Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Lasten tilapäishoidon yksikkö

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 6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 14
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 16
3.6 Henkilöstö 17
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 20
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 21
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 22
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 24
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 27
3.13 Infektioiden torjunta 28
4 Omavalvonnan riskienhallinta 30
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 30
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 31
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 32
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 34
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 35
5.1 Toimeenpano 35
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 35
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 37

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

Lasten tilapäishoidon yksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
Lääkärinkallionkatu 8 33520 Tampere, 0408004727

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Tilapäishoito alle 18-vuotiaille erityislapsille, 40 asiakaspaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Lasten tilapäishoidon yksikkö tarjoaa tilapäishoitoa alle 18-vuotiaille vammaisille asiakkaille. Kohderyhmänä ovat pirkanmaalaiset vammaiset lapset ja nuoret, jotka tarvitsevat ohjausta ja eriasteista tukea ja hoivaa päivittäisissä toiminnoissaan. Lasten tilapäishoidon yksikkö tarjoaa turvallista ja viihtyisää hoitoa ikäryhmään sopivalla

tavalla, asiakkaan tarpeet huomioiden. Meillä on tällä hetkellä 40 asiakasta ja yhteen viikonloppuun voidaan ottaa maksimissaan 5 lasta tai nuorta.
Tilapäishoitoa Tuomikalliolla annetaan viikonloppuisin. Toimimme Tuomikallion päivätoiminnan kanssa samoissa tiloissa päiväaikaisen ollessa suljettuna. Teemme yhteistyötä omaishoidon toimiston kanssa, asiakkaan vanhempien lomien järjestämiseksi. Viikonloput jaetaan asiakkaan iän ja tarpeiden mukaan, jolloin asiakkaan hyvinvointiin ja viihtyvyyteen pystytään kiinnittämään paremmin huomiota.

Tavoitteena on tukea perheiden jaksamista toteuttamalla lapsen ja nuoren tarpeet ja toiveet huomioivaa turvallista hoitoa. Tilapäishoidon jaksot jaetaan asiakkaan iän ja tarpeiden mukaan, jolloin asiakkaan hyvinvointiin ja viihtyvyyteen pystytään kiinnittämään paremmin huomiota. Toiminnan tavoitteet pohjautuvat meille tärkeistä arvoista: turvallisuus, hyvinvointi ja viihtyisyys. Tavoitteenamme on saada luotua turvallinen suhde asiakkaaseen ja hänen huoltajiinsa. Meille on tärkeää, että asiakkaalla on hyvä ja turvallinen olla hoidossa sekä huoltajien olisi helppo jättää asiakas sovitusti hoitoon.

Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen ja toimimme asiakkaan etu edellä. Toiminnassa otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä huoltajien ohjeet hoidon suhteen. Asiakasta kannustetaan, tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti hoidossa olon ajan. Myös yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma ohjaa työtämme lasten osallisuuden tukemiseen. Otamme myös huomioon erilaiset vuoden kierron mukaiset juhlapäivät asiakkaita kuunnellen. Selvitämme asiakkaita kuullen ja havainnoiden sekä vanhempien kanssa keskustellen asiakkaiden toiveita toiminnasta ja ruokailuista ja huomioimme nämä toimintaa ja aterioita suunnitellessa.

Asiakkaat ohjautuvat palveluun omaishoidon toimiston kautta. Vanhempien oltua yhteydessä yksikköön vanhemmat saavat esitietolomakkeen täytettäväksi. Esitieto lomakkeeseen tulee tärkeää tietoa asiakkaasta, jonka avulla voimme suunnitella hänen hoitoaan. Tutustumiskäynti ennen hoitojaksolle tuloa, sovitaan erikseen yksikön ohjaajien kanssa. Jaksot avataan haettavaksi kolmesti vuodessa. Yksikössä huomioidaan tasapuolisuus viikonloppuja asiakkaille soviteltaessa. Perheitä tiedotetaan

kokonaisuuden valmistumisen jälkeen jaksoista, joita lapselle tai nuorelle on yksikössä varattu.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Lasten Tilapäishoidon Yksikön arvot on yhdessä mietitty ohjaajien kanssa ja käymme niistä aika ajoin keskustelua viikkopalaverien yhteydessä.

