Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Hempankaaren toimintakeskus

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 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 14
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 17
3.6 Henkilöstö 18
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 21
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 23
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 24
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 27
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 32
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 35
3.13 Infektioiden torjunta 36
4 Omavalvonnan riskienhallinta 39
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 39
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 45
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 47
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 48
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 50
5.1 Toimeenpano 50
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 51
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 53

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

Hempankaaren toimintakeskus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Nokian valtatie 25 C, 37100 Nokia

Vastaava ohjaaja p. 050 3951 724

Hempansakki p. 050 395 1726

Hempanväki p. 040 133 4436

Hempankulma p. 050 395 1734

Työvalmennus p. 050 395 1731

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty

Palvelu:

Päiväaikainen toiminta

Asiakasryhmä:

kehitysvammaiset henkilöt

Asiakaspaikkamäärä:
päivätoiminta 65 asiakasta
työtoiminta 46 asiakasta
työhönvalmennus 26 asiakasta

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hempankaaren toimintakeskus toimii osana Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluja. Hempankaaren toimintakeskus järjestää vammaispalveluin mukaista päivätoimintaa, kehitysvammaisten työtoimintaa sekä työhönvalmennusta. Asiakkaaksi Hempankaareen ohjaudutaan vammaissosiaalityön kautta, jolloin asiakkaalle muodostuu toiminnassa sosiaalihuollon asiakkuus.

Toimintakeskus kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueeseen, joka on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa.
Vastuualue on jaettu eteläiseen ja pohjoiseen alueeseen. Hempankaaren toimintakeskus kuuluu eteläiselle alueelle. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen, ja yksikössä toimii nimetty esihenkilö Piia Raittinen, jolla voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana.

Toiminta on suunniteltu tukemaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita, vahvuuksia ja tavoitteita. Se toteutetaan pääsääntöisesti ryhmämuotoisena arkipäivisin, ja päivittäin toimintaan osallistuu noin 80 asiakasta. Asiakkaat osallistuvat tavoitteelliseen päiväaikaiseen toimintaan yksilöllisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Toimintakeskus on avoinna arkisin, pois lukien vuosittain määriteltäviä loma-aikoja.

Toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille hyvinvointia, osallisuutta ja työllistymistä aidosti edistävää palvelua. Tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuuden ja hyvinvointia sekä edistää sosiaalista vuorovaikutusta. Palvelu tukee asiakkaan mahdollisuuksia elää

tasa-arvoisena yhteiskunnan jäsenenä, osallistua merkitykselliseen tekemiseen ja kokea onnistumisia arjessa.
Päiväaikaisessa toiminnassa henkilöllä on mahdollisuus käyttää opittuja taitoja, myös kehittää niitä ja oppia uutta. Jokaiselle asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma ja itsemääräämisoikeussuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa.
Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan, ja hänen osallisuutensa pyritään varmistamaan yksilöllisesti.
Toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden ammattilaisten kanssa. Toimintaa voidaan järjestää yksikössä, liikkuvana toimintana tai työpaikoilla.

Hempankaaren työ- ja päivätoiminnan arvot ovat:
- Yksilöllisyys: jokainen asiakas kohdataan omana itsenään, hänen tarpeitaan ja toiveitaan kunnioittaen
- Osallisuus: asiakas osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin
- Tasa-arvo: kaikilla asiakkailla on yhtäläinen oikeus osallistua ja vaikuttaa
- Itsemääräämisoikeus: asiakas tekee itseään koskevia päätöksiä ja saa tukea niiden toteuttamiseen
- Yhteisöllisyys: toiminta tukee sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteisön jäsenyyttä

Toiminta pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Hempankaaressa omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat ohjaaja Susanna Yli-Pekkala (turvallisuus yhdyshenkilö) ja ohjaaja Jonna Aunola (lääkehoitovastaava). Muut yksikön ohjaajat ja asiakkaista koostuva omavalvontaryhmä kommentoivat omavalvontasuunnitelman luonnosta ja tekevät siihen tarvittavia muutos ehdotuksia.
Esihenkilö Piia Raittinen vastaa siitä, että suunnitelman sisältö vastaa yksikön ajankohtaista toimintaa ja että henkilöstö on tietoinen päivitetyistä käytännöistä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Piia Raittinen
Vastaava ohjaaja
Puhelin: 050 3951 724
Sähköposti: piia.raittinen@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.

Hempankaaren toimintakeskuksessa omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa, tai aina kun toiminnassa, ohjeistuksissa tai palvelurakenteessa tapahtuu muutoksia Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Päivitystarpeita voi ilmetä esimerkiksi:
- havaittujen epäkohtien tai turvallisuushavaintojen perusteella (esim. HaiPro-ilmoitukset, Granite-havainnot, lääkehoitosuunnitelma,)
- kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien käyttöönoton yhteydessä
- henkilöstön, asiakkaiden tai omaisten palautteiden pohjalta
- lainsäädännön tai hyvinvointialueen ohjeistusten muuttuessa
- sisäisten auditointien tai turvallisuuskävelyiden tulosten perusteella

Päivitetty omavalvontasuunnitelma tallennetaan yksikön yhteiseen dokumenttipohjaan ja siitä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalaverissa, sähköpostilla ja Teams-kanavalla.
Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla.
Aiemmat versiot säilytetään yksikön Teams- kanavalla.
Omavalvontasuunnitelman ja siihen tulevat päivitykset hyväksyy vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen.

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).

Hempankaaren toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja saatavilla pyydettäessä henkilökunnalta paperiversiona.

Hempankaaren suunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla osoitteessa pirha.fi (Omavalvontasuunnitelmat), osana vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluiden vastuualuetta.

Henkilökunnalle omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös yksikön omalla Teams-kanavalla.

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.

Hempankaaren toimintakeskus on kehitysvammaisten päiväaikaisen toiminnan yksikkö, jossa palvelujen laadun varmistaminen perustuu osaavaan ja sitoutuneeseen henkilöstöön, selkeisiin toimintamalleihin ja jatkuvaan kehittämiseen. Palvelujen toteutuksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden linjauksia, voimassa olevia säädöksiä ja eettisiä periaatteita.

Yksikön laadullisesta toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö, joka huolehtii päivittäisen toiminnan sujuvuudesta ja laadun toteutumisesta.
Palvelujen laadun kokonaisvaltaisesta varmistamisesta vastaa yksikön esihenkilö Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden johdon ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelujen laatua arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti hyödyntäen seuraavia laadunhallinnan työkaluja ja mittareita:

- Asiakastyytyväisyyskyselyt
- Asiakaskomitean/ omavalvontaryhmä toiminta
- järjestelmällinen asiakaspalautteet kerääminen ja analysointi
- HaiPro- ilmoitusjärjestelmä palveluun ja hoitoon liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely ja seuranta
- Granite-riskienhallintajärjestelmä, joka käydään läpi puoli vuosittain koko henkilstön kanssa

Palautteen ja mittareiden perusteella tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä, jotta palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Seuranta- ja korjaavat toimenpiteet kuvataan tarkemmin kohdassa 5.2.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen Hempankaaressa

Asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti seuraavin menettelytavoin:

- Asiakkaiden tunnistaminen ennen siirtymisiä mm. tapahtumiin lähtiessä
- Tarkistuslistojen käyttö arjen turvallisuuden varmistamiseksi (esim. ruokailu, lääkehoito, kuljetukset, retket)
- ajantasaiset kirjaukset asiakas- ja potilastietojärjestelmiin (Lokero, KantaEffica Nokia, OMNI 360)
- HaiPro-järjestelmän käyttö vaaratapahtumien raportointiin ja käsittelyyn
- Yksilölliset palvelu- ja riskienhallintasuunnitelmat
- Poikkeamatilanteiden toimintamallit ja pelastussuunnitelma

Digitaalisten ja etäpalveluiden turvallisuus ja laatu:

Digi- ja etäpalveluiden käyttö on rajattua, mutta niiden osalta noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja etäpalveluohjeistusta. Turvallisuus varmistetaan seuraavasti:

- Tietoturvalliset yhteydet ja tunnistautuminen
- Henkilöstön koulutus digipalveluiden käyttöön
- Tietosuoja- ja tietoturvakävelyt puoli vuosittain

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on keskeinen osa laadunhallintaa. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin velvoittaviin koulutuksiin ja perehdytyksiin. Tämä tukee henkilöstön ammatillista kehittymistä ja sitoutumista laadukkaaseen palveluun.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä
Hempankaaren toimintakeskuksessa palvelujen laadusta vastaa yksikön esihenkilö, joka huolehtii siitä, että toiminta toteutuu Pirkanmaan hyvinvointialueen linjausten, voimassa olevan lainsäädännön ja laatuvaatimusten mukaisesti. Esihenkilö seuraa aktiivisesti yksikön tilannetta, tunnistaa keskeiset ongelmat ja riskit sekä varmistaa, että toiminta on turvallista, asiakaslähtöistä ja eettistä.

