Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Kurjenraitti

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 4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 16
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 18
3.6 Henkilöstö 19
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 22
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 23
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 25
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 27
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 30
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 31
3.13 Infektioiden torjunta 32
4 Omavalvonnan riskienhallinta 34
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 34
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 35
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 37
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 38
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 39
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 40
5.1 Toimeenpano 40
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 40
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 42

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. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

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

Kurjenraitti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
Rantaraitti 3, 33100 Tampere, 0401297442

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Lasten ympärivuorokautinen palveluasuminen, 6 asiakaspaikkaa
Lasten tilapäishoito, 6 asiakaspaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kurjenraitin yksikkö tarjoaa tilapäishoitoa ja ympärivuorokautista palveluasumista alle 18-vuotiaille vammaisille asiakkaille. Kohderyhmänä ovat pirkanmaalaiset vammaiset lapset ja nuoret, jotka tarvitsevat ohjausta ja eriasteista tukea ja hoivaa päivittäisissä toiminnoissaan. Yksikössä on 6 paikkaa tilapäishoitoa varten ja 6 paikkaa pysyvämpään

asumiseen. Asiakkaiden määrä voi vaihdella riippuen siitä mikä on asiakkaiden tarve kulloinkin.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen
Lapsen asuminen kodin ulkopuolella on viimesijainen ratkaisu. Lapsen asuminen voidaan järjestää kodin ulkopuolella asumisyksikössä tilanteessa, missä kotiin annettavien palveluiden turvin asuminen ei onnistu ja tilanteessa ei ole lastensuojelun tarvetta.

Asumisen palvelu sisältää lapsen ohjausta, tukea, hoivaa ja valvontaa. Yksikön henkilökunta turvaa lapselle turvallisen ja virikkeellisen kasvuympäristön ja tukee lapsen varhaiskasvatusta ja koulunkäyntiä.

Tilapäishoito
Tavoitteena on tukea perheiden jaksamista toteuttamalla lapsen ja nuoren tarpeet ja toiveet huomioivaa turvallista hoitoa. Tilapäishoidon jaksot jaetaan asiakkaan iän ja tarpeiden mukaan vakituiset asiakkaat huomioiden, jolloin asiakkaan hyvinvointiin ja viihtyvyyteen pystytään kiinnittämään paremmin huomiota.

Kurjenraitin tilapäishoitoon asiakkaat ohjautuvat vammaissosiaalityön lasten ja nuorten tiimin sekä omaishoidontoimiston kautta. Tilapäishoidon toiminnan koordinoinnista vastaavat yksikön sosionomit yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa.

Mikäli omaishoidon vapaiden järjestäminen tilapäishoidon yhteydessä on asiakkaan edun mukaista, on niitä mahdollisuus käyttää Kurjenraitissa. Kurjenraitin tilapäishoito on avoinna 24/7.

Kurjenraitti aloitti toimintansa remontoiduissa tiloissa vuodenvaihteessa 2024–2025. Tavoitteenamme on luoda turvallinen suhde asiakkaaseen ja hänen huoltajiinsa. Meille on tärkeää, että asiakkaalla on hyvä ja turvallinen asua sekä olla hoidossa. Huoltajien tulisi olla luottavainen olo jättää asiakas sovitusti hoitoon.

Toiminta-ajatus ja -periaate

Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen ja toimimme asiakkaan etu edellä. Ohjaussuunnitelmat suunnitellaan yhteistyössä asiakkaiden ja heidän huoltajien kanssa. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä huoltajien ohjeet hoidon suhteen. Asiakasta kannustetaan, tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti asumisen ja hoidossa olon ajan.

Asumisen tai tilapäishoidon päätöksen jälkeen olemme yhteydessä vanhempiin aloituspalaverin sopimiseksi ja tutustumme lapseen/ nuoreen parhaamme mukaan. Koostamme yhdessä läheisten kanssa esitietolomakkeeseen tärkeää tietoa asiakkaasta ja laadimme ohjaussuunnitelman. Asiakkaan kotoutumisen ja mahdollisimman pehmeän muutoksen tueksi voimme olla yhteydessä myös edelliseen hoitopaikkaan tai kouluun, mikäli tämä sopii vanhemmille. Tutustumiskäynti ennen muuttoa sovitaan erikseen yksikön työntekijöiden kanssa. Tilapäisjakson päätteeksi kuulumiset jaksolta annetaan huoltajille pienellä kirjeellä.

Toiminta muovautuu hiljalleen asiakkaidensa näköiseksi. Otamme vuoden kierron mukaiset juhlapäivät vastaan asianmukaisine koristeluineen asiakkaita kuunnellen.

Arvot

Arvot ohjaavat hoitotyötä ja työyhteisön toimintaa. Kurjenraitin toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset arvot ja strategia. Työntekijät ovat valinneet keskeisimmiksi arvoiksi seuraavat: inhimillisyys, avoimuus, vastuullisuus, luottamus ja osallisuus. Nämä yhteisesti nimetyt arvot ohjaavat työtä sekä toimivat lähtökohtana kaikelle toiminnalle. Arvokeskustelua käydään yksikössä vähintään viikoittain. Arvoista keskustellaan lähes päivittäin aina mm. ohjaustilanteita arvioidessa.

Henkilöstölle on laadittu heidän itse tekemänään työtä ohjaavat työyhteisön säännöt, jotka ovat toimenpiteitä, joilla arvojen toteutumista turvataan. Säännöt ovat tauluna toimistossa.

Kurjenraitissa arvojen toteutuminen näkyy asukkaiden yksilöllisinä arjen ratkaisuina. Jokainen asukas pyritään kohtaamaan hänen kaipaamallaan tavalla. Asukkaita ei aseteta missään asiassa samaan muottiin vaan asioita lähestytään yksilöllisesti. Esim. joku lapsi pitää peleistä, toinen leluista ja kolmas piirtelystä, yksi lapsi rauhoittuu omassa huoneessaan, toinen ulkoillen ja kolmas suihkussa. Tilapäislastenkin huoneita osa perheistä sisustaa oman kodin tekstiileillä.

Yksilökeskeistä elämisen suunnittelua toteutetaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa.