Turvallisuus – koemme turvallisen asiakassuhteen olevan erityisen tärkeää, jotta asiakas voi olla oma itsensä sekä hänen on hyvä olla meillä hoidossa

Hyvinvointi – asiakkaalla on mahdollisuus hyvinvointiin, kun hänen hoivansa ja hoidon tarpeet voidaan täyttää. Siksi ohjaajat ja lähihoitajat ottavat yksilöllisyyden huomioon sekä tutustuvat jokaisen asiakkaan hoivan ja hoidon tarpeisiin.

Viihtyisyys –asiakkaita kuunnellaan toiminnan suunnittelussa, jotta hoidossa olisi viihtyisää. Otamme myös viikonloppuja suunniteltaessa huomioon ryhmädynamiikan, jotta kaikille myös löytyisi kaveri.

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.

Läheisten ja asiakkaiden palautteita huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja sitä kautta he tulevat osalliseksi omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Johtava hoitaja Terhi Reiskanen, terhi.reiskanen@pirha.fi, p.0401297444

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.

Lasten tilapäishoidon yksikön vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Yksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä huomioidaan asukkaiden toiveet ja läheisiltä sekä vuotuisilta valvontakäynneiltä saatu palaute ja kehittämisehdotukset.

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 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).

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

Yksikössä pidetään viikoittain palaveri, jossa käydään keskustelua aikaisemmasta sekä tulevasta viikonlopusta. Palavereissa voidaan suunnitella tulevaa ja kehittää yhdessä toimintatapoja. Esihenkilö saa palaverissa tietoja, joiden avulla hän voi arvioida ja seurata toiminnan laatua.

Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle. Tästä syystä keräämme palautetta säännöllisesti ja eri tavoin. Lasten tilapäishoidon yksikön asiakkaiden palautetta ja kommentteja palveluista kuunnellaan päivittäisessä työnteossa ja toivomme palautetta myös hoitojakson jälkeen. Läheisiltä ja yhteistyökumppaneilta saamaamme palautetta käydään läpi palavereissa ja käytämme niitä apuna toiminnan kehittämisessä.

Meillä on käytössä useita laadun mittareita. esim. Asiakastyön dokumentoinnin tukena on asiakastietojärjestelmä OMNI360, 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, työhyvinvointia.... Saatujen tietojen pohjalta tehdään toimenpiteitä, ohjataan, keskustellaan, tarkennetaan ohjeita ja ohjeistuksia sekä raportoidaan tarvittaessa eteenpäin.

Työtä ohjaa useat lait ja sopimukset kuten perustuslaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Yk:n lapsen oikeuksien sopimus, lastensuojelulaki, kehitysvammalaki, vammaispalvelulaki ja sosiaalihuoltolaki.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lasten tilapäishoidon yksikön palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Yksikkö 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.0408004712

Pohjoisen vastuualueen palvelupäällikkö Tuula Soukka
tuula.soukka@pirha.fi, p.0406607190

Toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta Lasten tilapäishoidon yksikössä 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 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.

Lasten tilapäishoidon yksikön asiakkaille tehdään esitietolomake, jonka pohjalta ohjaustyötä suunnitellaan yksilöllisesti vastaamaan asiakkaan tarpeita. Tilapäishoitojaksoille tullaan omaishoidon toimiston kautta, josta ohjataan olemaan esihenkilöön yhteydessä. Vanhemmat kontaktoidaan sitten yksikön työntekijöiden toimesta. Palveluun tultaessa vanhemmat täyttävät esitietolomakkeen. Esitietolomakkeessa on hoidon laadun varmistamisen kannalta tärkeitä tietoja. Lomakkeeseen kirjataan asiakkaan toiveet sekä mielipide ja se laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja omaisen kanssa.

Perheet kontaktoidaan jaksoa edeltävällä viikolla ja selvitetään, onko lapselle tai nuorelle tullut muutoksia esimerkiksi lääkitykseen tai peg-ruokailuihin. Jokaiselle hoitojaksolle kirjataan Omni-potilastietojärjestelmään hoidon suunnittelu, johon kirjataan

yksilöllisesti asiakkaan ohjauksessa ja terveydessä/hyvinvoinnissa huomioitavat asiat, joita seurataan tai joiden toteutumista tuetaan hoitojaksolla. Suunniteluun huomioidaan myös itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet sekä tarvittaessa itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet. Arjessa luodaan aktiivisesti tilanteita, joissa asiakas pystyy toimintakykynsä puitteissa ikätasoisesti vaikuttamaan arkeensa liittyviin asioihin. Asiakkaan äänen esiin tuomiseksi tuemme asiakkaan yksilöllistä tapaa kommunikoida.