Yksikön päivittäisestä toiminnasta ja sen laadun toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö. Hän ohjaa henkilöstöä, seuraa toiminnan sujuvuutta ja varmistaa, että asiakkaiden tarpeet huomioidaan arjen toiminnassa.

Hempankaaren henkilöstöllä on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.
Koko Hempankaaren henkilöstö on sitoutunut palvelujen laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen.
Jokaisella työntekijällä on vastuu toimia laadukkaasti, noudattaa sovittuja toimintamalleja ja osallistua aktiivisesti omavalvontaan, koulutuksiin, asiakaspalautteen käsittelyyn, yhteistyöhön asiakkaiden sidosryhmien kanssa sekä laadun kehittämiseen.

Hempankaaren esihenkilö toimii valvontalain (741/2023) 10 §:n 4 momentin mukaisena vastuuhenkilönä. Hän johtaa palvelutoimintaa siten, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko toteuttamisen ajan.

Tämä sisältää:

- Ajantasaisen tilannekuvan muodostamisen asiakaspalautteen, turvallisuusilmoitusten (HaiPro) ja riskienhallinnan (Granite) avulla
- Henkilöstön ohjaamisen ja osaamisen varmistamisen
- Poikkeamien käsittelyn ja korjaavien toimenpiteiden johtamisen
- Yhteistyön alueellisen johdon ja valvontaviranomaisten kanssa
- Valvontaviranomaisten ohjauksen huomioiminen

Valvontaviranomaisten (Valvira, AVI) antama ohjaus ja päätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja omavalvonnan päivittämisessä.
Esihenkilö vastaa niiden jalkauttamisesta yksikön käytäntöihin. Ohjeet käsitellään tiimitasolla, ja tarvittavat muutokset viedään käytäntöön esimerkiksi toimintamallien päivityksinä, henkilöstön koulutuksina ja omavalvontasuunnitelman tarkistuksina.

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.

Hempankaaren toimintakeskuksessa jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi arvostavasti, turvallisesti ja yksilöllisesti. Asiakkaan asema perustuu lainsäädäntöön, mutta arjessa se tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että asiakas saa osallistua, vaikuttaa ja tehdä omia valintojaan, omalla yksilöllisellä tavallaan.

Oikeus palveluun ja tietoon Hempankaaressa
Asiakkaalla on oikeus päästä hänelle myönnettyyn palveluun viiveettä ja saada ymmärrettävää tietoa palvelun sisällöstä, tavoitteista ja omista oikeuksistaan. Viestintä toteutetaan selkokielellä, kuvilla tai tukiviittomilla aina asiakkaan tarpeet huomioiden.

Oikeus osallisuuteen ja päätöksentekoon

Hempankaaren asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Häntä tuetaan tekemään valintoja arjessa esimerkiksi kuvakorttien avulla. Viikkokokouksissa asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan sisältöihin, ja valinnat kirjataan henkilökohtaiseen viikko-ohjelmaan.

Oikeus asialliseen kohteluun

Hempankaaressa kaikki asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja turvallisesti. Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua, asiakasta kuunnellaan, tilannetta selvitetään ja hänen asiansa käsitellään tarvittaessa esihenkilön johdolla, tilanteen vaatiessa viedään ylemmälle taholle. Tilanteet dokumentoidaan ja niistä opitaan.

Oikeus itsemääräämiseen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan arjessa konkreettisesti. Jokaiselle laaditaan henkilökohtainen itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, jossa sovitaan, miten asiakasta tuetaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi sekä tekemään omia valintoja. Mahdolliset rajoitukset toteutetaan vain lain sallimissa tilanteissa, asiakkaan etu ja turvallisuus edellä.

Oikeus oikeusturvaan

Asiakkaalle kerrotaan selkeästi, miten hän voi käyttää oikeusturvakeinoja, kuten muistutusta, kantelua tai ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan. Yhteystiedot ovat esillä yksikössä, ja henkilöstö auttaa asiakasta tarvittaessa.

Oikeus yhdenvertaisuuteen ja saavutettavuuteen

Hempankaaren toiminta on mahdollisimman esteetöntä ja saavutettavaa. Asiakkaan kielelliset oikeudet turvataan ja tarvittaessa käytetään tulkkausta tai kommunikaatiota tukevia menetelmiä. Jokaisen yksilölliset tarpeet huomioidaan, jotta toiminta olisi Hempankaaressa yhdenvertaisesti saavutettavaa ja arki olisi mahdollisimman osallistavaa ja oikeudenmukaista.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
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

Muistutuksen / palautteen antamisessa Hempankaaren toiminnasta kannattaa aloittaa keskustelemalla yksikössä.

Palautekanavista tiedotetaan asiakkaille ja läheisille esimerkiksi tulokeskustelujen yhteydessä sekä yksikön tiloissa näkyvillä olevin ohjein sekä palautelaatikko löytyy yksikön ilmoitustaulun vierestä (jakelukeittiö).

Kaikki palautteet käsitellään viipymättä yksikön esihenkilön toimesta.
Esihenkilö arvioi palautteen sisällön, päättää tarvittavista toimenpiteistä ja nimeää vastuuhenkilön, mikäli tilanne sitä edellyttää.

Tarvittaessa palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos palautteen sisältö tai vakavuus vaatii laajempaa käsittelyä, asia siirretään seuraavalle vastuutasolle.

Hempankaaren toimintakeskuksessa asiakkaille ja heidän läheisilleen tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta helposti ja matalalla kynnyksellä.
Jos asiakas tai läheinen on tyytymätön Hempankaaren toiminnan laatuun tai saamaansa kohteluun Hempankaaressa, hän voi tehdä muistutuksen.
Muistutuksen voi antaa suullisesti, mutta pääsääntöisesti muistutus tehdään kirjallisesti.

Muistutusten käsittely

Jos asiakas tai hänen läheisensä haluaa tehdä muistutuksen, yksikön henkilökunta ohjaa ja tukee asiassa. Muistutuksen voi toimittaa sähköisesti Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi tai paperisesti Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus lähettämällä Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon (PL 272, 33101 Tampere).

Hempankaaressa huolehditaan siitä, että asiakkaat ja läheiset tietävät oikeudestaan tehdä muistutus ja että sen tekeminen on mahdollisimman vaivatonta. Muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja niihin vastataan kohtuullisessa ajassa. Tarvittaessa yksikkö tekee yhteistyötä hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa asian selvittämiseksi.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tai hänen läheistään viemästä asiaa eteenpäin esimerkiksi aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Toiminnan kehittäminen palautteiden perusteella

Kaikki palautteet, muistutukset, kantelut ja vahinkoilmoitukset käsitellään oppimisen ja kehittämisen näkökulmasta. Havaitut epäkohdat dokumentoidaan ja käsitellään tiimitasolla. Niistä johdetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet, kuten toimintatapojen tarkistaminen, henkilöstön koulutus tai ohjeistuksen päivittäminen.

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.

Hempankaaren toimintakeskuksessa palautetta kerätään säännöllisesti ja monikanavaisesti asiakkailta, heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä.

Hempankaaressa käytössä olevia palautteenkeruun tapoja:
- Suora palaute arjen tilanteissa (suullisesti tai kirjallisesti)
- Palautelaatikko yksikön tiloissa (jakelukeittiö)
- Sähköinen palaute Pirkanmaan hyvinvointialueen palautesivuston kautta (pirha.fi/palaute)
- Tulokeskustelut ja arviointikeskustelut, joissa kartoitetaan asiakkaan ja läheisten kokemuksia
- Asiakaskomitean keskustelut ja muut toiminnan kehittämiseen osallistavat ryhmät
- Henkilöstön kehityskeskustelut ja tiimipalaverit, joissa käsitellään myös asiakaspalautetta

Palautetta voidaan kerätä asiakkaiden osallisuuden tukemiseksi mm. kuvakorttien avulla, jotta myös asiakkaat, joilla on haasteita kielellisessä ilmaisussa, voivat osallistua palautteen antamiseen.

Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä
Hempankaaressa toimintaa suunnitellaan ja kehitetään aktiivisesti asiakkaiden toiveiden ja palautteiden perusteella.

Palautteet dokumentoidaan ja käsitellään tiimipalavereissa ja asiakaskomiteassa. Tarvittaessa palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään. Palautteen perusteella:
- arvioidaan yksikön toimintaa ja palvelun laatua
- tunnistetaan kehittämistarpeita
- suunnitellaan ja toteutetaan konkreettisia toimenpiteitä (esimerkiksi toimintatapojen muokkaus, lisäkoulutus, viestinnän selkeyttäminen)

Asiakkaille ja mahdollisesti heidän läheisille kerrotaan, miten heidän palautteensa on vaikuttanut toimintaan. Palautteen käsittelyssä korostetaan avoimuutta, oppimista ja jatkuvaa parantamista.

3.6 Henkilöstö

Hempankaaren toimintakeskuksessa työskentelee yhteensä 17 työntekijää, joista 15 toimii kokoaikaisesti ja kaksi osa-aikaisesti.

Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, kuten lähihoitajia ja sosionomeja, sekä muita tehtävään soveltuvan koulutuksen saaneita ohjaajia. Henkilöstön rakenne mahdollistaa monipuolisen osaamisen ja asiakaslähtöisen työotteen.

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.

Hempankaaressa varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito.

Työntekijöiden kielitaito huomioidaan asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti, ja tarvittaessa käytetään tukiviittomia, selkokieltä tai muuta kommunikaatiota tukevaa menetelmää.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen työsuhteen alkamista Valviran rekisteristä. Työntekijöiden osaamista ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella, työnohjauksella ja tiimipalavereilla. Henkilöstö osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin sekä yksikön sisäisiin kehittämispäiviin.

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

Hempankaaressa uusien työntekijöiden rikostausta selvitetään ennen työsuhteen alkamista lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) sekä valvontalain 28 §:n mukaisesti. Selvitys koskee kaikkia, jotka työskentelevät iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Selvitykset dokumentoidaan henkilöstöhallinnon järjestelmässä.

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

Hempankaaren toimintakeskuksessa uusien työntekijöiden perehdytys toteutetaan suunnitelmallisesti ja vaiheittain. Käytössä on sovelluspohjainen perehdytysohjelma INTRO, joka toimii perehdytyksen runkona ja varmistaa, että jokainen työntekijä saa kattavan ja ajantasaisen perehdytyksen sekä yksikköön että hyvinvointialueeseen.

Yleinen perehdytys Pirkanmaan hyvinvointialueeseen
Perehdytyksen alkuvaiheessa työntekijä tutustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaan, arvoihin, strategisiin tavoitteisiin ja yhteisiin toimintaperiaatteisiin.
Tämä osio sisältää:
- Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatiorakenne ja palvelualueet
- Arvot ja asiakaslähtöisyyden periaatteet
- Tietoturva, tietosuoja ja eettiset ohjeet
- Yhteiset sähköiset järjestelmät ja toimintamallit
- Henkilöstöedut ja työhyvinvoinnin tukimuodot

Tämä osio toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoaman sähköisen perehdytysmateriaalin ja intranetin kautta. Työntekijä käy materiaalin läpi myös itsenäisesti ja voi tarvittaessa kysyä lisätietoja esihenkilöltä tai perehdytysvastaavalta.

Yksikkökohtainen perehdytys Hempankaaren toimintakeskuksessa
Yksikkökohtainen perehdytys keskittyy Hempankaaren toimintakeskuksen arkeen, asiakasryhmään ja toimintakulttuuriin.
Sovelluspohjainen perehdytysohjelma sisältää:
- Yksikön toiminta-ajatus, asiakasprofiili ja arvot
- Asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen
- Turvallisuus- ja riskienhallintakäytännöt (HaiPro, Granite)
- Työaikakäytännöt, dokumentointi ja asiakastietojärjestelmät
- Viestintä- ja kommunikaatiomenetelmät (esim. kuvakommunikaatio, tukiviittomat)
- Omavalvonnan toteutus ja työntekijän vastuut

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytysvastaava, joka tukee ohjelman käyttöä ja vastaa perehdytyksen sisällöllisestä toteutuksesta.
Perehdytyksen etenemistä seurataan sovelluksessa ja tarkistetaan yhdessä työntekijän ja esihenkilön kanssa. Perehdytys dokumentoidaan ja säilytetään henkilöstöhallinnon järjestelmässä.

Perehdytysohjelmaa päivitetään säännöllisesti palautteen ja havaintojen perusteella. Tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijä voi aloittaa työnsä turvallisesti, osaavasti ja asiakaslähtöisesti.

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.

Hempankaaren toimintakeskuksessa työskentelee yhteensä 17 työntekijää, joista:
- 15 toimii ohjaajina
- 1 toimii työvalmennuksen ohjaajana (toimii pääsääntöisesti asiakkaiden työtoimintapaikoilla yksikön ulkopuolella)
- 1 toimii vastaavana ohjaajana

Yksikössä ei ole käytössä vuokratyövoimaa.

Henkilöstömitoituksen periaatteet
Henkilöstömitoitus perustuu:
- päivittäin vaihtuvaan asiakasmäärään
- asiakkaiden yksilölliseen tuen tarpeeseen
- toimintaympäristön vaatimuksiin

Yksikkö ei kuulu erityislainsäädännön sitovan henkilöstömitoituksen piiriin, mutta resursointi toteutetaan asiakasturvallisuus ja palvelun laatu edellä.

Henkilöstön riittävyyden arviointi ja seuranta Hempankaaressa

Jokaisen työpäivän alussa pidetään aamupalaveri, jossa arvioidaan:

- päivän asiakasmäärä
- asiakkaiden tuen tarpeet
- käytettävissä oleva henkilöstö

Tarvittaessa tehdään sisäisiä uudelleenjärjestelyjä, kuten:

- ohjaajien siirtyminen ryhmien välillä
- ryhmien yhdistäminen
- vastaavan ohjaajan osallistuminen asiakastyöhön

Lyhyt- ja pitkäaikaisissa vajetilanteissa toimiminen

- Vuosilomat suunnitellaan siten, että pääsääntöisesti vain yksi työntekijä on lomalla kerrallaan
- Sijaisia käytetään vain, jos se on toiminnan toteuttamisen kannalta välttämätöntä
- Erityistilanteissa voidaan sopia, että asiakas jää asumisyksikköönsä, mikäli se on hänen kannaltaan turvallista ja tarkoituksenmukaista

Omavalvonta ja jatkuva arviointi

Hempankaaren henkilöstö on sitoutunut arvioimaan omavalvonnan toteutumista myös henkilöstöresurssien näkökulmasta. Henkilöstön riittävyyttä seurataan osana asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun jatkuvaa arviointia. Havaitut resurssivajeet dokumentoidaan ja käsitellään tiimitasolla, ja tarvittaessa esihenkilö tekee muutoksia työjärjestelyihin tai resurssisuunnitteluun.

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

Hempankaaren toimintakeskuksessa palvelua suunnitellaan ja toteutetaan monialaisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Tavoitteena on muodostaa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuva, eheä ja toimiva palvelukokonaisuus, jossa tiedonkulku ja vastuunjako ovat selkeitä ja turvallisia.

Hempankaaren keskeisimmät yhteistyötahot
Hempankaari tekee monialaista yhteistyötä erityisesti seuraavien tahojen kanssa:
- Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijät
- Asumisyksiköiden henkilöstö
- Terveydenhuollon ammattilaiset (esim. fysioterapeutit, toimintaterapeutit, lääkärit, hoitajat)
- Omaiset ja edunvalvojat
- Muut päiväaikaisen toiminnan yksiköt
- Voimia
- Tuomilogistiikka
- Yritykset ja oppilaitokset

Hempankaaressa yhteistyö perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiin toimintamalleihin, kuten Minun tiimini -malliin, jossa asiakkaan ympärille kootaan hänen tarpeitaan vastaava ammattilaisten verkosto. Tiedonkulku varmistetaan sähköisten asiakastietojärjestelmien, yhteisten suunnitelmien ja verkostotapaamisten avulla.

Henkilöstö huolehtii siitä, että asiakkaan tiedot ajantasaisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmiin.