Yksilökeskeinen ajattelu ohjaustyössä lisää asukkaan oman elämän hallintaa, tukee päätöksen tekoa ja oikeutta oman näköiseen elämään. Lasten ja nuorten kokemus kuulluksi tulemisesta on myös vaikuttavaa haastavan käytöksen ennaltaehkäisyssä. Työntekijät arvioivat arjessa eteen tulleita tilanteita säännöllisesti yhdessä.

Kurjenraitin arvot

Inhimillisyys
Kohtaamme lapset ja nuoret kunnioittavasti, yksilöinä, heidän omista taidoistaan ja vahvuuksistaan käsin. Rauhallinen kielenkäyttö, kiireettömät kohtaamiset ja tunteiden sanoittaminen arjessa (esim. iltatoimissa tai haastavissa tilanteissa). Luomme turvallisen ilmapiirin, jossa jokaisen lapsen oma tapa kommunikoida tulee huomioiduksi.
Avoimuus
Kerromme lapsille ja nuorille selkeästi päivän kulusta ja muutoksista, jotta arki on ennakoitavaa. Avoin yhteistyö perheiden kanssa: kerromme päivän tapahtumista, onnistumisista ja huolista rehellisesti ja kunnioittavasti. Tiimin sisällä kehitämme avointa keskustelukulttuuria – nostamme esiin kehitystarpeita ja onnistumisia.
Vastuullisuus
Huolehdimme lasten ja nuorten turvallisuudesta ja hyvinvoinnista kaikissa tilanteissa. Reagoimme välittömästi, jos lapsen voinnissa tai käyttäytymisessä tapahtuu jotakin poikkeavaa.

Sitoudumme yhdessä sovittuihin toimintatapoihin ja työyhteisön sääntöihin. Kierrätämme monipuolisesti ja kulutamme vastuullisesti mm. minimoimalla hävikkiä.

Luottamus

Rakennamme luottamusta johdonmukaisella toiminnalla ja pitämällä kiinni sovituista rutiineista. Kohtaamme perheet kunnioittavasti ja pidämme sovituista yhteydenpitotavoista kiinni. Lapsi tietää, että aikuinen on aina saatavilla ja tukena sekä arjen tilanteissa että haastavina hetkinä.

Osallisuus

Lapsi tai nuori osallistuu arjen valintoihin omien kykyjensä mukaan (esim. vaatteiden valinta, ruokailuun liittyvät päätökset) Käytämme kuvakommunikaatiota, vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja ja selkokieltä, jotta jokaisella on mahdollisuus ilmaista oma tahtonsa. Osallistamme lapsia heidän voimavarojen ja osaamisen mukaisesti yhteisiin tekemisiin – ruuanlaittoon tai pieniin talon askareisiin.

Kartoitamme aktiivisesti myös erilaisia yksikön ulkopuolisia tapahtumia (urheilutapahtumat, kulttuuririennot, ulkoilmatapahtumat…), jotta löydämme kullekin asiakkaalle mieleisiä toimintoja, joihin osallistumme mahdollisuuksien mukaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön esihenkilö johtava hoitaja Terhi Reiskanen yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Johtava hoitaja Terhi Reiskanen, terhi.reiskanen@pirha.fi, p.040 129 7444

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.

Kurjenraitin vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Yksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä huomioidaan asukkaiden toiveet ja läheisiltä saatu palaute ja kehittämisehdotukset. Yksikkö on myös uusi, joten toiminta kehittyy kaiken aikaa vastaamaan yhä paremmin asiakkaiden arjen tarpeisiin.

Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Korjaukset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan, minkä sisältöjä arvioidaan yhdessä työyhteisön kesken vähintään neljännesvuosittain. Muutoksista ilmoitetaan vammaispalvelujohtajalle, joka huolehtii päivitetyn suunnitelman julkaisemisesta.

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).

Omavalvontasuunnitelma on työyhteisön, asiakkaiden ja läheisten saatavilla hyvinvointialueen verkkosivujen lisäksi yksikön eteisen ilmoitustaululla.

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.

Asiakkaan toimintakyvyn arviointi toteutuu arjessa kaikissa kohtaamisissa. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintaa arvioidaan. Asiakkaat yksilöllisine ominaisuuksineen opetellaan tuntemaan hyvin, jotta muutos jossakin tavanomaisessa toiminnassa saadaan nopeasti kiinni ja yhteiseen arviointiin. Tilanteita kartoittaessa otetaan huomioon myös mm. ympäristö ja tilannesidonnaisuudet tai muut tekijät, jotka voivat vaikuttaa asioiden taustalla. Toimintakyvyn muuttuessa kirjaamista tehostetaan entisestään ja yhteistä keskustelua asiakkaan tuen ja ohjauksen tarpeista lisätään. Keskustelua käydään tiiviisti huoltajien kanssa sekä työyksikössä arjessa ja yhteisissä asiakas- ja viikkopalavereissa. Myös esim. koulun näkemyksiä kuullaan tarpeen mukaan, kun kokonaiskuvaa kartoitetaan.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa oikea-aikaista ja turvallista tukea ja hoivaa huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan yhdessä asiakkaan ja

huoltajien kanssa asetuttuja tavoitteita, jotka on kirjattu asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaussuunnitelmaan, jotka päivitetään säännöllisesti.

Laatu tarkoittaa työlle asetettujen ammatillisten kriteerien täyttymistä: riittävän hyvää ja turvallista asiakastyötä, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialeen ohjeistuksiin ja arvoihin sekä yksikön arvoihin ja työyhteisössä yhdessä sovittuihin sääntöihin ja toimintatapoihin. Laatu ilmenee asiakkaan ja läheisten tyytyväisyytenä saamaansa palveluun sekä lasten ja nuorten viihtymisenä yksikössä. Laadukas palvelu tukee asiakkaan elämänhallintaa, osallisuutta, itsemääräämisoikeuden ja identiteetin vahvistumista sekä luo turvaa vanhemmille lapsen hyvän toteutuessa.