Asukkailla on mukanaan itselleen tärkeät tarvikkeet, apuvälineet, lääkkeet ja mahdolliset unilelut. Käyttövaroja asiakkailla ei pääsääntöisesti ole mukana. Jos jollain on, hän pystyy huolehtimaan rahoistaan itse ja pitää itse rahansa hallussaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammahuollon IMO-käsikirja ohjeistaa yksityiskohtaisemmin itsemääräämisoikeuden tukemisen ja rajoittamisen käytännöistä. Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoittaminen on meillä aina viimesijainen keino. Työn ohessa teemme jatkuvaa arviointia asiakkaan itsemääräämiskyvystä. Tämä pitää sisällään kyvyn ymmärtää syy-seuraussuhteita, kyky tehdä valintoja, kyky ymmärtää käyttäytymisensä seurauksia, kyky ymmärtää päätettävää asia sekä kyky ilmaista mielipiteensä. Arvioimme myös, tarvitseeko asiakas tukea ja millaista tuen tulisi olla, jotta asiakas voi käyttää parhaalla mahdollisella tavalla itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämiskyvyn arviointia tehdään jokaisella tilapäishoidon jaksolla ja otamme huomioon myös kasvatuksellisen näkökulman. Arviota tehdessä keskustelemme myös huoltajien kanssa. Mikäli päädytään siihen, että asiakkaan turvallisuuden vuoksi jotain rajoittamistoimenpidettä tarvitaan, niin viemme asiaa eteenpäin ja teemme yhteistyötä imo-asiantuntijaryhmän kanssa. Asiantuntijaryhmälle annetaan myös tieto huoltajien näkemyksestä rajoittamisen suhteen. Rajoittamistoimenpiteiden päätökset tekee aina viranhaltija ja ne ovat määräaikaisesti voimassa olevia. Päätöksistä on mahdollista tehdä valitus hallinto-oikeuteen.

Yksikön palavereissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Jokaisen lasten tilapäishoidon yksikön työntekijän tulee huomioida toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi.

Pohdimme säännöllisesti, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu ja miten voimme sitä tukea. Vanhemmilla on kasvatusvastuu, joten myös vanhempien näkemykset huomioidaan. Jos itsemääräämisoikeuden toteutuminen arvioidaan kyseenalaiseksi, pohditaan yhdessä työyhteisönä sekä perheiden kanssa mitä voimme asialle tehdä. Rajoittamista harkitaan tarkkaan ja rajoittamista tehtäessä toimitaan ammatillisesti. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen asiallisesta käytöstä ja lainmukaisesta kirjaamisesta. Lasten tilapäishoidon yksikön itsemääräämisoikeuden rajoittamistilanteita seurataan kuukausiraporttien avulla. Raportti käydään läpi tiimissä ja toimitetaan palvelupäällikkö Tuula Soukalle kuukausittain.

Kohtelemme asiakasta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Kiinnitämme huomiota ja tarvittaessa reagoimme epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai asiakkaaseen kohdistuneesta epäasiallisesta käytöksestä välittömästi esihenkilölle. Esihenkilö ottaa tilanteen selvitykseen ja keskustelee asianosaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin jatko toimenpiteisiin. Asiakkaalla ja hänen edustajallaan on myös oikeus olla yhteydessä Pirhan potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan tai tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluun. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät yksikön seinältä ilmoitustaululta.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit suullisesti tai kirjallisesti, nämä asiat käydään läpi kuukausittaisissa henkilöstö palavereissa. Asiakkaiden tai heidän läheistensä tekemät palautteet käsitellään yksiköiden esihenkilön toimesta viipymättä. Mikäli asiakkaalle on tapahtunut haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan viipymättä hänen vanhemmilleen. Vakavien haitta- tai

vaaratapahtumien osalta asetetaan tutkimustyöryhmä Pirkanmaan hyvinvointialueen vastuualueen johtajan toimesta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen läheisiään prosessin mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

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, ke, to klo 9–11,ti klo 12.30-14.30, 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

Erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä ja palautteen annossa nopein 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 www.pirha.fi/Laatu ja Omavalvonta/Palaute palveluista/Sosiaalihuollon

asiakkaan muistutus. 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. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin 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 Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@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, 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 https://asiakaspalaute.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

Lasten tilapäishoidon yksikössä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitaja ja johtava hoitaja. Välittömässä asiakastyössä työskentelee 7 lähihoitajaa. Sairaanhoitajan tavoittaa arkisin virka-aikaan. Perjantaisin sairaanhoitaja on yksikössä ja päivittää viikonlopuksi tulevien lasten tai nuorten lääkelistat tarpeen mukaan. Työvuoroissa on pääasiassa kaksi aamussa, kaksi illassa ja yksi yökkö. Sairaanhoitajalla on lisäksi kaksi muuta yksikköä (Kurjenraitti ja Härmälänranta), joissa hän toimii sairaanhoidollisissa asioissa vastuuhenkilönä.