Hempankaaressa asiakas on keskiössä kaikessa häneen liittyvässä yhteistyössä. Hänen näkemyksensä, toiveensa ja tavoitteensa ohjaavat palvelujen suunnittelua ja toteutusta.
Asiakkaan osallisuutta tuetaan aktiivisesti verkostotapaamisissa, joissa hänellä on mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon omien voimavarojensa ja kommunikaatiokeinojensa mukaisesti.
Tarvittaessa käytetään tukihenkilöä, tulkkia tai muita yksilöllisiä tukimuotoja osallisuuden varmistamiseksi.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet
Hempankaaren toimintakeskus toimii vuokrakiinteistössä, jonka ylläpidosta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistöpalveluiden vastuualue.

Kiinteistöpalvelut huolehtivat Hempankaaressa:
- tilojen ylläpidosta ja olosuhteista
- turvallisuudesta ja viranomaisvaatimusten täyttymisestä
- tilarekisterin ylläpidosta
- vuokra- ja sähkösopimuksista sekä muista tiloihin liittyvistä sopimuksista

Toimipisteelle on nimetty oma kohdevastaava, Petri Rantavuori, joka toimii yhteyshenkilönä kiinteistöasioissa. Tilojen ylläpitoon, olosuhteisiin tai turvallisuuteen liittyvät asiat ilmoitetaan ja käsitellään Paketti-järjestelmän kautta. Mahdolliset epäkohdat dokumentoidaan ja niihin reagoidaan viipymättä.

Tilat ovat esteettömät, turvalliset ja soveltuvat kehitysvammaisten henkilöiden päiväaikaiseen toimintaan.

Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö tukee asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja terveyttä.
Tilojen siisteydestä ja hygieniasta huolehditaan päivittäin.
Infektioriskit minimoidaan noudattamalla Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia.
Asiakkailla, jotka eivät tilaa palveluntuottajan lounasta, on mahdollisuus säilyttää eväät siihen merkityssä jääkaapissa Hempankaaressa. Jääkaapin kunnossapidosta vastaa Hempankaaren henkilöstö.
Tarvittaessa asiakkaan yksityisyydensuoja tiloissa varmistetaan esimerkiksi tilaratkaisuilla, näkösuojilla ja ohjaajien toiminnalla.

Välineet ja niiden turvallinen käyttö
Toiminnassa käytettävät välineet (esim. askartelu-, liikunta- ja kommunikaatiovälineet) ovat tarkoituksenmukaisia, turvallisia ja asiakkaiden toimintakyvyn mukaisia. Välineiden kuntoa seurataan säännöllisesti, ja rikkoutuneet tai kuluneet välineet poistetaan käytöstä. Henkilöstö on perehdytetty välineiden turvalliseen käyttöön, ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.
Asiakkaiden henkilökohtaisia apuvälineitä säilytetään turvallisesti ja yksilöllisesti.

Riskienhallinta ja huoltokäytännöt
Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit arvioidaan osana yksikön omavalvontaa.
Riskienhallintaa toteutetaan:
- arjen havainnoinnin ja henkilöstön ilmoitusten perusteella
- HaiPro-järjestelmän kautta
- tiimipalavereissa ja turvallisuuskierroksilla

Välineiden huolto toteutetaan yhteistyössä kiinteistöpalveluiden ja tarvittaessa ulkopuolisten huoltoyritysten kanssa. Henkilöstö ilmoittaa huoltotarpeista Paketti-järjestelmän kautta.

Kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistöpalvelut vastaavat kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta. Ylläpitoon kuuluu:

- vuosittaiset huoltosuunnitelmat
- teknisten järjestelmien seuranta ja korjaustoimenpiteet
- viranomaisvaatimusten täyttäminen (esim. pelastussuunnitelmat, hygieniavalvonta)

Mahdolliset viranomaistarkastukset ja hyväksynnät dokumentoidaan ja huomioidaan yksikön omavalvonnassa.

Lääkinnälliset laitteet

Hempankaaren toimintakeskuksen asiakkailla on mahdollisuus käyttää tarvitsemiaan lääkinnällisiä apuvälineitä osana arjen toimintaa. Henkilökunta tarvittaessa perehtyy/kouluttautuu lääkinnällisten laitteiden käyttöön. Lääkinnälliset laitteet voivat olla esimerkiksi liikkumista, istumista tai kommunikointia tukevia välineitä, jotka ovat asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä.

Vastuut ja yhteistyö

Päävastuu apuvälineiden hankinnasta ja ylläpidosta on asiakkaalla, hänen läheisillään tai asumisyksiköllä. Hempankaaren henkilökunta tukee apuvälineiden käytössä ja huolehtii siitä, että välineet ovat turvallisesti ja asianmukaisesti käytössä toimintaympäristössä. Tarvittaessa henkilökunta voi konsultoida apuvälineyksikköä, fysioterapeuttia tai muuta asiantuntijatahoa.

Turvallisuus ja osaaminen

Työntekijät seuraavat apuvälineiden kuntoa arjessa ja ilmoittavat mahdollisista vioista tai huollon tarpeesta apuvälineistä vastaavalle taholle. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa koulutusta apuvälineiden käytön ohjaukseen, erityisesti silloin, kun asiakkaalla on uusi tai erityistä osaamista vaativa väline.

Omavalvonta ja riskienhallinta
Apuvälineiden asianmukainen käyttö ja huolto ovat osa asiakkaan turvallisuuden ja toimintakyvyn tukemista. Välineiden käyttöön liittyvät riskit arvioidaan osana yksikön omavalvontaa, ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan yhteistyössä asiakkaan verkoston kanssa.

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.

Hempankaaren toimintakeskuksessa käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemiä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka täyttävät olennaiset vaatimukset ja löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Järjestelmät tukevat arjen sujuvuutta, asiakasturvallisuutta ja palvelujen laadun seurantaa.

Hempankaaren käytössä olevat tietojärjestelmät:
- Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan asiakkaan palveluun liittyvät tiedot, suunnitelmat ja havainnot

- Potilastietojärjestelmä, johon kirjataan niiden asiakkaiden osalta, joilla tapahtuu toimintapäivän aikana terveydenhoidollisia toimenpiteitä
- Työvuorosuunnittelu- ja työajanseurantaohjelmat, henkilöstöhallinnon tukena
- Sisäisen viestinnän ja dokumentoinnin järjestelmät, kuten intra ja sähköposti

Käyttöoikeudet ja osaamisen varmistaminen Hempankaaressa

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet niihin järjestelmiin, joita hän tarvitsee työtehtävissään. Käyttöoikeudet määritellään tehtävänkuvan mukaan ja niitä hallinnoi esihenkilö. Tietojärjestelmien käyttö on osa perehdytysohjelmaa, ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät osaavat käyttää järjestelmiä oikein ja että tiedot kirjataan ajantasaisesti ja asianmukaisesti.

Tietoturva ja häiriötilanteisiin varautuminen Hempankaaressa

Tietojärjestelmien käyttöä ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojakäytännöt ja ohjeistukset. Asiakastietolain 90 §:n mukaisesti yksikössä on velvollisuus ilmoittaa järjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoturvahäiriöistä. Häiriötilanteissa toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti, ja omavalvonnalliset toimet käynnistetään heti poikkeaman ilmetessä. Pitkiin huoltoviiveisiin varaudutaan esimerkiksi varajärjestelmillä ja manuaalisella kirjaamisella.

Teknologian soveltuvuus ja turvallisuus Hempankaaressa

Hempankaaren palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus ja turvallisuus arvioidaan ennen käyttöönottoa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta. Henkilöstölle järjestetään käyttöopastusta, ja teknologian käyttöä seurataan osana omavalvontaa. Vikatilanteista ilmoitetaan esihenkilölle ja tekniseen tukeen.

Asiakkaan oikeudet ja suostumus Hempankaaressa

Hempankaaren toiminnassa teknologian käyttöön pyydetään asiakkaan suostumus silloin, kun se vaikuttaa hänen yksityisyyteensä tai tuottaa hänestä tietoa. Asiakasta informoidaan selkeästi siitä, mitä tietoja hänestä kerätään, mihin niitä tallennetaan, miten niitä käytetään ja kenelle niitä mahdollisesti luovutetaan. Tiedottaminen

toteutetaan asiakkaan ymmärrystaso huomioiden, tarvittaessa selkokielellä, kuvien avulla tai tukihenkilön tuella.

