Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Hehku päiväaikainen toiminta

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 6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14
3.6 Henkilöstö 14
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 19
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 23
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 24
3.13 Infektioiden torjunta 26
4 Omavalvonnan riskienhallinta 27
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 27
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 29
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 30
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 31
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 32
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 32
5.1 Toimeenpano 32
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 33
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 35

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 sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan 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 riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt 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.

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

Päiväaikainen toiminta Hehku

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Koulutie 15, 35300 Orivesi, Ohjaajat 0505983245, 0401336229, 0401336525

Vastuuhenkilö Kirsi Vesala 0408064973, kirsi.vesala@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta 23 paikkaa, 25 asiakasta.

Avotyö 1, hehkun asiakkaista 7 työhön valmennuksessa.

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 pohjoisella alueella. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö, jolla voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Päiväaikainen toiminta

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten päiväaikainen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Päiväaikaista toimintaa toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Asiakkaille järjestetään päivätoimintaa ja työhönvalmennusta. Toiminta voidaan järjestää erillisessä yksikössä, liikkuvana toimintana, työpaikalla tai etätoimintana. Päiväaikaisessa toiminnassa asiakasta tuetaan ja ohjataan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa. Tavoitteena on tukea asiakkaan elämänlaatua ja hyvinvointia sekä edistää sosiaalista vuorovaikutusta. Asiakkaat osallistuvat päiväaikaiseen toimintaan yksilöllisen asiakassuunnitelman (palvelusuunnitelma) mukaisesti 1–5 päivänä viikossa.

Hehku

Hehku tuottaa päiväaikaisen toiminnan palvelua Orivedellä. Hehkussa on 23 asiakaspaikkaa, kolme vakituista ohjaajaa ja johtava ohjaaja, joka vastaa myös muista

Oriveden vammaispalveluiden yksiköistä. Maanantaisin ja keskiviikkoisin Hehkussa työskentelee Niemen linnan vip-työntekijä. Hehkussa toteutetaan toimintaa, joka tukee asiakkaiden osallisuutta ja toimijuutta ympäröivässä yhteiskunnassa. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan hyvä arki ja oman näköinen elämä. Hehku tarjoaa ammattitaitoista, erilaisuuden hyväksyvää, kokonaisvaltaista ja arjen turvaavaa tukea ja ohjausta. Hehkussa tuetaan itsemääräämisoikeutta, osallistumista omaan elämään, ja tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Hehkun päiväaikainen toiminta on ryhmässä tapahtuvaa yhteisöllistä toimintaa. Jokainen asiakas pyritään huomioimaan myös yksilöllisesti. Ryhmän toiminta perustuu yhdessä asiakkaiden kanssa suunniteltuun ohjelmaan ja toimintaan. Toiminta on suunniteltua ja tavoitteellista.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Tarkastelemme omavalvontasuunnitelmaa myös asiakkaiden ja läheisten palaute toiminnasta huomioiden. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hehkun omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön esihenkilö Kirsi Vesala.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikkötasolla vastaa johtava ohjaaja Kirsi Vesala (kirsi.vesala@pirha.fi) ja pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@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.

Hehkun omavalvontasuunnitelma käydään koko henkilöstön kanssa läpi 4kk välein ja tarkistetaan että se on ajan tasalla. Mahdolliset puutteet ja virheet korjataan välittömästi. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman päivittyessä ilmoitamme siitä Vastuualuejohtajalle. Vastuualuejohtaja tarkastaa suunnitelman ja allekirjoittaa sen. Allekirjoitettu versio julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo 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).

Hehkun omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön yleisissä tiloissa ilmoitustaululla. Näin siihen voi tutustua vapaasti niin asiakkaat kuin vierailijat/läheiset.

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.

Yksikössä toimitaan uuden vammaispalvelulain mukaan, jonka tavoite on muun muassa varmistaa asiakkaiden yhdenvertaisuus, osallisuus ja osallistuminen yhteiskunnassa. Toimintamme tavoitteena on tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Mikäli joudutaan rajoittamaan itsemääräämisoikeutta, tapahtuu se lain pykälien mukaan.