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Lasten tilapäishoidon yksikön esihenkilöllä on vastuullaan useampi yksikkö, Kurjenraitti, Kaarilan ryhmäkoti, 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, kollega tekee sijaistamista oman työnsä ohessa.

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.

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.

Esihenkilö tarkistaa työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneen henkilön tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Riittäväksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

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

Yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita sekä pitkään tehtävistä poissaolleita, jotka palaavat työhön. Syksyllä 2024 on Pirhaan saatu perehdytystä tukemaan Intro perehdytysjärjestelmä. Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Perehdyttäminen auttaa häntä myös pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa

säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Yksikön työntekijät ovat käyneet tietoa autismista verkkokoulutuksen. Verkkokoulutus on tuonut lisää keinoja kohdata ja toimia vaativissakin hoitotilanteissa.

Yksikön esihenkilö käy vuosittain henkilöstönsä kanssa kehityskeskustelut ja niissä käydään läpi kunkin henkilökohtainen kehittämissuunnitelma. Yksilölliseen kehittämissuunnitelmaan pohjautuu kunkin työntekijän koulutussuunnitelma täydennyskoulutuksesta. Säännölliset toistuvat koulutukset ovat: ensiapu, työturvallisuus, IMO-koulutus, AHHA-koulutus, lääkehoito ja hygieniakoulutus. Käytössämme on myös Pirhan koulutuskalenteri, josta työntekijät voivat etsiä heitä kiinnostavia täydennyskoulutuksia.

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.

Työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että kaikkiin vuoroihin on suunniteltu riittävästi henkilökuntaa. Toteutuneet työvuorot toimivat mittarina. Tämän mittarin avulla voidaan seurata, onko tarvittava resurssi täyttynyt kaikkina päivinä. Sijaisia käytetään lyhyt- ja pitkäaikaisiin sijaisuuksiin. Jokaiseen poissaoloon pyritään hankkimaan sijainen, jos sijaista ei löydy, henkilökunta tarvittaessa joustaa omissa vuoroissa.

Työntekijöiden lyhyissä poissaoloissa käytämme kiertäviä sijaisia, käytämme omia tuttuja keikkalaisia, omaa henkilökuntaa sekä tarvittaessa käytämme Tempore rekrytointifirman sijaisia. Lyhytaikaisen ja äkillisen sijaistarpeen tullessa, vuorossa oleva työntekijä aloittaa sijaisen etsimisen. Työntekijät saattavat jatkaa vuoroaan tai tehdä tuplavuoron oman tilanteessa salliessa ja työaikalainsäädännön rajoissa. Vakituisiin vakansseihin ja ennalta tiedettävien pitkäaikaisten sijaisuuksien rekrytoinnista vastaa esihenkilö.

Henkilöstön poissaolojen kohdalla keskitytään huolehtimaan asukkaiden tärkeimmistä perustarpeista, ravinnosta, lääkkeistä ja perushygieniasta parhaalla mahdollisella tavalla. Edellisessä vuorossa valmistellaan seuraavan vuoron tehtäviä ennakkoon. Ruoka voidaan esivalmistaa ja suunniteltua ohjelmaa mukautetaan kulloiseenkin tilanteeseen.

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

Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä vanhempien ja omaishoidon toimiston kanssa. Asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvissä asioissa konsultoimme ensisijaisesti vanhempia. Kunkin perheen kanssa suunnitellaan heidän voimavaroihinsa parhaiten sopiva tapa tehdä yhteistyötä viikonlopun aikana.

Asiakkaat tulevat yksikköön vain terveenä. Akuutissa tilanteessa yksikön työntekijät toimivat asiakkaan tukena ja apuna terveydenhuollossa, kunnes vanhemmat pääsevät

lapsen tai nuoren luo. Ohjaukseen on mahdollista saada tukea Havu-tiimiltä, tarpeesta neuvotellaan vanhempien kanssa ennen palvelupyynnön tekemistä. Yhteistyössä huomioimme salassapito- ja vaitiolovelvollisuutemme.