Yksikössä on kulunvalvonta, mutta ei ole kameravalvontaa. Mikäli kameravalvontaa otettaisiin käyttöön esimerkiksi turvallisuussyistä, siitä informoitaisiin asiakkaita ja läheisiä selkeästi, ja käytöstä laadittaisiin erillinen ohjeistus.

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.

Tietosuoja ja tietoturva Hempankaaressa

Hempankaaren toimintakeskuksessa huolehditaan asiakas- ja potilastietojen käsittelystä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojakäytäntöjen ja asiakastietolain mukaisesti. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa yksikön arjen turvallisuutta ja omavalvontaa.

Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjaa tarvittaessa henkilöstöä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja valvoo henkilötietojen lainmukaista käsittelyä.

Rekisterinpitäjän vastuut Hempankaaressa

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii Hempankaaren asiakas- ja potilastietojen rekisterinpitäjänä.
Yksikössä varmistetaan, että rekisterinpitäjän vastuut toteutuvat käytännössä:

- Asiakastietoja käsitellään vain Valviran rekisteröimissä, asiakastietolain vaatimukset täyttävissä järjestelmissä
- Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet vain niihin järjestelmiin, joita hän tarvitsee työssään
- Käyttöoikeudet määritellään tehtävänkuvan mukaan, ja niitä hallinnoi yksikön esihenkilö
- Tietojärjestelmien käyttö on osa perehdytysohjelmaa, ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta

Tietoturva ja poikkeamat Hempankaaressa

Tietojärjestelmien käyttöä ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturvaohjeet. Mahdollisista poikkeamista, kuten tietoturvaloukkauksista tai järjestelmäongelmista, ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja hyvinvointialueen tietoturvavastuullisille. Omavalvonnalliset toimet käynnistetään heti poikkeaman ilmetessä, ja tiedonkulku varmistetaan koko häiriötilanteen ajan.

Alihankinta ja ostopalvelut

Hempankaaressa ei käytetä vuokratyövoimaa asiakas- ja potilastyössä. Mikäli palveluun liittyy ostopalveluja (esim. kuljetuspalvelut, ruokapalvelut) varmistetaan, että yhteistyökumppanit noudattavat tietosuojalainsäädäntöä ja että asiakkaan tiedot eivät siirry ilman lainmukaista perustetta tai suostumusta.

Asiakkaan oikeudet ja informointi

Hempankaaren asiakkaalle kerrotaan selkeästi, mitä tietoja hänestä kerätään, mihin niitä käytetään ja kenelle niitä mahdollisesti luovutetaan. Tiedottaminen toteutetaan asiakkaan ymmärrystaso huomioiden, tarvittaessa selkokielellä, kuvien avulla tai muulla vaihtoehtoisella kommunikaatiomenetelmällä. Teknologian käyttöön pyydetään suostumus, jos se vaikuttaa asiakkaan yksityisyyteen tai tuottaa hänestä tietoa.

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

Hempankaaren toimintakeskuksessa asiakastietojen käsittelyssä korostetaan asiakkaan oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja turvalliseen tiedonkäsittelyyn. Asiakastiedot ovat luottamuksellisia, ja niitä käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä asiakkaan palvelun ja tuen toteuttamiseksi.
Asiakastietojen käsittely tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä olevissa asiakastietolain vaatimukset täyttävissä tietojärjestelmissä. Tietojärjestelmät löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet, jotka määritellään tehtävänkuvan mukaisesti. Käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa.

Tietoturvasuunnitelman laatiminen ja vastuut Hempankaaressa

Hempankaaressa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö, joka huolehtii siitä, että henkilöstö tuntee yksikön tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät toimintatavat. Esihenkilö ohjaa tarvittaessa lisäkoulutukseen ja toimii yhteyshenkilönä poikkeamatilanteissa.

Perehdytys ja henkilöstön sitoutuminen

Uudet työntekijät perehdytetään yksikön ja hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin ennen asiakastietojen käsittelyä.
Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita ja toimii vastuullisesti asiakastietojen käsittelyssä.

Asiakastietojen käsittelyssä huomioidaan:

- asiakkaan oikeus tietää, mitä tietoja hänestä kerätään ja mihin niitä käytetään
- asiakkaan oikeus osallistua itseään koskevaan tiedonkäsittelyyn
- asiakkaan oikeus tarkastaa ja tarvittaessa oikaista tietonsa

Tietosuoja arjen toiminnassa

Hempankaaressa otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kuvauslupalomake Intrassa. Kuvauslupa pyydetään asiakkaalta puolen vuoden välein. Valokuvaaminen tapahtuu vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella ja kuvia käytetään vain sovittuihin tarkoituksiin.
Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa, ja henkilöstö toimii aina asiakkaan edun ja oikeuksien mukaisesti.

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

Hempankaaren toimintakeskuksessa asiakastietojen käsittelyssä korostetaan asiakkaan oikeutta yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen ja turvalliseen tiedonkäsittelyyn. Asiakastiedot ovat luottamuksellisia, ja niitä käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä asiakkaan palvelun ja tuen toteuttamiseksi.

Vastuuhenkilö

Asiakastietolain 7 §:n mukaisena vastuuhenkilönä toimii Hempankaaren toimintakeskuksen esihenkilö. Hän vastaa asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta, henkilöstön osaamisen varmistamisesta sekä siitä, että yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja lainsäädännön vaatimuksia.

Ajantasaiset ohjeet ja osaamisen varmistaminen Hempankaaressa

Intro-järjestelmän perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus käytännössä, asiakastietojen tarkasteluoikeudet ja sosiaalisen median käyttö työasioista puhuttaessa. Ajantasaiset ohjeet asiakas- ja potilastietojen käsittelystä, kirjaamisesta ja tietosuojasta ovat saatavilla Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa, ja niistä tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti.

Uudet työntekijät perehdytetään tietosuojaan ja tietoturvaan ennen asiakastietojen käsittelyä.

Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee ohjeistukset ja toimii niiden mukaisesti. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta, erityisesti järjestelmämuutosten tai lainsäädännön päivitysten yhteydessä.

Tietoturvaloukkaustilanteet

Henkilöstö ohjeistetaan toimimaan tietoturvaloukkaustilanteissa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturvaohjeiden mukaisesti. Loukkauksista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle, joka käynnistää omavalvonnalliset toimet ja tekee tarvittavat ilmoitukset hyvinvointialueen tietoturvavastuullisille. Hempankaaressa havaituista tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamista tehdään aina Haipro ilmoitukset.

Asiakkaan oikeus tietojensa käsittelyssä

Asiakkaalla on oikeus:

- tietää, mitä tietoja hänestä kerätään ja mihin niitä käytetään
- osallistua itseään koskevaan tiedonkäsittelyyn
- tarkastaa ja tarvittaessa oikaista omat tietonsa

Tietojen tarkastus- ja oikaisupyynnöt ohjataan tekemään pyyntö Pirkanmaan hyvinvointialueen julkisilla sivustoilla, linkki Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi, joka käsittelee ne Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojakäytännön mukaisesti. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa tukea pyynnön tekemiseen.

Tietojen luovuttaminen sivullisille

Hempankaaresta tietojen luovuttaminen sivullisille, kuten muille palveluntuottajille tai viranomaisille, tapahtuu vain lainmukaisella perusteella tai asiakkaan suostumuksella. Luovutustilanteissa varmistetaan, että tiedot ovat ajantasaisia ja että luovutus dokumentoidaan asianmukaisesti.

Hempankaareen tulevat opiskelijat ja yhteistyöhenkilöt esim. puhevammaistentulkit tutustuvat ja allekirjoittavat tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuslomakkeen (Intra->lomakkeet).

EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) toteutuminen

Yksikön toiminta perustuu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) periaatteisiin:

- Lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- Tietojen minimointi ja käyttötarkoitussidonnaisuus
- Oikeus tarkastaa, oikaista ja rajoittaa tietojen käsittelyä
- Tietojen säilytyksen rajoittaminen ja turvallinen käsittely
- Tietosuoja huomioidaan myös arjen toiminnassa. Esimerkiksi valokuvaaminen tapahtuu vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella, ja kuvia käytetään vain sovittuihin tarkoituksiin.
- Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa, ja henkilöstö toimii aina asiakkaan edun ja oikeuksien mukaisesti.