Asiakkaan palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja. Asiakkaalle laaditaan Kurjenraitissa henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, josta vastaa ensisijaisesti asiakkaan omaohjaajat. Ohjaussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen osallistuvat asiakkaan lähiverkostoon kuuluvat henkilöt. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet, yksilölliset toiveet ja tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi, keinot asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asiakkaan muut tärkeät asiat. Tavoitteiden asettamisessa pyritään huomioimaan asukkaan oma näkökulma. Mikäli lapsella tai nuorella on hankalaa ilmaista näkemyksiään, laaditaan suunnitelma nojaten vanhempien vahvaan kokemukseen ja osaamiseen lapsensa asioissa. Arjessa tutustuminen lapseen/nuoreen jatkuu aktiivisena havainnointina ja suunnitelmia päivitetään jatkuvasti.

Ohjaussuunnitelma sisältää asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelman. Ohjaussuunnitelma ja itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Kurjenraitissa on lisäksi tehty yksikkö kohtainen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Lisäksi asukkaalle tehdään tarpeen mukaan myös itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma. Henkilökunnan IMO-osaamista on vahvistettu. Kaikki työntekijät ovat käyneet itsemääräämisoikeuden tukemisen koulutuksen sekä vahvistanut osaamistaan haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamiseen osallistumalla AHHA -koulutukseen.

Asiakaskokouksia pidetään mahdollisuuksien mukaan. Asiakaskokouksen järjestävät ja toteuttavat esim. vuorossa olevat työntekijät asiakkaiden kanssa, jotka tähän tahtovat osallistua. Käytäntö muovautuu arjessa ajan mittaan. Asiakkaille mahdollistetaan keskustelu myös kahden kesken ohjaajan tai tarvittaessa myös esihenkilön kanssa.

Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle. Tästä syystä keräämme palautetta säännöllisesti ja eri tavoin. Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaalle että heidän läheisilleen. Palautetta saadaan asiakkailta ja läheisiltä koko ajan arjessa; keskusteluissa, yhteisöpalavereissa, asiakaspalavereissa läheisten kanssa, puheluissa, sähköpostilla. Asiakkaiden ja heidän läheisten on lisäksi mahdollista antaa palautetta Pirhan palautelaatikon ja kyselyiden kautta. Palautetta voi myös antaa verkkosivuilla löytyvällä palautelomakkeella Palaute - pirha.fi.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia. Asiakkailta tuleva palaute ja heidän mielipiteensä on tärkeä kanava työmme kehittämisessä ja laadun mittarina. Esihenkilöllä on vastuu suunnitella ja johtaa palvelua laatunäkökulma huomioiden sekä huolehtia siitä, että laadukkaaseen työhön tarvittavat resurssit toteutuvat niissä puitteissa, jotka on hyvinvointialueelta saatu.

Työvuorosuunnittelua toteutetaan asiakastarve edellä. Tavoitteena on työvuorosuunnittelu, jossa resurssia pystytään kohdentamaan asiakastarpeen mukaisesti.

Yksikön esihenkilö tai vastaava ohjaaja pitävät viikoittain palaverin, jossa käydään keskustelua kuluneesta viikosta ja esiin nousseista asioista. Aiheet palaveriin tulevat työntekijöiltä sekä esihenkilöltä. Palavereissa voidaan suunnitella tulevaa ja kehittää yhdessä toimintatapoja. Lisäksi arjessa voidaan raporttien yhteydessä tarkastella eteen tulleita asioita ja tarpeen mukaan suunnitella korjaavia toimenpiteitä.

Meillä on käytössä useita laadun mittareita. esim. Asiakastyön dokumentoinnin tukena on asiakastietojärjestelmä OMNI360 ja tulevaisuudessa Saga sosiaalipuolen kirjauksia varten, laatupoikkeamiin käytämme Haipro-järjestelmää, Graniteen kirjataan työturvallisuuden varmistamiseen liittyviä keskeisiä havaintoja ja toimenpiteitä. Työvuorosuunnittelujärjestelmänä on Titania ja työajanhallintajärjestelmänä Nepton, näistä saadaan tiedot henkilömitoituslaskentaan sekä tueksi työaikalainsäädännön toteutumisen seurantaan. HR-sivujen kautta käsitellään ja dokumentoidaan työntekijöiden poissaoloja, kehityskeskusteluja, aktiivisen tuen keskusteluja jne. Lisäksi meillä on järjestelmiä talouden seurantaan. Mittarit toimivat tukena ohjaamaan asiakastyön laatua ja turvallisuutta, työturvallisuutta, resurssia, työolosuhteita ja työhyvinvointia. Raportoinnin pohjalta tehdään toimenpiteitä, ohjataan, keskustellaan, tarkennetaan ohjeita ja ohjeistuksia sekä raportoidaan tarvittaessa eteenpäin.

Työntekijän työtä ohjaa Suomessa laaja joukko lakeja. Ne määrittävät sekä asiakkaan oikeudet että työntekijän velvollisuudet, vastuut ja toimintatavat. Näitä lakeja ja sopimuksia ovat muun muassa sopimukset kuten perustuslaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, YK:n lapsen oikeuksien sopimus, lastensuojelulaki, kehitysvammalaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuoltolaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä ja työturvallisuuslaki.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kurjenraitin palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Kurjenraitti kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiselle vastuualueelle, mikä on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa.

Vastuualueen johtajana toimii vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen.
Marjaana.rasanen@pirha.fi, p.040 800 4712

Pohjoisen vastuualueen palvelupäällikkö Tuula Soukka
tuula.soukka@pirha.fi, p.040 660 7190

Toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta Kurjenraitissa vastaa yksikön esihenkilö, jolla on vastuu palvelun laadusta. Esihenkilö osallistuu toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen tilanteen ja tarpeen mukaan. Esihenkilö ylläpitää kuvaa yksikön arjen toiminnoista ja palvelun laadusta sekä yksikön turvallisuudesta omien sekä vastaavalta ohjaajalta sekä työntekijöiltä saatujen havaintojen ja palautteiden pohjalta. Yksikön toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu koko henkilökunta. Esihenkilön tehtävänä on valvoa, että yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjauksia ja ohjeita.

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeiden mukaista, oikea-aikaista ja turvallista hoitoa, ohjausta ja tukea sekä palveluja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Esihenkilöllä on vastuu huolehtia, että asiakkaiden ohjaussuunnitelmat ovat ajan tasalla ja että asiakaskirjaaminen on säännöllistä.

