



Omavalvontasuunnitelma

Liikkuva päivätoiminta

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	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	15
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
3.6 Henkilöstö.....	16
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	18
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	20
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	20
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	23
3.13 Infektioiden torjunta	24
4 Omavalvonnan riskienhallinta	25
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	26
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	29
5.1 Toimeenpano.....	29
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	29
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Liikkuva päivätoiminta

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Liikkuva päivätoiminta, Koivumäentie 1, 33470 Ylöjärvi, 040 1334547

Vastuuhenkilö Sanni Rantanen p. 040 1331545 etunimi.sukunimi@pirha.fi

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

Kehitysvammaisten aikuisten yksilöllinen päivätoiminta.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana

Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Liikkuvan päivätoiminnan palvelu kuuluu pohjoiseen alueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö.

Liikkuvan päivätoiminnan palvelu tarjoaa yksilöllistä päivätoimintapalvelua asiakkaan tarpeiden mukaisesti joko kodin ulkopuolella, asiakkaan kotona, asumisyksikössä tai muussa toimintayksikössä.. Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja avustetaan toteuttamaan itseään, tuomaan esille omia vahvuuksiaan sekä saamaan onnistumisen kokemuksia. Liikkuvan päivätoiminnan palvelua tuottaa 1 ohjaaja. Esihenkilönä toimii Ylöjärven alueen vammaispalveluiden yksiköiden esihenkilö.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Strategiset kärkiteemat ovat:

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

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue tuottaa laadukasta ja turvallista yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelua. Palveluissa asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan omat arvot:

- Osallisuus
- Luottamus
- Asiakslähtöisyys

Arvot Liikkuvan päivätoiminnan toiminnassa:

Liikkuva päivätoiminta on yksilöllistä päivätoimintaa, jonka sisältöön asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa. Asiakkaiden kanssa yhdessä suunnitellaan toiminnan sisältöä. Asiakkaille annetaan mahdollisuus tehdä omia valintoja tuetusti ja valintojen tekemistä harjoitellaan osana päivätoiminnan sisältöä.

Asiakkaille annetaan mahdollisuuksia kokeilla uusia asioita tuetusti esim. uusien taitojen harjoittelu.

Asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita omassa elämässään ja osallistuvat tuetusti oman elämänsä päätöksentekoon: asiakkailta kysytään mielipidettä heidän palveluitaan suunniteltaessa sekä toteutettaessa.

Huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet mm. aistiyliherkkyydet.

Selkokielen ja vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen käyttö kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaiden olemassa olevia taitoja ylläpidetään sekä harjoitellaan uusia taitoja yhdessä ohjaajan kanssa.

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään lähiyhteisön palveluja esim. kaupassa käynti, kirjastossa käynti ja tuetaan osallistumaan yhteiskunnan jäsenenä erilaisiin toimintoihin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä esihenkilön ja ohjaajan kanssa. Asiakkaiden ja läheisten palautteet ja kehitysehdotukset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa sekä päivitettäessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja toiminnan kehittämisen kohteita seurataan jatkuvasti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Suunnittelusta ja seurannasta vastaa esihenkilö Sanni Rantanen sanni.rantanen@pirha.fi p. 040133154

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.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain loka-/marraskuussa. Lisäksi omavalvontasuunnitelman sisältö tarkistetaan kahdesti vuodessa. Ohjaaja on osallistunut omavalvontasuunnitelmaan laatimiseen. Omavalvontasuunnitelman päivityksen kirjaamisesta vastaa esihenkilö. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tai ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös epäkohtien, saatujen palautteiden ja uusien toimintamallien myötä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ilmoitetaan päivityksestä Vastuualuejohtajalle, joka tarkastaa ja allekirjoittaa suunnitelman. Allekirjoitettu omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös Nummikodin 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.