Hehku tarjoaa ammattitaitoista, erilaisuuden hyväksyvää, kokonaisvaltaista ja arjen turvaavaa ohjausta. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan vuositasolla laatimalla toiminnan toimintasuunnitelma ja toimintakertomus. Ryhmissä asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan palautteen kautta, jokaiselle laaditun itsemääräämisoikeuden suunnitelman kautta sekä, asiakaspalavereissa, hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja

henkilöstöpalavereissa. Kaikki asiakaskirjaukset tehdään Omni360. Huomioimme kirjauksissa asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja muutokset toimintakyvyssä.

Hehkun henkilöstö ilmoittaa viivytyksettä esihenkilölleen havaitsemastaan turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Vaaratapahtuma kirjataan HaiPro järjestelmään ja ne käsitellään yhteisesti työyhteisön kanssa viikkopalaverissa. InterRAI-ID on tulossa kaikkiin vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköihin, Hehkussa se ei ole vielä käytössä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Päiväaikainen toiminta Hehkun palvelusta vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue ja palveluiden johtamisjärjestelmä on kuvattuna luvussa 1.2. Johtava ohjaaja työskentelee pääsääntöisesti Hehkun tiloissa, mutta käy useamman kerran viikossa asumisyksiköissä, jolloin hänellä on selkeä kuva arjen toiminnoista ja palvelun laadusta. Johtavan ohjaajan tehtävänä on suunnitella ja johtaa palvelua laatunäkökulma huomioiden ja mahdollistaa tarvittavat resurssit laadukkaaseen työhön hyvinvointialueen antamissa puitteissa. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Henkilöstö kantaa vastuuta omasta toiminnastaan ja sitoutuvat omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Arvot luovat pohjan laadukkaalle palvelulle. Säännöllinen pohdinta arvojen toteutumisesta yksikön palavereissa tuovat tietoa siitä, miten yksikössä laatu toteutuu. Asiakkaiden kanssa toteutuu myös kerran vuodessa arvotyöpaja.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, 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.

Päivätoiminnan asiakkaaksi tullaan vammaispalveluiden kautta. Asiakas tekee hakemuksen päiväaikaiseen toimintaan ja SAS-työryhmä arvioi asiakkaan tilanteen ja tarvittaessa ohjaavat tutustumaan yksikköön. Asiakkaalla on mahdollisuus käydä tutustumassa useampaan yksikköön ennen valintaansa.
Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Laki edellyttää, että suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla ja hänen käyttämällään kommunikaatio keinolla. Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua, jota hehkussa teemme päivitäin.

Sen lisäksi asiakkaalle tehdään Hehkussa henkilökohtainen yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelmat tehdään yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstön kanssa. Asiakkaan suunnitelmat tallennetaan ja arkistoidaan LOKERO:on. Suunnitelmien päivittäminen kirjataan myös tiedoksi potilastietojärjestelmään.

Lisäksi Hehkussa on yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma. Kts. Liite1. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma Hehku. Liite lopussa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Hehkussa asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asiakasta tuetaan kunnioittavalla kohtaamisella sekä päätöksen teon tuen menetelmin.

Hehkun päiväaikaiseen toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista. Toiminnassa ollessaan asiakas pystyy vaikuttamaan itse mihin ohjattuun toimintaan osallistuu. Osallistuminen velvoittaa sitoutumista toimintaan ja yhteisiin sääntöihin. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Toiminta suunnitellaan tavoitteelliseksi asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtien. Tarvittaessa asiakkaan kanssa käytetään vaihtoehtoisia- ja puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä, kuten esimerkiksi pcs- kuvat, tukiviittomat, kommunikaattori sekä erilaiset iPad- sovellukset, kuten MOI; GoTalk jne.

Henkilökunta on käynyt Moodlen IMO-koulutuksen ja yksikössä on IMO-vastaava. Tällä hetkellä Hehkussa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Mutta yksikössä käydään jatkuvaa keskustelua itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Mikäli joudumme rajoittamaan, niitä käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös potilastietojärjestelmään.

Yksikön toimintakulttuuri ja arvopohja perustuu kunnioittamiseen, luottamukseen ja asiakaslähtöisyyteen. Asiakkaiden ääntä kuunnellaan. Mikäli palvelussa ilmenee epäselvyyttä tai asiakas on tyytymätön kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä ensisijaisesti

yksikön henkilökuntaan ja esihenkilöön. Mikäli asia ei saada yhdessä muutosta, on mahdollista ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, tai sosiaaliasiavastaavaan.