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.

Jokainen asiakas osallistuu oman ohjaussuunnitelmansa laatimiseen voimavarojensa rajoissa. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asiakkaan oma näkökulma. Osallisuuden kokemuksen vahvistumisen kannalta on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi, kun päätetään hänen asioistaan.

Huomioimme työssämme myös vaitiolovelvollisuuden, emmekä puhu toisten asiakkaiden kuullen asiakkaan arkaluontoisia asioita. Toimiston ovi suljetaan, kun

toimistossa puhutaan asiakasasioita esim. puhelimessa asiakkaiden ollessa paikalla yksikössä. Asiakkaan ja läheisten näkemysten ollessa ristiriidassa yritämme luoda parhaan taitomme mukaan yhteistyötä huomioiden ja korostaen kuitenkin asiakkaan itsenäistä iänmukaista päätöksentekoa.

Asiakkaan epäasiallinen ja loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Henkilökunnalla on lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) määräämä ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua asukkaan palveluiden yhteydessä. Mikäli lapsen turvallinen arki ja elämä on jonkin laiminlyönnin takia vaarantunut, on työntekijöillä velvollisuus tehdä asiasta myös lastensuojeluilmoitus.

Henkilökunta voi yhdessä asukkaan kanssa tehdä myös valituksen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Yksikön toiminnan tärkein tavoite on lasten hyvän toteutuminen. Myös lasten vanhempia informoidaan mahdollisuudesta tehdä huomautus ja tarvittaessa heitä avustetaan sen laatimisessa. Yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta eteisestä. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista kohtelua, on asiasta ilmoitettava välittömästi yksikön esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

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:
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

p. 040 190 9346
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
p. 040 504 5249
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: Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä ja palautteen annossa paras tapa on käsitellä asiaa ensin kyseessä olevan työntekijän tai yksikön esihenkilön kanssa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä asiakkaan saamaan kohteluun tai palvelun laatuun, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Valmis lomake löytyy sähköisenä: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi. Vapaamuotoinen asiakirja otsikoidaan nimellä ”Muistutus”. Täytetty lomake tai vapaamuotoinen muistutus lähetetään osoitteella: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

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

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. Lupa- ja valvontavirasto ja eduskunnan oikeusasiamies.

Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

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

Toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu:
Toimialuejohtaja Johanna Pulkkinen (johanna.p.pulkkinen@pirha.fi)

Vastuualuetta koskeva muistutus:
Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus:
Palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

Vammaissosiaalityötä koskeva muistutus:
Vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)

Kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

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.

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asukkaalle että heidän läheisilleen. Palautetta saadaan asiakkaalta ja läheisiltä koko ajan arjessa; keskusteluissa, yhteisöpalavereissa, asiakaspalavereissa läheisten kanssa, puheluissa, sähköpostilla. Yksikön eteisessä on myös QR-koodi, jonka kautta palautteenanto on myös mahdollista.

Asukkaiden ja heidän läheisten on lisäksi mahdollista antaa palautetta Pirhan palautelaatikon ja kyselyiden kautta. Palautetta voi myös antaa Palaute - pirha.fi.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia. Asukkailta tuleva palaute ja heidän mielipiteensä on tärkeä kanava työmme kehittämisessä ja laadun mittarina.

3.6 Henkilöstö

Kurjenraitissa työskentelee lähihoitajia, sosionomeja, sairaanhoitaja ja vastaava ohjaaja. Välittömässä asiakastyössä työskentelee 14 lähihoitajaa ja 7 sosionomia. Sairaanhoitajan tavoittaa arkisin virka-aikaan. Työvuorojen henkilöstömitoitus ohjautuu asiakasmäärän mukaan. Yövuorossa on 2 hoitajaa. Sairaanhoitajalla on lisäksi kaksi muuta yksikköä (Lasten tilapäishoidon yksikkö ja Härmälänranta), joissa hän toimii sairaanhoidollisissa asioissa vastuuhenkilönä.

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Kurjenraitin esihenkilöllä on vastuullaan useampi yksikkö, Kaarilan ryhmäkoti, Lasten tilapäishoidon yksikkö ja pohjoisen alueen sisäiset sijaiset. Yksiköissä on yht. 40 vakituista työntekijää. Lähijohtamisen lisäksi esihenkilön aikaa jakautuu mm. Valma paikkahallinnan pääkäyttäjä-rooliin sekä erilaisiin raportointiin liittyviin hallinnollisiin tehtäviin. Hallinnollisena varahenkilönä on esihenkilön pidempien poissaolojen aikaan nimettynä joku kollega, yleensä kollega tekee sijaistamista oman työnsä ohessa.

Vastaava ohjaaja vastaa arjen asiakastyöstä, hän toimii henkilöstön tukena asiakasasioissa ja saa tarpeen mukaan itselleen esihenkilön tuen.

Ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja voimassa oleva työehtosopimus, jossa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan velvollisuudet. Rekrytoinnissa painotetaan työntekijän aiempaa kokemusta erityistä tukea tarvitsevien lasten kanssa työskentelystä. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja. Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

Esihenkilön tulee tiedottaa ja seurata henkilökunnan välttämättömien koulutusten suorittamista sekä kannustaa henkilöstöä lisäkoulutuksiin.

Arkisin valtaosa lapsista on koulussa. Yksikössä olevien lasten kanssa arkea elellään tilanteen mukaan ulkoilun, leikin ja aterioiden rytmittäessä arkea. Ruuanlaittoon aikaa kuluu aamu-, väli- ja iltapalan laittoon sekä lounaan ja päivällisen valmistamiseen ja/tai lämmittämiseen. Asukkaiden on tilanteen salliessa mahdollista osallistua ruuanlaittoon. Ruuanvalmistus iltavuoroihin aloitetaan yleensä vuoronvaihteessa ja jotain saatetaan esivalmistaa jo yö- tai aamuvuorossa.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneen henkilön tulee olla rekisteröitynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Lisätietoa: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto

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

Palvelussuhdetodistukseen kirjataan työsopimuspyyntöä tehdessä, milloin rikosrekisteriote on myönnetty ja milloin se on tarkastettu.