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

Hempankaaren toimintakeskuksen lääkehoidon toteutus
Hempankaaren toimintakeskuksen turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja vuosittain päivitettävään toimintayksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi 25.4.2025.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö, Piia Raittinen yhdessä vastuuhenkilöinä toimivan sairaanhoitajan, Johanna Järvi ja yksikön lääkehoitovastaavan, Jonna Aunola kanssa.
Suunnitelman laadintaan osallistuvat lisäksi kaikki yksikössä lääkehoitoa toteuttavat ammattiryhmät. Suunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitoa Hempankaaressa toteuttavat siihen kirjallisen luvan saaneet työntekijät. Asiakkaat tuovat mukanaan valmiiksi jaetun dosetin, jotka säilytetään Hempankaaren lääkekaapissa toimintaviikon ajan. Muu tarvittava lääkitys (esimerkiksi epilepsialääkitys) on asiakkaalla itsellään. Yksikössä annetaan sovitusti asiakkaan tarvitsemat päivittäiset

lääkkeet sekä tarvittaessa annettavat lääkkeet. Osa asiakkaista huolehtii itsenäisesti lääkehoidostaan toimintapäivän aikana.

Yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri vastaa lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Esihenkilö varmistaa, että suunnitelma pysyy ajan tasalla ja että sen mukaisia käytäntöjä noudatetaan. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisessa syklissä.

Hempankaaren toimintakeskuksessa ei ole lääkevarastoa.
Asiakkaiden lääkkeet säilytetään valmiiksi jaetuissa doseteissa tai muissa henkilökohtaisissa lääkepakkauksissa.

Henkilökunnan lääkehoidon osaamisen varmistamiseen, ylläpitämiseen ja seurantaan käytetään Lääkehoidon Osaaminen Verkossa –koulutuksen (LOVe) kursseja, jotka suoritetaan viiden vuoden välein.
Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma

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

Infektioiden torjunta Hempankaaressa

Hempankaaren toimintakeskuksessa infektioiden torjunta on olennainen osa asiakasturvallisuutta sekä hyvinvoinnin edistämistä. Toiminta perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen ajantasaisiin hygieniaohjeisiin ja Valviran määräykseen (1/2024), joiden tavoitteena on varmistaa, että palvelu, ohjaus ja hoito toteutuvat turvallisesti, terveellisesti ja ilman pelkoa tartuntataudeista.

Infektioiden ehkäisyssä Hempankaaressa painotetaan käsihygieniaa, suojainten asianmukaista käyttöä, siivouksen ja jätehuollon järjestämistä sekä henkilöstön osaamisen ylläpitämistä. Asiakkaita ohjataan oikeaoppiseen käsienpesuun ja tartuntatautien ehkäisyyn liittyvään terveyskäyttäytymiseen. Henkilöstön käytössä on ajantasaiset ohjeet ja tarvittaessa yksikkö on konsultoinut alueen hygieniahoitajaa.

Hempankaaren infektioiden torjunnan ja hygienian vastuuhenkilöksi on nimetty Susanna Yli-Pekkala. Vastuuhenkilö huolehtii esihenkilön kanssa, että yksikön käytännöt noudattavat Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Hempankaaren riskien arvioinnissa on huomioitu infektiot ja niiden torjunta, lisäksi yksikössä on biologisten vaarojen riskiarviointi ja siihen liittyvät toimenpiteet.
Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä.

Keittiötyöskentely Hempankaaressa

-Hempankaaressa ohjaajat työskentelevät myös keittiössä
-Hempankaaren työntekijöillä tulee olla voimassa oleva hygieniapassi
-Työntekijät huolehtivat ruoan hygieenisestä ruuan tarjoilusta, tiskauksesta ja keittiön siisteydestä
-Jakelukeittiössä erillinen omavalvontakansio
-Tampereen ympäristöterveys tekee ajoittain valvontasuunnitelman mukaisia seurantatarkastuksia tarjoilukeittiötoimintaan
-Tarkastukselta saatu Oiva-raportti on asiakkaiden nähtävillä pääsisäänkäynnin läheisyydessä

Hygieniakäytännöt ja ennaltaehkäisy Hempankaaressa

-Asiakkailla ja henkilökunnalla on pukuhuoneet, henkilökohtaiset pukukaapit sekä mahdollisuus käsien pesuun, käsihuuhteen käyttöön ja muihin peseytymismahdollisuuksiin

- koko henkilökunta on suorittanut tarvittavat hygieniakoulutukset
- käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakkaita ohjataan oikeaoppiseen käsienpesuun ja tartuntatautien ehkäisyyn liittyvään terveyskäyttäytymiseen
- Henkilökunnalla on käytössään työvaatetus, jonka huolto tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti

Suojaimet ja varautuminen Hempankaaressa

- Yksikössä on varattuna kirurgisia suu-nenäsuojia, suojakäsineitä sekä suojapäähineitä ja -essuja vakavan tartuntatautivaaran varalta
- Henkilökunta on ohjeistettu suojainten asianmukaiseen käyttöön
- Tarvittaessa yksiköstä konsultoidaan alueen hygieniahoitajaa

Siivous ja jätehuolto Hempankaaressa

- Ylläpitosiivous on järjestetty palveluntuottajan kautta (Pirkanmaan Voimia Oy), ja sitä tehdään viisi kertaa viikossa.
- Perussiivous tilataan tarpeen mukaan erikseen.
- Jokainen työntekijä vastaa tilojen turvallisuudesta ja siisteydestä sekä ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat sovitun käytännön mukaisesti.
- Jätehuolto toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Tartuntavaaralliset jätteet käsitellään erillisten ohjeiden mukaisesti ja toimitetaan asianmukaisesti hävitettäväksi.

Seuranta ja vastuut Hempankaaressa

- Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan osana omavalvontaa.
- Seurannasta vastaavat yksikön esihenkilö ja nimetty hygieniayhdyshenkilö Susanna Yli-Pekkala, joka tukee henkilöstöä ja välittää ajantasaista tietoa.

-Henkilöstön käytössä on aina ajantasaiset ohjeet, ja niiden noudattamista arvioidaan säännöllisesti.

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
Hempankaaren toimintakeskuksen riskienhallinnasta vastaa yksikön esihenkilö.
-Esihenkilö huolehtii, että riskienhallinta on organisoitu yksikössä kattavasti ja tehokkaasti Pirkanmaan hyvinvointialueen prosessien mukaisesti.

Esihenkilön tehtäviin kuuluu:
-riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta
-riskien vaikutusten minimointi
-korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus

Henkilöstön tehtäviin kuuluu:
-henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskienhallintaan havainnoimalla, ilmoittamalla poikkeamista ja osallistumalla korjaaviin toimiin.
-tehdä Haipro-ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta
-puolivuosittain koko henkilöstön turvallisuuskävelyt, tietoturva- ja tietosuojakävely
-Granite-riskienhallinta ja väkivallanvallan vähentäminen oma-arviointi sekä vuosittain poistumisharjoitukset
-uuden työntekijän/opiskelijan/sijaisen/asiakkaan tullessa toimintayksikköön turvallisuuskävely
Riskienhallinta on osa yksikön omavalvontaa ja päivittäistä toimintaa.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskit tunnistetaan säännöllisesti tehtävissä riskikartoituksissa sekä osana päivittäistä toimintaa.

Kartoituksissa huomioidaan:

-tavanomaiset toimintaan liittyvät riskit (esim. lääkehoito, infektioiden torjunta, kaatumiset)

-poikkeukselliset ja yllättävät tilanteet (esim. laitehäiriöt, tietoturvauhat, ulkoiset häiriöt).

Keskeisiä riskejä asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta ovat:

-infektioiden leviämisen riski

-tapaturmat ja kaatumiset

-lääkehoidon virheet

-laitteiden ja järjestelmien toimintahäiriöt

-henkilöstön riittävyys ja osaaminen

-tietoturvaan liittyvät uhat

Riskien arvioinnissa huomioidaan riskin todennäköisyys ja seuraukset.

Riskit luokitellaan kolmeen tasoon:

-Kohtalainen riski → muutokset pitkällä aikavälillä (6 kk), toimenpiteet mitoitetaan ja aikataulutetaan.

-Korkea riski → muutokset lyhyellä aikavälillä (1 kk), toimenpiteet aloitetaan nopeasti, riskialtis toiminta muutetaan tai keskeytetään.

-Äärimmäinen riski → välitön muutos, riskin poistaminen välttämätöntä, toiminta lopetetaan heti, kunnes riski on poistettu.