Mikäli palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava, asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiavastaava (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta

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, ke, to klo 9–11, ti 12.30–14.30 p. 040 190 9346
Potilasvastaavaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma, ke, to klo 9–11 ja ti klo 12.30–14.30 p. 040 504 5249
Sosiaaliasiavastaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, suomi.fi-verkkoasioinnin kautta, kirjeitse tai sähköpostitse.
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

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
Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

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 käytäntöönpanoa.

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

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.

Hehkussa palautetta voi antaa päivittäin omalla kommunikointimenetelmällä, suullisesti sekä kirjallisesti. Palautetta kerätään myös viikoittain toiminnan ohessa asiakkailta. Yksikön ilmoitustaululta löytyy asiakkaille sekä omaisille QR-koodit, joiden avulla voi antaa palautetta. Hehkussa voi antaa palautteita myös vuosittain asiakastyytyväisyys kyselyn kautta. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa arkensa rakentamiseen ja päiviensä kulkuun. Palautteiden perusteella toimintaa ja toimintatapoja kehitetään.

3.6 Henkilöstö

Hehkun henkilöstö koostuu 3 ohjaajasta sekä johtavasta ohjaajasta. Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Henkilöstön koulutuksina ovat kaksi lähihoitajan tutkintoa ja yksi sosionomi. Lisäksi Hehkussa työskentelee maanantaisin ja keskiviikkoisin neljäntenä ohjaajana Niemen linnan vip-työntekijä. Hehkun esihenkilöllä on sosionomin (AMK) tutkinto. Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 8.00–15.39.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen, sekä henkilöstön riittävyys.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksien avulla. Hyvinvointialueella on määritelty kullekin ammattiryhmälle velvoittavat koulutukset, jotka henkilöstö suorittaa ja joiden suorittamisen esihenkilö tarkistaa HR-työpöydältä työntekijän koulutuskortista.

Koulutus- ja kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain ja tässä otetaan huomioon yksiköistä nousseet tarpeet koulutuksen osalta. Jokaisen henkilökunnan jäsenen vastuulla on itse hakeutua tarpeellisiin koulutuksiin ja ylläpitää omaa osaamista. Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön 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 tilainteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö. Näitä tarkastellaan vuosittain koulutussuunnitelman pohjalta.

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali -ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava ja riittävä siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus. Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä: Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

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

Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa 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

Uudet työntekijät perehdytetään jatkossa työhön sähköisen Intro-perehdytysohjelman kautta. Ohjelman avulla pystytään jakamaan erinäiset perehdytysosa-alueet useamman työntekijän vastuulle. Esihenkilölle kuuluu tietyt alueet. Työsuojeluasioihin perehdyttäminen on lakisääteistä ja vastuuta sen hoitamisesta esimies ei voi siirtää kenellekään. Työturvallisuuslaissa (738/2002) on määritelty, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava työn opastuksesta työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen. Perehdytettävä työntekijä pystyy sähköisesti kuittaamaan saamansa perehdytyksen.

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pidemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokainen henkilökunnan jäsen perehdytetään tehtäviin työsuhteen alussa ja perehdytystä jatketaan työsuhteen aikana.

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.

Päiväaikaisessa toiminnassa sijaisia käytetään lähtökohtaisesti pitkiin sijaisuuksiin. Väliaikaista lisäresurssia voidaan saada tarvittaessa myös vip-työntekijästä. Hehkussa sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyillä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Jos Hehkussa on henkilökunnalla päällekkäisiä poissaoloja, on Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisyksikön asiakkaille mahdollista lisätä tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisääminen tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti yhteistyössä asumisyksiköiden kanssa. Asumisyksiköstä siirtyy tarvittaessa ohjaaja Hehkuun, jos hehkun resurssi niin vaatii.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilön työaikaa saadaan johtamiseen. Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan 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.