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

Yksikössä on käytössä sähköinen Intro-perehdytysohjelma, joka tukee johdonmukaista sekä tasalaatuista perehdytystä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille esihenkilö lähettää lisäksi työntekijöiden laatiman erillisen alkuperehdytysohjeen sähköpostitse.
Yksikössä on myös laadittu perehdytyksen tueksi selkeitä kirjallisia ohjeita asiakkaiden yksilöllisistä arjen tarpeista ja lääkehoidosta, jotta uudet työntekijät ja sijaiset pääsevät mahdollisimman helposti kiinni keskeisiin työvuorossa huomioitaviin asioihin.
Toimistossa on lisäksi valkotaulu, johon yököt on poimineet kalenterista keskeisiä asioita muistin tueksi.

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.

Yksikön esimies arvioi ja huolehtii riittävästä henkilöstömäärästä.
Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- tai terveysalan koulutus.
Yksikön vahvuutta sovitetaan asiakasmäärään ja asiakastarpeisiin. Kun asiakasmäärä hiljalleen vakiintuu, päästään tilanteeseen, jossa on tiedossa ketkä lapset ovat milloinkin jaksolla ja henkilöstön kohdentaminen mahdollistuu tarkoituksenmukaisesti.

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

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. Sisäiset sijaiset
2. Tempore/ Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
4. Yksikön omat työntekijät
5. Henkilöstövuokrafirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Henkilöstön poissaolojen kohdalla keskitytään huolehtimaan asukkaiden tärkeimmistä perustarpeista, ravinnosta, lääkkeistä ja perushygieniasta parhaalla mahdollisella tavalla. Tarvittaessa menoja karsitaan tai siirretään toiseen ajankohtaan. Juoksevia ei-akuutteja asioita voidaan siirtää seuraavalle päivälle. Edellisessä vuorossa valmistellaan seuraavan vuoron tehtäviä ennakkoon. Ruoka voidaan esivalmistaa, kalenteriin merkattuja asioita hoitaa valmiiksi tai tilata vaikka iltavuoron kuljetuksia ennakkoon jne. Työntekijät saattavat jatkaa vuoroaan tai tehdä tuplavuoron oman tilanteessa salliessa ja työaikalainsäädännön rajoissa.

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. Vain valmiit sote-alan työntekijät voivat toimia lääkevastuussa.

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

Teemme tiivistä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Asiakasohjauksesta vastaa vammaissosiaalityö ja omaishoidon toimisto. Asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvissä arjen asioissa konsultoimme ensisijaisesti vanhempia, terveydenhoitoon liittyvissä asioissa toimimme kuten vanhempien kanssa on erikseen sovittu.

Vakituisten lasten haastavissa elämää kuohuttavissa ja käyttäytymiseen/ohjaamiseen liittyvissä muutostilanteissa (mm. terveydentilan muutokset, asiakkaan muuton myötä ilmenevät tai ennakolta odotettavissa olevat haasteet) olemme yhteydessä havu- tiimiin (havainnointi- ja vuorovaikutus), lisäksi olemme yhteistyössä kehitysvammapoliklinikan kanssa. Yhteistyössä huomioimme salassapito- ja vaitiolovelvollisuutemme. Myös tilapäislasten ohjaukseen on mahdollista saada tukea Havu-tiimiltä, tarpeesta neuvotellaan vanhempien kanssa ennen palvelupyynnön tekemistä.

Aktiivinen, reaaliaikainen yhteydenpito ja lähipiirin tiedottaminen on ensiarvoisen tärkeää asiakkaan hyvinvoinnin varmistamiseksi. Lapsista valtaosa käy arkisin Koulussa ja joustava yhteistyö opettajien kanssa onkin tärkeää lasten laadukkaan arjen tukemiseksi. Yhteyttä pidetään tarpeen mukaan pitkin vuotta. Yksiköstä ollaan tukena myös kouluun esim. lapsen koulun vaihtuessa. Lapsen asumista, hoitoa ja koulunkäyntiä tukee joustava yhteistyö yksikön ja koulun välillä sekä yhtenäiset ohjauskäytännöt.

Läheisyhteistyö on tiivistä. Kunkin perheen kanssa suunnitellaan heidän voimavaroihinsa parhaiten sopiva tapa tehdä yhteistyötä. Vanhemmat tuntevat lapsensa parhaiten ja heillä on tärkeää tietoa lapsen elämästä, arjesta, osaamisesta ja aikaisemmista haasteista. Terveydenhuollon käyntejä toteutetaan vakituisten asiakkaiden osalta yksiköstä käsin tai kuten vanhempien kanssa on sovittu. Tilapäishoidon lasten osalta vanhemmat hoitavat terveydenhuollon käynnit pois lukien akuutit tilanteet.

Asiakkaat käyttävät terveyspalveluinaan pääasiassa Hatanpään terveysasemaa sekä yksityisiä lääkäriasemia, kukin yksilöllisen tilanteensa mukaan. Ensisijaisesti yhteydenpitoa terveydenhuoltoon ylläpitää yksikön sairaanhoitaja, mutta myös Kurjenraitin työntekijät aina kun sen tarve tunnistetaan. Kun yksikön oma sairaanhoitaja ei ole paikalla, ohjaajat voivat konsultoida myös muiden yksiköiden sairaanhoitajia. Työntekijät voivat olla myös sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskukseen, mikä toimii sotealan ammattilaisten tukena asiakkaan terveydenhuollon palveluntarpeen arvioinnissa.

Asiakkaan ohjaussuunnitelman laatimiseen ja sen päivittämiseen osallistuvat asiakkaan ja vanhempien lisäksi Kurjenraitin henkilökuntaa, omaohjaaja sekä tarpeen mukaan yksikön sairaanhoitaja. Seuraamme päivittäin asiakkaan toimintakykyä. Asiakaskirjaukset laaditaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, josta asiakkaan tiedot välittyvät yksikön koko henkilöstölle. Asukkaiden toimintakyvyn haasteissa ja tarpeiden muuttuessa suuntaan tai toiseen, olemme yhteydessä tilanteen mukaan vammaissosiaalityöhön.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kurjenraitti toimii Hyvinvointialueen vuokraamassa, Asuntotukisäätiön omistamassa kiinteistössä. Ympäristö on vehreä, lähellä on paljon puistoja ja järvimaisemiin pääsee miltei portailta. Yksiköllä on turvallinen sisäpiha, johon asennetaan vielä keinu ja hiekkalaatikko.