Esimerkkejä riskienarviointitaulukosta (Hempankaaren toimintakeskus 2025)

Riskikategoria	**Riski**	**Vaikutus**	**Vastuutaho**	**Toimenpiteet / Seuranta**	**Riskiluokitus**
Asiakasturvallisuus	Asiakkaan kaatuminen tai loukkaantuminen	Fyysinen turvallisuus vaarantuu	Henkilöstö, esihenkilö	Turvallisuuskävelyt, tilojen esteettömyys, riskien arviointi	Kohtalainen
Asiakasturvallisuus	uhkaava käytös väkivalta tilanne	Asiakkaiden turvallisuus vaarantuu	Henkilöstö, turvallisuusyhdyshenkilö	Väkivallan ehkäisyn lomake, toimintamallit, koulutus	Korkea
Työturvallisuus	melu (esim. ryhmätoiminta, tilojen akustiikka, laitteet)	kuormittaa asiakkaita ja henkilöstöä, voi heikentää keskittymistä ja jaksamista	Esihenkilö, henkilöstö	tilojen akustiikan seuranta, melua vähentävät ratkaisut, toiminnan rytmittäminen, palautteen keruu	kohtalainen
Työturvallisuus	Liukastuminen, kompastuminen, kaatuminen	Tapaturmat, sairauspoissaolot	Henkilöstö, siivouspalvelu	Turvallisuuskävelyt, siisteyden seuranta	Kohtalainen
Tietoturva	Asiakastietojen virheelline	Tietosuoja vaarantuu	Esihenkilö, henkilöstö	Tietosuojakoulutus,	Äärimmäinen

	n käsittely tai vuoto			käyttöoikeuksien hallinta	
Hygienia	Tartuntatautien leviäminen (esim. influenssa)	Asiakasturvallisuus ja toiminnan jatkuvuus vaarantuu	Esihenkilö, henkilöstö, hygieniahoitaja	Hygieniaohjeet, suojainten käyttö, tarkastukset	Korkea
Ulkoinen uhka	Sähkökatkos, vesikatko, muu häiriö	Toiminta keskeytyy	Esihenkilö, hyvinvointialue	toimintaohjeet, varautumissuunnitelma, tiedotus, yhteistyö alueen toimijoiden kanssa	Korkea
Ulkoinen uhka	Poikkeustilanne: esimerkiksi ulkopuolinen uhka	Turvallisuus vaarantuu, toiminta keskeytyy	Esihenkilö, turvallisuusyhdyshenkilö, koko henkilöstö, turvallisuusasiantuntijat	toimintaohjeet, yhteistyö viranomaisten kanssa	Äärimmäinen

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

Jokaisen Hempankaaren toimintakeskuksen työntekijän perustehtävään sisältyy turvallisuuden havainnointi, vaaratapahtumista ilmoittaminen sekä osallistuminen korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.
Päiväaikaisessa toiminnassa vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä, jotta asiakkaiden arki jatkuu turvallisesti ja keskeytyksettä.
Esihenkilö vastaa siitä, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan, ja että niiden vaikuttavuutta seurataan.

Käytännön keinot Hempankaaressa

- Henkilöstön koulutukset ja perehdytys riskienhallintaan
- Infektioiden torjunta: hygieniaohjeiden noudattaminen, käsihygienia ja suojaintenkäyttöarjen toimissa (esim. ruokailu, ryhmätoiminta).
- Kaatumisen ehkäisy: tilojen esteettömyys, turvallisuuskävelyt ja asiakkaiden toimintakyvyn huomioiminen.
- Laitteiden ja apuvälineiden osaaminen: henkilöstön koulutus ja perehdytys käytössä oleviin laitteisiin (esim. nostolaitteet, turvapuhelimet).
-”retki”-suunnitelmat /riskien kartoitus
- Lääkityksen oikeellisuus: asiakkaiden lääkehoito varmistetaan lääkehoitosuunnitelmanmukaisesti.
-Toimintakortit poikkeustilanteisiin: akuutti evakuointi, sähkökatko, vesikatko, ulkopuolisen henkilön kohtaaminen: ohjeet ovat näkyvillä Hempankaaren Juttutuvan ilmoitustaululla.
- Päiväaikaisessa toiminnassa Haipro ilmoitukset käsitellään ja käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti kuukausipalavereissa. Korjaavat ja ehkäisevät toimet toteutetaan viipymättä, jotta asiakkaiden arki ei vaarannu.
- Henkilöstö osallistuu aktiivisesti epäkohtien tunnistamiseen ja ratkaisujen kehittämiseen.
- Granite-riskienhallintajärjestelmä käydään läpi koko henkilöstön kanssa puolivuosittain.

– jos yksikössä tapahtuu vakavat vaaratapahtumat, se tunnistetaan ja niistä ilmoitetaan välittömästi hyvinvointialueen ohjeen mukaan. Asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta avoimesti. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea esimerkiksi jälkipuinti. Tutkintaprosessi varmistaa, että tapahtuma analysoidaan ja siitä saatu tieto hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Palveluntuottaja ja henkilöstö noudattavat valvontalain 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta sekä muita lakisääteisiä velvoitteita. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista sekä niiden käytöstä. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään yksikössä ja otetaan huomioon Hempankaaren riskienhallinnassa

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti yksikössä.
Esihenkilö seuraa toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontaa.
Ilmoitetut tapahtumat ja niiden perusteella suunnitellut toimet käsitellään henkilöstön kanssa vähintään kolmen kuukauden välein.

Riskienhallinnan raportointi

Käytössä on HaiPro-järjestelmä, jonka kautta henkilöstö raportoi poikkeamatilanteista ja turvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista
Kuukausipalavereissa käydään läpi kuukauden HaiPro-ilmoitukset ja niihin liittyvät toimenpiteet.

Yksikössä hyödynnetään myös Granite-riskienhallintajärjestelmää, joka käydään läpi koko henkilöstön kanssa puolivuosittain.
Esihenkilö informoi vastuualuejohtajaa tai vastuuyksikön päällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista ja keskeisistä riskeistä.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstöä tiedotetaan riskienhallintakäytännöistä kuukausi- ja viikkopalavereissa.
Henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskien tunnistamiseen ja hallintaan.
Riskienhallinnan osaamista vahvistetaan koulutuksilla, perehdytyksellä ja toimintamallien läpikäynnillä.

Yksikön tiloissa, Hempankaaren Juttutuvan ilmoitustaululla, on näkyvillä yleiset ohjeet poikkeustilanteisiin. Ohjeet kattavat mm. ulkopuolisen henkilön kohtaamisen, vesikatkon, sähkökatkon sekä muita poikkeustilanteita. Ohjeeseen on kirjattu tärkeimmät puhelinnumerot sekä yleiset hätä- ja viranomaispuhelinnumerot. Näiden

ohjeiden avulla varmistetaan, että henkilöstöllä ja asiakkailla on välittömästi saatavilla selkeät toimintamallit poikkeustilanteissa. Ohjeet käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti ja ne sisältyvät yksikön omavalvontasuunnitelmaan osana riskienhallinnan seurannan ja osaamisen varmistamisen kokonaisuutta.

Toimintakortit poikkeustilanteisiin

Vastuualueella on käytössä toimintakortit, joissa on ohjeet poikkeuksellisiin riskitilanteisiin.

Hempankaaren turvallisuus ja tietoturva kansiosta löytyvät toimintakortit ja muu riskienhallintaan liittyvää materiaalia. Intrasta löytyy tarkennetut riskienhallinnan ja turvallisuuden ohjeet.

Intra ohjeet-> työn tueksi-> turvallisuus

TEAMS-> Hempankaari UUSI-> tiedostot-> turvallisuus ja tietoturva-> toimintakortit

Riskienhallinnan osaamista varmistetaan toimintakorteilla ja nähtävillä olevilla ohjeilla yksikössä. Ne varmistavat, että koko henkilöstöllä on selkeä ja ajantasainen osaaminen toimimiseen hätä- ja poikkeustilanteissa.

Toimintakorttien käyttö ja sisältö käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti, ja ne sisällytetään osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Toimintakortit:

- Akuutti evakuointi
- Henkilöstöpoistuma
- Kyberuhka
- Logistiikkahäiriö
- Pandemia
- Sisälle suojautumisen toimintakortti
- Tietojärjestelmän osittainen häiriö ja tietojärjestelmäkatkos
- Uhkaavan asiakkaan kohtaaminen
- Vesikatko
- Voimahuollon häiriö

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.