Tuomikallion kanssa tehdään yhteistyötä tilojen toimivuuden ja turvallisuuden varmistamisessa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Tuomikallion kiinteistön omistaa: eQ Yhteiskuntakiinteistöt
Yksikkö sijaitsee Kaupin metsien ja liikuntareittien välittömässä läheisyydessä. Julkiset liikenneyhteydet ympäri kaupunkia ovat kivenheiton päässä. Yksikössä on myös oma turvallinen sisäpiha. Tilat ovat jakautuneet A- ja B-puoliin, joihin sijoitutaan asiakastarpeiden mukaan. Tiloissa on huomioitu esteettömyys sekä sisällä että ulkona. Tuomikalliolla on mahdollisuus hyödyntää myös aistihuonetta, jossa mm. taikalattia.

Yksiköiden asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet kulkevat asiakkaiden mukana kotoa yksikköön. Asiakas tekee tarvitsemistaan apuvälineestä hakemuksen vammaissosiaalityöhön. Myönteisen päätöksen jälkeen Pirkanmaan apuvälinekeskus hankkii ja toimittaa apuvälineen asiakkaalle.

Talossa on automaattinen paloilmoitin ja sprinklerijärjestelmä. Palo- ja pelastusviranomaiset tekevät säännölliset tarkastukset ja henkilöstöä koulutetaan mm. alkusammuttamisen osalta.

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä tarpeista huoltopyyntö kirjataan Paketti-palvelutilausjärjestelmään. Jokaisella yksikössä työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään.

Isännöinti: Newsec Property Asset Management Finland Oy.

Huoltoyhtiö: Sähköiset vikailmoitukset ja huoltopyynnöt: Paketti-toiminnon kautta Kiireelliset vikailmoitukset puhelimitse huoltoyhtiöön.

Ulkoalueiden hoito: Kotikatu Kiinteistöpalvelut.

Lääkinnälliset laitteet
Lasten tilapäishoidon yksikössä ei juuri ole lääkinnällisiä laitteita. Yksikköön laitteita tilatessa Korin kautta, laitteisiin toimitetaan tunniste, joka mainitaan huoltopyyntöjen yhteydessä. 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 tehdään palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Viimekädessä laitteiden asianmukaisesta käytöstä ja perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö.

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.

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, jonka asianmukaisesta tyhjentämisestä vastaa astian toimittaja Encore-palvelut. Arkaluontoisia asioita sisältävät lomakkeet ja paperit arkistoidaan joko lukolliseen kaappiin asiakaskansioihin tai tieto siirretään asiakastietojärjestelmiin ja lomakkeet hävitetään tietosuojajätteeseen.

Tietokoneet säilytetään toimistossa ja toimiston ovi lukitaan sekä tietokoneiden näytöt suljetaan tilasta poistuttaessa. 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 otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana.

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 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

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.

Hyvään hygienian toteuttamiseen tarvitaan asianmukainen säännöllinen tilojen puhtaanapito. Tuomikallion tiloihin on ostopalveluna Voimialta tilattu siivous. 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.

Hyvä käsihygienia on tärkeä lähtökohta infektioiden torjunnassa. Tässä huomioidaan käsidesin käyttäminen, käytössä ei saa olla sormuksia, rannekelloja, tekokynsiä/kynsilakkaa, koska nämä estävät hyvän käsien desinfektion. Yksikölle on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka käy säännöllisesti heille kohdennetuissa tapaamisissa ja koulutuksissa. Yhdyshenkilön vastuulla on jakaa tietoa ja ohjata henkilökuntaa hyvän hygienian toteuttamiseen.
Lasten tilapäishoidon yksikkö on ohjeistanut asiakkaan huoltajia, että sairasta asiakasta ei saa tuoda hoitojaksolle. 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. Yksikössä on erikseen perehdytyskansiossa hoito-ohjeet mm. vesirokkoon, norovirukseen, enterovirukseen.

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 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 yhteistyössä Tuomikallion päiväaikaisen toiminnan kanssa.

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. Työturvallisuusriskienarviointi 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. Tällöin määritellään yhdessä korjaavat toimenpiteet, joilla 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.

Tuomikallion puhtaanapidosta vastaa Voimian alihankkija. 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

Lasten tilapäishoidon 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 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)

14.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Terhi Reiskanen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.