Yksikön tilat ovat yhdessä kerroksessa ja tilat ovat jakautuneet kahteen kotiryhmään sekä eteistilaan, jonka yhteydessä on kaksi asukashuonetta. Jokaisella lapsella on käytössään oma huone. Vain kahdessa huoneessa on oma vessa. Kotiryhmissä on pojille ja tytöille omat vessat.

Yksiköllä on käytössä oma auto. Auto helpottaa liikkumista lisäten joustoa arkeen mahdollistaen nopeitakin retkiä. Oman auton lisäksi liikkumisessa käytetään takseja ja mahdollisuuksien mukaan julkista liikennettä.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. alkusammuttamisen osalta. Yksikköön on tehty myös poistumisturvallisuusselvityksen lisäosa.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä tarpeista huoltopyyntö kirjataan Paketti-palvelutilausjärjestelmään. Isännöinnistä vastaa Isännöinti Kiinteistö-Tahkola Tampere Oy ja isännöitsijä Iiro Saarinen. Jokaisella Kurjenraitin työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään.

Määräaikainen palotarkastus 8.1.2025
Sisäinen palotarkastus 28.10.2025
Valvontakäynti 24.4.2025
Väestönsuojan määräaikaistarkastus 2025 vko 45
Työpaikkaselvitys tehdään alkuvuodesta 2026

Lääkinnälliset laitteet
Lääkinnälliset laitteet on kirjattu laiterekisteriin. Tällaisia laitteita on mm. sairaala ja hoitosängyt, asiakassiirtoihin tarkoitetut henkilönosturit, potilasvaaka ja antidekubitus- ja epilepsiapatja.

Lääkinnällisten laitteiden asianmukaisesta käytöstä vastaa yksikön esihenkilö. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin velvollisuus poistaa rikkinäiset ja vialliset laitteet käytöstä ja tehdä huoltoa vaativista laitteista korjauspyyntö Paketti-palveluun.

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

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

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

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei kosketa 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.

Asiakaskirjaukset tehdään tällä hetkellä OMNI 360-järjestelmään. Tulevaisuudessa kirjaamiset jakautuvat kahteen järjestelmään, kun sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi tulee Saga. Yhteinen asiakastietojärjestelmä tulee sujuvoittamaan yhteistyötä vammaissosiaalityön kanssa.

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.

Jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin.
Jokainen aloittava työntekijä suorittaa pakollisen tietoturvakoulutuksen ja koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Järjestelmien tietoturvallinen käyttö on myös osana Intro-perehdytystä.

Asiakastietojärjestelmään kirjattaessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus. Oikeudet järjestelmään pyytää yksikön esihenkilö, ja työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Pirkanmaan hyvinvointialueella otetaan käyttöön Saga-asiakastietojärjestelmä vuoden 2026 aikana. Henkilökuntaa on koulutetut uuden asiakastietojärjestelmän käyttöön. Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöön tullessa, työntekijöillä on oltava henkilökohtainen sote-ammattikortti, jolla kirjaudutaan Saga-asiakastietojärjestelmään.

ICT-tukena toimii Istekki, johon jokainen työntekijä saa yhteyden joko sähköpostitse jättämällä tiketin epäkohdasta käsiteltäväksi, tai soittamalla asiakaspalvelunumeroon.

Henkilöstä- ja sosiaalihuollon asiakastietorekisterit on laadittu asianmukaisesti Lokeroon, jossa työntekijöiden ja asiakkaiden tietojen säilytys ja käsittely toteutetaan asianmukaisesti. Tietosuojaselosteet, joissa säilytettävien tietojen sisältö on kuvattu, on julkaistu Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrassa, mutta on myös käytettävissä myös

rekisteröityjen informointiin. Esihenkilö vastaa rekisterin käyttöoikeuksien ajantasaisuudesta ja työntekijöiden lopettaessa työskentelyn yksikössä, heidän käyttöoikeutensa Lokeroon suljetaan esihenkilön Istekille tekemän tiketin myötä.

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

Tietosuojajätteelle on oma lukollinen astia toimistossa, jonka asianmukaisesta tyhjentämisestä vastaa astian toimittaja Encore-palvelut. Arkaluontoisia asioita sisältävät lomakkeet ja paperit arkistoidaan joko lukolliseen toimistoon asiakaskansioihin tai tieto siirretään asiakastietojärjestelmiin ja lomakkeet hävitetään tietosuojajätteeseen.

Tietokoneet säilytetään toimistossa ja toimiston ovi lukitaan sekä tietokoneiden näytöt suljetaan tilasta poistuttaessa. Toimiston kadun puoleisen ikkunan sälekaihtimet suljetaan hämärän aikaan. Laitteita ei jätetä valvomatta. Puhelimessa keskusteltaessa asiakasasioista huolehditaan, että poistutaan tiloista, joissa on paikalla asiakkaita, läheisiä tai muita sivullisia, jotta asiakkaan tietosuoja ei vaarannu.

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 yksikön työntekijä on vastuussa omalta osaltaan tietosuojasta ja tietoturvasta ja näiden toteutumisesta. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat kussakin tapauksessa olennaisia ja riittäviä. Kirjaukset on tehtävä viipymättä. Kirjaamisen käytännöt yhtenäistetään koko Pirkanmaan hyvinvointialueella ja yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga on otettu käyttöön helmikuussa 2026.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on suoritettava Moodlen kautta Tietosuoja ja tietoturva -koulutus sekä Oppiportin kautta suoritettava Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yksikön esihenkilö suorittaa lisäksi Oppiportin kautta Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen. Suorittamistaan koulutuksista työntekijä saa merkinnän hr-työpöydällä olevaan henkilökohtaiseen koulutustieto-osioon. Esihenkilö on vastuussa siitä, että jokaisella työntekijällä on voimassa olevat, ajantasaiset koulutukset.