Hehkun paikkamäärä on 23. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella Hehkun arjessa. Asiakasmäärä on suhteutettu mittaamisen perusteella ja

asiakasmäärä on päivittäin vaihteleva. Hehkussa on kolme ohjaaja ja minimivahvuus on kaksi. Kahtena päivänä viikossa maanantaisin ja keskiviikkoisin Hehkussa on vahvistuksena asumisyksiköstä Vip-työntekijä. Näinä päivinä on toiminnassa eniten vaikeavammaisia. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Päiväaikaisessa toiminnassa tehdään monialaista yhteistyötä vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, asumispalveluiden, tuetun asumisen ohjaajan, sosiaaliohjaajan, kolmannen sektorin ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa.

Hehku verkostoituu paikallisten yritysten kanssa työhön valmennuksen toteutumiseksi. Lisäksi olemme tehneet yhteistyötä koulujen ja yksittäisten toimijoiden kanssa. Olemme aina valmiita kehittämään toimintaamme ja tekemään yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyöt ja hankkeet ovat osa normaalia arkea ja ryhmien tavoitteellista toimintaa. Vuosittain järjestämme myyjäisiä ja erilaisia tapahtumia Hehkun tiloissa. Kehittelemme jatkuvasti uusia ideoita asiakaslähtöisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt seuraavat asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumispalveluihin. Hehkussa jokaisella asiakkaalla on vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä.

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien tai asumisyksiköiden kautta. Ainoastaan akuuttikäynneille, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan tarvittaessa Hehkusta käsin. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini- mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Lounaat tilataan Voimian kautta ja tuotetilaukset on kilpailutettu S-ryhmän kautta. Voimia toimittaa ateriat, jotka heidän alihankintayhtiönsä Coorin monipalvelutyöntekijä vastaanottaa. Henkilökunta on mukana aterioinnissa ja seuraa, että jokainen asiakas saa itse otettua sopivan ateria-annoksen juomineen. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Siivouspalvelut tulevat Voimian alihankintana Coorilta. Lisäksi teemme yhteistyötä kuljetuspalveluiden kanssa liittyen asiakaskuljetuksiin. Ne järjestävät Tuomilogistiikka.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Hehkun kiinteistön omistaa yksityishenkilö. Kiinteistön huollosta vastaa Talohuolto Sistonen. Teemme yhteistyötä kiinteistön omistajan ja hänen hankkimansa huoltoyhtiön kanssa aina tarpeen mukaan, kiinteistön korjaus- ja huoltotöiden osalta. Hehkun tilat ovat kokonaan asiakkaiden yhteiskäytössä. Yksikön välineiden huolto tapahtuu Istekki Oy:n kautta. Laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Välineiden käytössä noudatetaan valmistajan ohjeita ja tarvittaessa henkilöstölle järjestetään koulutusta niiden käyttöön.

Yksiköissä on käytössä Granite-ohjelma minkä kautta tehdään työnvaarojen arviointia aina kun se on tarpeen, mutta ainakin puolivuosittain. Tässä käydään läpi myös

kiinteistöön liittyviä riskejä. Yksikössä suoritetaan mm. turvallisuuskävelyitä ja riskienarviointia tehdään silmämääräisesti viikoittain. Turvallisuuskävelyt tehdään asiakkaiden ja työyhteisön kesken.

Lääkinnälliset laitteet

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 (EQU).

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

Yksiköstä löytyy lääkinnällisiä laitteita verenpainemittari, henkilönostin, sekä kuumemittari. Kuume- ja verenpainemittareiden käyttökunnosta ja tarvittaessa uusimisesta huolehtii esihenkilö ja henkilökunta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus tilanteen vaatiessa.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

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.

Yksiköiden asiakastiedot kirjataan Pegasospohjaiseen OMNI360 ohjelmaan. Henkilöstö suorittaa käyttöön liittyvät koulutukset. Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus/toimikortti käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa. Käytössämme on myös lokero, joka on tietoturvallinen asiakastiedonhallinnan järjestelmä.

Kirjausjärjestelmä tulee muuttumaan Pegasoksesta vuoden 2026 aikana Saga-järjestelmään.

Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä, ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Lisäksi hyvinvointialueen Intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin- ja sähköpostiviesteissä. Yksiköissä noudatetaan ylläkuvattuja tapoja tietosuoja-asioissa. Tietoturvasta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan ja johtava ohjaaja tietoturvallisuuden kokonaisuudesta. Tietosuojamateriaalille on oma, lukollinen tietosuojajätelaatikko. Asiakastietoa kirjataan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Viikko-ohjelma tai kalenterimerkinnät pidetään niin, että sivulliset eivät pääse niitä näkemään. Tietosuoja- ja tietoturvakierto tehdään yksikössä 11/2025.

