet työntekijät sekä opiskelijat tulee perehdyttää lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkäri määrää aina lääkehoidon ja vastaa siten sen kokonaisuudesta. Palvelumme ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön sairaanhoitajalle. Lääketietoutta päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon koulutuksissa, Oppiportin verkkokoulutuksilla sekä LOVE ja LOP –koulutuksessa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että hänen lääkehoidon osaamisensa ja luvat ovat yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisia. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito sekä hyvät ja turvalliset työolosuhteet lääkehoidon toteuttamiseen.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Esihenkilöllä on kokonaisvaltainen vastuu kaikesta toiminnasta. Lääkepoikkeamista tehdään aina HaiPro -ilmoitus ja kirjaus Omni360 potilastietojärjestelmään. Esihenkilö tai HaiPro vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään palaverissa. Kaksi kertaa vuodessa ilmoituksista tehdään koonti palvelupäällikölle.

3.13 Infektioiden torjunta

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 torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä on oma hygieniayhdyshenkilö. Hän muistuttaa säännöllisin väliajoin asiakkaita ja henkilökuntaa hygieniakäytänteistä. Hän myös osallistuu hygieniakoulutuksiin ja kokouksiin. Hygieniayhdyshenkilö on mukana kokouksissa ja koulutuksissa ja informoi muuta henkilökuntaa. Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty infektioiden torjuntaan ja sitoutuu toiminnassaan noudattamaan infektioiden torjuntaan ja hoitoon liittyviä ohjeita.

Työ on liikkuvaa ja sitä voidaan toteuttaa melkein missä vain. Jokaisessa asumisyksikössä, toimintakeskuksessa ja missä tahansa muussa paikassa yksikön henkilöstö noudattaa kyseisen paikan omia hygieniakäytäntöjä.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seuraavat ja arvioivat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta.

Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmat eli toimintaohjeet laaditaan palveluyksikkötasoisesti. Hyvinvointialueen yksiköissä tulee tehdä omatoimisesti sisäinen palotarkastus kahden vuoden välein. Turvallisuuskävelyitä tulee tehdä säännöllisesti vuosittain sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely tulee toteuttaa kaikille työntekijöille. Erityisen osallisuuden tuen yksikön työ on liikkuvaa työtä, jota toteutetaan esimerkiksi toimintakeskuksissa, asiakkaan kotona ja julkisissa tiloissa. Liikkuvassa toiminnassa järjestettävää turvallisuuskävelyä varten ollaan luomassa omaa lomakettaan, jonka suunnitteluun on oltu perustamassa erityistä työryhmää elokuussa 2025.

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Suunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi. Yksikön henkilökuntaa ohjeistetaan tutustumaan suunnitelmaan.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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.

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.

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.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Erityisen osallisuuden tuen yksikön turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaava. Turvallisuustapahtumat käsitellään oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa yksikössä pohditaan toimenpiteitä, joilla vaaratapahtumat jatkossa vältetään.

Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavat vaaratilanteet käsitellään välittömästi. Ilmoitukset käsitellään myös yksikön viikkopalaverissa. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä, kirjataan palaverimuistioon ja informoidaan tarvittavia yhteistyötahoja.

Erityisen osallisuuden tuen yksikössä käytetään Granitea työturvallisuusriskien hallintaan ja yksikössä on nimetty Granite-vastaava. Granite-vastaava osallistuu riskien kartoitukseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn yhteistyössä yksikön esihenkilön, henkilökunnan ja tarvittaessa työsuojeluvaltuutetun kanssa.

Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, fyysinen ja psykososiaalinen kuormittuminen, fysikaaliset vaarat ja kemialliset vaarat. Arvioinnit ja riskitekijät kirjataan Graniteen, joka päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa sekä asiakkaat, että henkilöstö uskaltavat tuoda esiin laatuun, työturvallisuuteen sekä asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Erityisen osallisuuden tuen yksikön työntekijän huomatessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden, ilmoittaa hän asiasta viipymättä yksikön esihenkilölle.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Erityisen osallisuuden tuen yksikön työntekijän tekemän ilmoituksen käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa. Yksikön henkilöstöpalavereissa tarkastellaan kuukausittain yksikön ilmoitukset. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä, miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa. Omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat käsitellään välittömästi. Toimialuetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuositain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Riskien hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä. Työympäristöä tarkkaillaan ja kerätään tietoa esimerkiksi työpaikkakierroksilla, turvallisuuskävelyillä, tietosuoja –ja tietoturvakierroksella, turvallisuuskierrolla ja henkilöstökyselyillä. Lisäksi

työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämis ehdotukset huomioidaan, sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja seurataan. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tekijät selvitetään ja terveyttä vaarantavat olosuhteet korjataan. Jatkuvan turvallisuuden seurannan tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen. Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniahjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Erityisen osallisuuden tuen palveluun on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniapalaveriin ja koulutuksiin ja tuo tietoa työyhteisöön. Infektioiden torjunnassa voi tarvittaessa olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan.

Riskienhallinnan raportointi

Omavalvonnasta raportoidaan HaiPro järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoitukset vastuualueitasoisesti. Raporteissa tulee käydä ilmi ilmoitusten kokonaismäärä, tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnitellut kehittämistoimet, (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) sekä seuraus asiakkaalle tai potilaalle, jos kyseessä on vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Lisäksi raportoidaan vakavan haitan ilmoituksista yleisellä tasolla (siten, ettei ketään voi ilmoituksista tunnistaa) tehdyt korjaavat toimenpiteet sekä ehkäisevät toimet. 1–6 /2025 raportti julkaistaan organisaation verkkosivuilla syyskuussa ja 7–9/2025 raportti julkaistaan marraskuussa.

Riskejä hallitaan Granite-ohjelman käytöllä, jota päivitetään tarpeen vaatiessa ja esihenkilö saa ilmoituksia riskienhallinnan toimenpiteitähuolehtimisesta ohjelma kautta. Raportointi tapahtuu Graniten ja sekä myös HaiPro-ohjelmiston avulla. Graniteen on pääsy esihenkilöllä ja turvallisuusvastaavalla, mutta HaiPro on kaikkien tiimin työntekijöiden käytettävissä, se käyttöä varten on olemassa koulutuksia. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan omasta osaamisestaan ohjelman käyttöön. Jokainen työntekijä on velvollinen kertomaan havaitsemistaan riskeistä esihenkilölleen ja tarvittaessa turvallisuusvastaavalle. Hyvä yhteistyö ja tiedonkulku korostuu, riskien raportoinnissa.

Osaamisen varmistaminen

Riskien hallintaan on olemassa koulutusta myös Pirhan sisäisesti ja työntekijät ovat velvoitettuja huolehtimaan omasta osaamisestaan. Esihenkilö tukee työntekijöiden

pääsyä koulutuksiin esimerkiksi sopimalla töiden järjestelemistä tiimin kanssa, sillä aikaa kun työntekijä osallistuu tarvittaviin koulutuksiin.

Viikkopalavereissa käydään läpi turvallisuusasioita viikoittain tarpeen vaatiessa, niille on varattu palaverimuistiossa oma osionsa.

Yksikössä on oma turvallisuusvastaava Emma Limnell, joka yhteistyössä esihenkilön kanssa tiedottaa tiimiä turvallisuusasioista ja -koulutuksista.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. 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 laatu poikkeaman korjaamiseksi.

Ei koske yksikköä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niiden suunnittelusta vastaa yksikön esihenkilö vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen linjausten, sääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Ohjeet ja toimintakortit yhteystietoineen valmius- ja jatkuvuudenhallintaan liittyen löytyvät henkilökunnan Teams-kanavan tiedostoista.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Erityisen osallisuuden tuen yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö ja se laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa. Yksikön esihenkilö ja henkilöstö päivittävät omavalvontasuunnitelman vuosittain. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa

sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta - asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain. Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla [\(\[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi\]\(https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat\)\)](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Raportit indikaattoreissa havaituista keskeisimmistä poikkeamista sekä niiden korjaamiseksi toteutettavista toimista laaditaan ja julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla vastuualueittain.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

29.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Jenny Pihl, johtava ohjaaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.