Yksikön työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttöjärjestelmiin. Yksikön esihenkilö hakee uudelle työntekijälle käyttöoikeudet tietojärjestelmiin Pirhan Intrassa olevan Paketin kautta. Määräaikaisille työntekijöille käyttöoikeudet haetaan työsopimuksen keston ajaksi. Jokainen työntekijä on velvollinen

kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja niissä saa käyttää vain yleisiä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjausten tulee perustua näyttöön, jos kyseessä on työntekijän tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

Työsuhteen aikana saatu asiakastieto tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivullinen henkilö. Asiakkaiden paperisia asiakirjoja, jotka eivät ole sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Yksikön henkilökunta huolehtii, ettei tietoturvalliseksi luokiteltuja asiakirjoja ole sivullisten näkyvillä. Tietosuojajätteet hävitetään. Tietoturvapoikkeamasta on tehtävä Hai Pro-ilmoitus.

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 sairaanhoitaja 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

Yksikössä laaditaan vuosittain lääkehoitosuunnitelma palvelulinja tasoisen IKIVAPAN lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy avoterveydenhuollon ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, jos lääkehoitosuunnitelmaan tulee muutoksia. Yksikön henkilökunnan tulee perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla suoritettuna Love-koulutukset ja annettuna vaadittavat näytöt. Love-koulutukset sekä yksikkökohtaiset näytöt on kuvattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkeluvat suoritetaan viiden vuoden välein. Lääkeluvat vastaanottaa yksikön sairaanhoitaja tai häntä sijaistava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

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

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia yksikön henkilökunnan jäseniä.

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueelle linjattuja hygieniakäytäntöjä. Intrasta löytyy kattavasti tietoa aiheeseen liittyen. Yksikössä on nimetty infektioidentorjunnan yhdyshenkilöt, joka osallistuu hygieniahoitajan vetämään säännöllisesti kokoontuvaan ryhmään, jossa tuoreita infektioiden torjunnan uutisia ja päivitettyjä ohjeistuksia jalkautetaan. Yhdyshenkilöiden tehtäviin yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa

kuuluu hygienia asioiden neuvonta ja ohjeiden laatiminen/päivittäminen yksikkötasolla, hygienian toteutumisen ja ohjeiden noudattamisen seuraaminen, uusien ohjeiden tuominen/informointi yksikköön. Hygieniavastaavien vastuulle kuuluu yhdessä esihenkilön kanssa huolehtia uusien työntekijöiden perehdyttämisestä hygieniakäytäntöihin.

Hyvään hygienian toteuttamiseen tarvitaan asianmukainen säännöllinen tilojen puhtaanapito. Voimian kilpailuttama ostopalveluyritys RTK-Palvelu Oy, Pirkanmaan siivous tuottaa puhtauspalvelua Kurjenraittiin kolmesti viikossa (ma, ke, pe). Tämän lisäksi henkilökunnan vastuulla on poistaa näkyvä lika sen ilmaantumisen hetkellä, jotta lika ei pääse kiinnittymään. Eritetahrojen poistamiseen on eritetahrapakki, joka löytyy eteisen siivouskomerosta ja sitä käyttää heti jokainen työntekijä, joka huomaa sellaiseen tarpeen.

Kurjenraitissa henkilökunta noudattaa yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Päivittäiset varotoimet luovat perustan infektioiden torjumiselle. Tämä pitää sisällään hyvän käsihygienian, tarvittaessa suojainten käytön sekä aseptisen työtavan noudattaminen. Hyvään käsien hygieniaan kuuluu käsien säännöllinen peseminen ja desinfektio. Hyvä käsien hygienian toteuttaminen vaatii hyvän ihon kunnon. Työssä ei pidetä koruja, rakennekynsiä tai kynsilakkaa.

Henkilökunnan tulee huolehtia työasunsa asiallisuudesta ja työasua koskevan ohjeistuksen noudattamisesta. Työntekijöillä on mahdollisuus vuosittain ostaa 100 € asianmukaisia työvaatteita.

Tilapäishoidon asiakkaiden perheitä ohjataan huolehtimaan, että tilapäishoidon jaksolle tuodaan vain terveitä lapsia. Asiakkaan tulisi olla ollut terveenä 2–3 päivää ennen jaksolle tulemista. Kuumetaudin jälkeen tulee olla 2 kuumeetonta päivää alla.
Mikäli asiakas sairastuu hoitojakson aikana, hänen voinnistansa huolehditaan ja ilmoitetaan huoltajille sekä pyydetään hakemaan asiakas pois hoitojaksolta. Asiakkaan edun kannalta on parempi hoitaa sairastelu kotona. Mikäli asiakkaan vanhemmat ovat esimerkiksi reissussa hoitojakson aikana, soitetaan toissijaiselle hakijalle, jonka

vanhemmat ovat meille esitietoihin ilmoittaneet. Mikäli asiakasta ei päästä hakemaan jaksolta, hänet yksikön ohjeiden mukaisesti siirretään toiseen huoneeseen pois muiden asiakkaiden läheltä ja yksi ohjaaja hoitaa hänet vuoronsa aikana ja antaa aikaa sairastuneelle.

Hygieniahoitajat
Ulla-Maija Höglund, ulla-maija.hoglund@pirha.fi, puhelin 040 0159 663
Tarja Niemi, tarja.k.niemi@pirha.fi, puhelin 040 806 3013

Jos omaa hygieniahoitajaa ei saa kiinni, voi soittaa muiden alueiden hygieniahoitajille. Yhteystiedot löytyvät Pirhan verkkosivuilta: Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi

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
Jokaisella työntekijällä on omalta osaltaan vastuu turvallisesta asiakastyöstä ja työympäristöstä. Turvallisuuskulttuurin vahvistaminen työyksikössä on työntekijöiden yhteinen asia. Toiminnan tietoinen kehittäminen ja oman osaamisen vahvistaminen ovat tässä työssä keskeisessä roolissa. Esihenkilön vastaa viimekädessä riskienhallinnasta.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Riskejä tunnistetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjausten mukaisesti sekä arjen työssä havainnoimalla, että kuulemalla asiakkaita sekä läheisiä. Tietoturva- ja turvallisuuskävelyt ovat yksi osa ennakointia.

Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, joka osallistuu turvallisuusyhdyshenkilöiden tapaamisiin ja tuo yksikköön ajantasaista tietoa mm. varautumisesta. Vaarojen arviointia toteutetaan Graniteen ja poikkeamista tehdään ilmoituksia Haipro-järjestelmään.

Työyhteisön kesken keskustellaan arjesta aktiivisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Huolloista, korjauksista tai tavaroiden/esineiden poistosta tehdään ilmoitukset Paketti-palvelun kautta. Uusimista tarvitsevien laitteiden tilalle hankitaan uudet hankintaprosessin mukaisesti.

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

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Henkilökuntaa koulutetaan tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään erilaisia riskejä sekä käyttämään tarvittavia järjestelmiä. Jokaisella yksikön työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus viipymättä raportoida havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit.

Toiminnassa noudatetaan organisaatiota koskevia turvallisuusohjeita. Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään yksikössämme puolivuosittain tai tarvittaessa yksikön esimiehen johdolla. Riskejä ennakoidaan toimintaa suunniteltaessa, huolellisella työllä, arvioinneilla ja tarpeelliseksi havaituilla korjaustöillä. Yksikön henkilökunta osallistuu riskien kartoitukseen ja arviointiin sekä riskien ennaltaehkäisyyn. Riskejä havainnoidaan aktiivisesti arjessa ja tehdyistä havainnoista keskustellaan palavereissa ja huoltoa vaativista asioista kukin työntekijä pystyy itse tekemään korjauspyynnön Paketti-järjestelmässä.

Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, psykososiaalinen kuormittuminen, fysikaaliset vaarat ja kemialliset vaarat. Työturvallisuuden riskienarviointi ja riskitekijät kirjataan Pirhan toimintayksiköiden käytössä olevaan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään Graniteen.

Yksikössä on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin kuten sähkökatkoihin, vedenjakelukatkoksiin ja tietojärjestelmien häiriöihin. Yksikössä on mm. taskulamppuja ja vesikanistereita. Tietojärjestelmähäiriöiden aikana muistiinpanot ja kirjaukset tehdään paperille, papereiden turvallisesta arkistoinnista huolehditaan ja tiedot siirretään sähköiseen asiakastietojärjestelmään pikimmiten tietoliikennehäiriön päättymisen jälkeen. Muistiinpanot hävitetään tietosuojajätteeseen. Asiakasturvallisuuden riskienhallinnassa on käytössä sähköinen HaiPro-järjestelmä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa. Korjaavia ja jatkossa ennalta ehkäiseviä toimia usein suunnitellaan välittömästi tapahtuneen yhteydessä. Suunnitelmaa hiotaan myöhemmin tarpeen mukaan. Toimilla pyritään ehkäisemään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen välittömästi turvallisemmaksi.

Yksikössämme on käytössä vakiintuneet palaverikäytännöt. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa, sähköpostilla ja teamsissa jotta muutokset ovat koko henkilökunnan tiedossa. Yksikön työntekijät on velvoitettu lukemaan kirjalliset dokumentit sekä toimimaan niiden mukaan. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan yhteistyötahoille. Tärkeää on, että koko henkilöstö sitoutuu noudattamaan uusia toimintatapoja.

Riskienhallinnan raportointi

Asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan viipymättä Pirhan Intrassa olevaan sähköiseen HaiPro-järjestelmään.

Haitta- tai vaaratapahtuman havainnut työntekijä kirjaa ilmoitukseen tilanteen kuvauksen, tilanteeseen johtaneet seikat ja ilmoituksen päivämäärä. Tämän jälkeen ilmoitus lähetetään omalle esimiehelle, joka tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi sekä kirjaa ilmoitukseen suoritetut toimenpiteet

vaaran poistamiseksi. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Varatilanteita käydään läpi työyhteisön kesken heti kun tilanne sallii sekä yhdessä perjantain palavereissa. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä tilanteessa tapahtui, miten on tapahtunut, millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella johtotiimi käsittelee HaiPro-raportit kuukausittain. Tilastoidut ilmoitukset käsitellään asumisen ja päiväaikaisen toiminnan verkostoissa sekä turvallisuusyhdyshenkilöiden tapaamisissa.

Kaikki vakavaksi vaaratapahtumaksi luokitellut HaiPro-ilmoitukset nostetaan ylemmän tason käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Palvelupäällikkö ja vammaispalvelujohtaja tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Osaamisen varmistaminen
Osaamisen varmistamiseksi ylläpidämme keskustelua aiheesta, lisäksi meillä on useita velvoitekoulutuksia teemoihin liittyen.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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.

Puhtaanapidosta vastaa Voimian alihankkija RTK-Palvelut Oy.
Ruoka tilataan Prisman kauppakassipalvelun kautta

Sopimuksen kautta hankittavien palveluiden laatua ja sisältöä seurataan koko ajan ja havaituista epäkohdista ilmoitamme palvelun tuottajalle välittömästi.

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

Yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen linjausten, sääntöjen ja ohjeistuksen mukaan.
Yksikössä on lisäksi nimetty turvallisuusvastaava, joka tuo yksikköön tietoa turvallisuusyhdyshenkilöiden tapaamisista ja päivittää mm. yksikön varautumissuunnitelmaa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvontasuunnitelma on talletettu Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yleiselle Teams-kanavalle. Lisäksi suunnitelma on yksikön ilmoitustaululla ja Pirhan julkisilla nettisivuilla.

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.

Yksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen henkilöstön jäsenen tulee tuntea omavalvonnan sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla Pirhan sivujen lisäksi vastuualueen ja yksikön omassa suljetussa Teams kanavassa sekä yksikön ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä informoidaan henkilöstöä tiedottamalla muutoksista sopivalla tavalla, esimerkiksi yksikköpalavereissa.

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

Mikäli toiminnassa tulee muutoksia, ne huomioidaan omavalvonnassa. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä korjauksista tiedotetaan vastuualueen johtajaa, joka päivittää omavalvontasuunnitelman verkkosivuille.

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset ja suunnitellut kehittämistoimet raportoidaan vastuualuetasoisesti. Vakavan haitan ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten lukumäärä sekä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 21.4.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Terhi Reiskanen, johtava hoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.