Hempankaaren toimintakeskuksessa hyödynnetään ostopalveluja ja alihankintaa asiakaskuljetusten, ruokapalveluiden sekä siivouspalveluiden järjestämisessä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten yksikkö varmistaa näiden palvelujen laadun ja asiakas- sekä potilasturvallisuuden toteutumisen.

Asiakaskuljetukset Hempankaaressa

-Asiakaskuljetuksista vastaa sopimuksen mukaisesti Tuomilogistiikka.
-Päiväaikaisen toiminnan kuljetusjärjestelyt, niihin liittyvät muutokset ja palautteet sovitaan toimintakeskuksen kautta palveluntuottajan kanssa.
-Kuljetusten turvallisuutta ja toimivuutta seurataan päivittäin, ja palautteet annettaan viipymättä palveluntuottajalle sähköpostilla tai puhelimitse.

Ruokapalvelut Hempankaaressa

-Ruokapalveluiden järjestäjänä toimii Pirkanmaan Voimia Oy.
-Asiakkaille tarjotaan erillisestä lounasmaksusta lounas sekä välipala ja juomat.
-Noin 2/3 asiakkaista syö lounaan Hempankaaren jakelukeittiön tiloissa, ja noin 1/3 käy saman palveluntuottajan ravintola Nosteessa Nokian hyvinvointikeskuksessa.
-Ruokailuihin liittyvät muutokset ja palautteet sovitaan toimintakeskuksen kautta suoraan palveluntuottajan kanssa.
-Palveluntuottajan kanssa pidetään säännölliset yhteydenpidot kuukausittain, joissa käsitellään asiakaspalautteet ja mahdolliset kehittämistarpeet.
-Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta

Siivouspalvelut Hempankaaressa

Ylläpitosiivouksen tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy.

-Siivousta tehdään viisi kertaa viikossa, ja perussiivous tilataan tarpeen mukaan erikseen. Kaikki toimitilat siivotaan 3 kertaa viikossa ja WC/saniteettitilat 5 kertaa viikossa.

-Tilojen siivoukseen liittyvät muutokset ja palautteet sovitaan toimintakeskuksen kautta suoraan palveluntuottajan kanssa.

-Palveluntuottajan kanssa pidetään säännölliset laatukatselmukset kuukausittain, joissa varmistetaan siivouksen laadun toteutuminen.

Riskienhallinnan toteutuminen ostopalveluissa

-Toimintakeskus varmistaa, että alihankkijoiden tuottamat palvelut täyttävät asiakasturvallisuuden vaatimukset.

-Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset palautekeskustelut ja seurataan palvelujen laatua.

-Mahdolliset epäkohdat ja puutteet käsitellään viipymättä yhdessä palveluntuottajan kanssa, ja tarvittavat korjaavat toimet toteutetaan.

-Vastuu palvelujen laadusta ja turvallisuudesta säilyy Hempankaaren toimintakeskuksella, vaikka palvelu tuotetaan alihankkijan toimesta.

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

Hempankaaren toimintakeskuksessa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelman ylläpidosta vastaa yksikön esihenkilö yhteistyössä vammaispalveluiden johdon kanssa. Suunnitelma laaditaan ja päivitetään osana Pirkanmaan hyvinvointialueen valmiusjärjestelyjä, ja sen toimivuutta varmistetaan säännöllisillä harjoituksilla, koulutuksilla ja henkilöstön perehdytyksellä.

Hempankaaressa valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan:
-Valmius tarkoittaa yksikön kykyä varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin (esim. sähkökatkos, vesikatko, ulkopuolinen uhka, pandemia)
-Jatkuvuudenhallinta tarkoittaa kriittisten toimintojen ylläpitämistä ja palvelujen jatkumista mahdollisimman häiriöttömästi

Hempankaaressa tämä tarkoittaa, että asiakkaiden päiväaikainen toiminta pyritään turvata myös poikkeustilanteissa.

Hempankaaressa toimivuus varmistetaan:
-Yksikössä on käytössä toimintakortit, jotka ohjeistavat henkilöstöä poikkeustilanteissa (esim. akuutti evakuointi, sähkökatko, vesikatko, ulkopuolisen henkilön kohtaaminen)
-Toimintakortit ovat näkyvillä Hempankaaren juttutuvassa ja Hempankaaren yhteisellä Teams-kanavalla
-Henkilöstö perehdytetään toimintakortteihin ja niiden käyttöä kerrataan säännöllisesti
-Suunnitelman toimivuutta arvioidaan osana Hempankaaren omavalvontaa ja alueellisia ohjeita valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta

Asiakkaan palvelun varmistaminen Hempankaaressa
-yhteistyö Nokian asumisyksiköiden kanssa
-Asiakkaalle sovittu päiväaikainen palvelu pyritään turvaamaan varajärjestelyin (esim. kuljetusten varasuunnitelmat Tuomilogistiikan kanssa, ruokapalveluiden varajärjestelyt Voimia Oy:n kanssa)
-Häiriötilanteissa asiakkaille tiedotetaan muutoksista avoimesti ja viipymättä

-Palvelujen jatkuvuus pyritään varmistamaan yhteistyössä palveluntuottajien ja alueen muiden yksiköiden kanssa

Henkilöstön riittävyys poikkeustilanteissa
-Esihenkilö vastaa henkilöstön riittävyyden seurannasta ja varautumisesta äkillisiin poissaoloihin
-Käytössä on Intran valmiussuunnitelma, joilla ohjataan toiminnan jatkuvuuden turvaaminen mahdollisimman pitkään
-Henkilöstön koulutus ja perehdytys varmistavat, että jokainen työntekijä osaa toimia poikkeustilanteissa

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Hempankaaren henkilöstö velvoitetaan perehtymään ajantasaiseen omavalvontasuunnitelmaan ja osallistumaan vaadittaviin koulutuksiin, jotka tukevat omavalvontasuunnitelman toimeenpanoa.

Hempankaaren toimintakeskuksessa omavalvonnan toimeenpano perustuu henkilöstön osaamiseen, sitoutumiseen ja ajantasaisen tiedon hyödyntämiseen.
Yksikön esihenkilö varmistaa kehityskeskusteluilla, että henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja motivaatio toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä ohjaa työntekijää tarvittaessa.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla yksikön ilmoitustaululla, yksikön omassa tiedotuskanavassa sekä lähetetään tämänhetkisen henkilöstön sähköpostiin. Suunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti, jotta he voivat toimia aina ajantasaisen tiedon pohjalta ja noudattaa uusia käytäntöjä ja ohjeita.

Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että omavalvontasuunnitelman päivitykset toteutuvat asianmukaisesti osana yksikön päivittäistä toimintaa. Omavalvontakäytännöt sisällytetään osaksi arjen työprosesseja, tiimipalavereita ja asiakastyötä, jolloin ne tukevat laadukasta ja turvallista palvelua.

Näin varmistetaan:
-**Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen:** jatkuva koulutus, perehdytys ja tiedottaminen

-Omavalvonnan toteutuminen arjessa: suunnitelman näkyvyys, päivitysten jalkauttaminen ja esihenkilön seuranta

-Laadukas ja turvallinen palvelu: omavalvontakäytännöt ovat osa jokapäiväistä toimintaa ja tukevat asiakas- ja potilastyön onnistumista

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.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen.
Hempankaaren toimintakeskuksessa omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana yksikön päivittäistä toimintaa.
Yksikön esihenkilö ja henkilöstö varmistavat, että suunnitelmassa kuvatut käytännöt toteutuvat ja tukevat asiakasturvallisuutta.
Seuranta tapahtuu tiimipalavereissa, henkilöstön kanssa käytävissä keskusteluissa sekä käytössä olevien järjestelmien (HaiPro, Granite) kautta.

Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee viipymättä korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.
Vakavammat poikkeamat raportoidaan vastuualuejohtajalle ja tarvittaessa ylemmälle johdolle.

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

Hempankaaren toimintakeskuksessa Haipro- ilmoitukset käsitellään vähintään kuukausittain palavereissa, Granite- riskienhallintajärjestelmä tarkastetaan puolivuosittain. Hempankaaren toiminnassa tehdään tarvittavia muutoksia niiden pohjalta.
Hempankaaren raportti indikaattoreista ja muista havaituista keskeisimmistä poikkeamista sekä niiden korjaamiseksi toteutettavista toimista, ilmoitetaan tarvittaessa ylemmälle johdolle.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Nokia 21.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Piia Raittinen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.