Mikäli tietoturva tai tietosuoja on rikkoutunut, tehdään siitä asianmukaiset HaiPro ilmoitukset, sekä niistä ilmoitetaan tietosuojavastaavalle. Kaikki työntekijät ovat velvollisia käymään tietosuoja ja tietoturva Moodle verkkokurssin, joka tulee uusia kahden vuoden välein.

Hehkussa 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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa 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

Hehkussa tehdään vuosittain tietoturvakävely, jossa mahdollisesti nousseita epäkohtia korjataan yhdessä. Mietimme myös tietosuojaa päivittäisessä työskentelyssämme. Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. Hehkussa otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa.

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
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tietoturvasta ja esihenkilö tietoturvan kokonaisuudesta. Jokaisen työntekijän velvollisuus on suorittaa seuraavat koulutukset: Tietosuoja ja tietoturva Pirkanmaan hyvinvointialueella, sosiaalihuollon kirjaaminen, sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat. Edellä mainituilla koulutuksilla varmistetaan, että käytössä on ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet.

Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen toimikortti tai tunnukset käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa. Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto on tietoturvallisessa Lokerossa. Lokero on henkilörekistereiden hallintaan tarkoitettu tietojärjestelmä. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä, ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön.

Lisäksi hyvinvointialueen Intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta.

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

Kaikilla ohjaajilla tulee olla lääkeluvat voimassa. Hehkussa on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelman päivitys kuuluu yksikön sairaanhoitajan ja johtavan ohjaajan tehtäviin, ja he myös valvovat sen toteutumista. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaan. Sen lukemista ja siihen perehtymistä valvotaan lukukuittauksin.

Hehkun 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. Hehkun ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön Niemen linnan 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 pegasokseen. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja se myös

käsitellään henkilöstö palaverissa. Kaksi kertaa vuodessa ilmoituksista tehdään koonti palvelupäällikölle.

Hehkun asiakkailla ei ole yksikössä säilytettäviä lääkkeitä tällä hetkellä. Tarvittavat lääkkeet esim. kohtauslääkkeet, asiakkaat kuljettavat mukanaan.

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
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä

Hehkussa henkilöstö noudattaa yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Päivittäiset varotoimet luovat perustan infektioiden torjumiselle. Tämä sisältää hyvän käsihygienian, tarvittaessa suojainten käytön ja aseptisen työtavan noudattamisen.

Yksiköissä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, jonka vastuulla on hygieniasuunnitelman päivitys. Suunnitelma kattaa myös infektioiden torjunnan. Hygieniavastaava käy koulutuksissa ja päivittää yksikön hygieniasuunnitelmaa. Yksikössä toimitaan Pirhan ajankohtaisten hygieniaohjeistusten mukaan. Nämä ovat kaikki nähtävillä Pirhan intrassa.

Hygieniayhdyshenkilöiden tehtävänä on:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin

- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioidentorjunnan yhdyshenkilön nimet ja yhteystiedot

Pohjoinen lähijohtamisalue, johon Hehku kuuluu:
Josefiina Rajala, etunimi.sukunimi@pirha.fi, puh. 044 472 8752

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
Yksiköissä toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisesti. Käytössämme on intrasta löytyvät ohjeet ja Granite- ja HaiPro-ohjelmat. Jokaiselle henkilöstön jäsenelle kuuluu vastuu turvallisuuspoikkeamasta ilmoittaminen. Poikkeamista voidaan oppia, kun niitä ilmoitetaan sekä käsitellään yksikössä.

Yksikön esihenkilö vastaa, että työn vaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työvaarojen arvioinnissa tunnistetaan riskit ja määritellään riskien vakavuus. Työturvallisuusriskit arvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat käytettävissä.

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. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmat eli toimintaohjeet laaditaan palveluyksikkötasoisesti. Turvallisuuskävelyitä tehdään säännöllisesti vuosittain.

Henkilökuntaa ohjeistetaan myös tutustumaan hyvinvointialueen riskienhallintasuunnitelmaan. Suunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiselle. Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002). Kuten myös velvoitteet tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat velvoitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksiköissä tunnistettavat yleisimmät asiakasturvallisuuden riskiryhmät liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilöstö) liittyviin riskeihin, tiedon kulkuun ja toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään lääkehoitosuunnitelman ja turvallisuussuunnitelman avulla. Lisäksi käytössä on työnvaarojen arviointiin kehitetty Granite-ohjelma. Ohjelmassa käydään kattavasti läpi kaikkia mahdollisia riskejä työhön liittyen.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä. HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueesta: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät tapahtumat. Riskienhallinta järjestelmä HaiPro:ssa arvioidaan myös riskien suuruus ja vaikutus toimintaan.

On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Työturvallisuuslain § 10 mukaisesti jokaisella työpaikalla tulee olla tehtynä myös ajantasainen selvitys työhön liittyvistä vaaratekijöistä, olivatpa nämä luonteeltaan fyysistä tai henkistä kuormitusta aiheuttavia. Selvitys tulee tehdä yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, jotta yhdessä voidaan arvioida havaittujen haittatekijöiden terveydellisiä vaikutuksia ja määritellä toimenpiteet haittojen poistamiseksi.

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

Henkilökunta noudattaa ylläkuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä toimiston ilmoitustaululla ja on osa henkilöstön perehdyttämistä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta
Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan riskienhallinnan toteutumista. Mikäli Hän huomaa puutteita riskienhallinnan toteutumisessa, tulee hänen siitä tehdä HaiPro ilmoitus.

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.

Riskienhallinnan raportointi
Omavalvonnasta raportoidaan HaiPron Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset vastuualuetasoisesti ja näistä Ilmoitusten kokonaismäärä, Tapahtuman luonteen suhdeluku, Suunnitellut kehittämistoimet (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) ja Seuraus asiakkaalle/potilaalle vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Lisäksi jos on tullut

vakavan haitan ilmoituksia, niistä kirjataan yleisellä tasolla (niin ettei ketään tunnista) tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimet.

Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua.

Osaamisen varmistaminen

Pirha-tasoisesti henkilöstön tulee käydä koulutus vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen, ja käsittelijät käyvät lisäksi vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittely koulutuksen. Koulutus antaa tukea ja rohkaisee ilmoituksen tekemiseen.

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 laatupoikkeaman korjaamiseksi.

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.

Ostopalveluita ovat esim. ateriapalvelu, s-kauppapalvelu, siivouspalvelu ja Tuomilogistiikka, joka huolehtii kuljetuspalveluista.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmukset sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa.

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

Valmiussuunnittelussa tunnistetaan, arvioidaan ja analysoidaan kyseessä olevaan organisaatioon tai alueeseen kohdistuvia uhkia sekä oman toiminnan haavoittuvuuksia. Päiväaikaisessa toiminnassa Hehkussa laaditaan yksikkökohtaiset toimintakortit, joista löytyy ohjeet erilaisiin häiriötilanteisiin sekä tarvittavaan yhteystiedot. Toimintakortit käydään yksikössä henkilöstön kanssa läpi. Ohjeistus löytyy myös yksikön Teams kanavalta, josta henkilöstö voi käydä niihin tutustumassa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Palvelualueen ja Hehkun vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Kaikkien työntekijöiden vastuulla on toimia omavalvontasuunnitelman mukaan. Sen lukemista ja siihen perehtymistä valvotaan lukukuittauksin. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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.

Hehkussa omavalvontasuunnitelma käydään koko henkilöstön kanssa läpi 4kk välein ja tarkistetaan että se on ajan tasalla. Mahdolliset puutteet ja virheet korjataan välittömästi. Muutosten jälkeen korjattu omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkossa.
Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa.
Tarkastelemme omavalvontasuunnitelmaa myös asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Omavalvonnasta raportoidaan HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset vastuualuetasoisesti. Näistä ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten kokonaismäärä, Tapahtuman luonteen suhdeluku, Suunnitellut kehittämistoimet (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) ja Seuraus asiakkaalle/potilaalle vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Näiden lisäksi, mikäli on tullut vakavia vaaratapahtumia, kirjataan niistä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet yleisellä tasolla ilman tunnistettavaa tietoa. Palvelulinjat päättävät seurannan tason. Keskeisistä havainnoista ja niistä johdetuista toimenpiteistä, julkaistava raportti laaditaan vastuualuetasolla, ja palvelulinjat

päättävät seurannan tason. Omavalvontasuunnitelmien raportti julkaistaan Pirhan ulkoisilla verkkosivuilla omavalvontasuunnitelmien yhteydessä nimettyjen julkaisijoiden toimesta.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Orivesi 26.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Kirsi Vesala, vs. johtava ohjaaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen

Liitteet;

Liite 1 Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma Hehku

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma Hehku

Johdanto

Hehkussa pohditaan säännöllisesti henkilökunnan kanssa, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Mahdollistetaan ammatillisen ja laadukkaan ohjauksen keinoin asiakkaan oman äänen kuuluminen asiakkaan päätöksenteossa.

Hehkussa ei ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä tällä hetkellä. Itsemääräämisoikeutta pohditaan ja arvioidaan jatkuvasti arjen tasolla ja vähintään 6kk välein päivitetään niiden asiakkaiden yksilöllinen itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma, joilla sellainen on. Jos sen toteutuminen arvioidaan kyseenalaiseksi, pohditaan yhdessä työyhteisönä, miten itsemääräämisoikeutta voidaan paremmin tukea. Työyhteisö arvioi itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelman tarpeellisuutta päiväaikaisen toiminnan arjessa.

Luottamussuhde ja asiakkaan ohjaaminen

Hehkussa ohjaajien keskeisenä tehtävänä on luoda jokaisen asiakkaan kanssa

luottamussuhde, jotta asiakkaalla on turvallinen ja luottavainen suhde henkilökuntaan ja mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on tehty jokaiselle omat henkilökohtaiset tavoitteet. Näitä tavoitteita ja niiden toteutumista käydään säännöllisesti läpi toiminnan arjessa.

Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida kaikessa toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeudenrajoittaminen tulee aiheelliseksi.

Päätöksen teon tuki

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa asiakaslähtöisesti. Asiakasta tuetaan tekemään omia valintoja omien voimavarojensa ja osaamisen tasolla, jotta asiakkaan elämä olisi mahdollisimman paljon asiakkaan näköistä. Asiakas esimerkiksi valitsee itse puolivuosittain mihin ohjattuun toimintaan

osallistuu. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Toimintaa suunnitellaan tavoitteelliseksi asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtien. Päivittäisissä arjen toiminnoissa esim. ruokahetkillä asiakas valitsee itse oman ruokajuomansa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa käytetään vaihtoehtoisia- ja puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä, kuten esimerkiksi pcs- kuvat, tukiviittomat, kommunikaattori sekä erilaiset iPad- sovellukset MOI; GoTalk jne.

Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös velvollisuuksia ja niitä käydään myös asiakkaiden kanssa läpi. Itsemääräämisoikeutta tuetaan asiakasta kunnioittavalla kohtaamisella sekä tuetun päätöksen teon menetelmin. Asiakkaita tuetaan päiväaikaisessa toiminnassa tekemään erilaisia valintoja sekä rohkaistaan oman mielipiteen ilmaisuun, heidän erityispiirteensä huomioiden. Oman elämän päätöksentekijänä toimimista vahvistetaan ja tuetaan. Yhteiskunnallista osallisuutta tuetaan, niin yksilöllisien tavoitteiden ja ohjauksen, kuin ryhmässä toimimisen kautta. Yhteiskunnassa on erilaisia velvollisuuksia ja niiden tietoon saattaminen, sekä harjaannuttaminen on itsemääräämisoikeuden yksi osa-alue, esimerkiksi liikennesäännöt ja yleisten normien noudattaminen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Hehkussa asiakkaiden osallistuminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan IMO-suunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Jokainen asiakastyöhön osallistuva on omalta osaltaan vastuussa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen asiallisesta käytöstä ja kirjaamisesta. Rajoittamista tulee aina tarkoin harkita ja rajoittamista tehtäessä on aina toimittava ajantasaisen lainsäädännön mukaisesti. Hehkussa ei ole kenelläkään käytössä rajoitustoimenpiteitä.



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.