Asiakasturvallisuus

Asiakkaaseen kohdistuvista vaaratapahtumista, haittatapatumista tai läheltä-piti tilanteista kirjataan Haipro-järjestelmään ilmoitus. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä. Palvelupäällikkö ja Vastuualuejohtaja seuraavat Haipro-ilmoituksia. Ilmoituksia seurataan ja käsitellään eri tahoilla. Esihenkilön tehtävänä on arvioida ilmoituksen laatu ja tarvittavat kehittämistoimet tai välittää tarvittaessa ilmoitus eteenpäin ylemmälle taholle, mikäli tarvitsee apua asian käsittelyyn tai asian kehittäminen ei ole omassa päätäntävallassa.

Asiakaslähtöisyys

Liikkuvan päivätoiminnan palvelu yksilöllistä päivätoimintapalvelua kunkin asiakkaan tarpeiden pohjalta.

Palvelun laatu

Palvelun laatua mitataan läheisten NPS-kyselyn avulla sekä asukkaiden palautekyselyn avulla. Palautekyselyt ovat ns. jatkuvan palautteen kanavia, joiden kautta palautetta voi antaa koko ajan.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden ohjaussuunnitelmiaan on kirjattu toimintakyvyn tukemiseen, hyvinvointiin sekä kuntotuttavaan toimintaan koskevat tavoitteet ja keinot niiden toteuttamiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja kirjataan jatkuvasti.

Lääkehoito

Lääkehoidon toteuttamisesta tarvittaessa vastaa ohjaaja. Lääkehoidon kokonaisuus on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakkaille on mukanaan valmiiksi jaetut lääkkeet, joiden jakamisesta huolehtii joko asumisyksiköiden henkilöstö tai asiakkaan läheiset kotona.

Monialainen yhteistyö

Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateriat-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.

Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. kuljetuspalvelut, asumisyksiköt.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Liikkuvan päivätoiminnan palvelujen laadusta kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Yksikön päivittäisestä toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö seuraa yksikön toimintaa, palvelun laatua, saatuja palautteita ja tehtyjä vaaratapahtumailmoituksia ja yhdessä henkilöstönsä kanssa kehittää palvelun laatua ja yksikön toimintaa. Esihenkilö seuraa jatkuvasti, että yksikössä toteutetaan lain asettamia vaatimuksia mm. itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asettamia linjauksia ja ohjeita palvelulle.

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.

Liikkuvan päivätoiminnan palvelun asiakkaaksi tullaan vammaispalvelujen kautta. Asiakas tekee hakemuksen päivääkäsistä toiminnasta ja SAS-ryhmä arvioi asiakkaan tilanteen ja tarvittaessa ohjaa tutustumiskäynnin asiakkaan luokse.

Palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja henkilökunnan kanssa.

Palvelusuunnitelma tarkastetaan, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. .

Ohjaussuunnitelma

Ohjaussuunnitelma kirjataan Efficia asiakastietojärjestelmään. Ohjaussuunnitelma laaditaan palvelusuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Itsemääräämisoikeus

Jokaiselle asiakkaalle on yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan läheisen kanssa laadittu henkilökohtainen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, johon on kirjattu asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvät keinot ja tavoitteet sekä tuen tarpeet.

Asiakkaalle annetaan valinnanmahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan päivittäin toivomuksista ja mielipiteistä sekä kannustetaan oman näköiseen elämään. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan ohjaussuunnitelmaan.

Keskeisimmät seikat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ovat:

Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

Asiakkaat saavat tukea ja ohjausta harjoittellessaan valintojen tekemistä omaan elämäänsä liittyen mm. päivittäiset valinnat ruokailussa ja päivittäisissä toimissa.

Tavoitteena on, että asiakkaat kykenevät osallistumaan oman elämänsä suunnitteluun ja tekemään siihen liittyviä valintoja.

Vuorovaikutuksen tukeminen ja vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttö

Sosiaalinen liittyminen

Asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään lähiyhteisön palveluja esim. kaupassa käynti, kirjastossa käynti, kaupungin tapahtumiin osallistuminen sekä osallistumaan yhteiskunnan jäsenenä erilaisiin toimintoihin.

Mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttaminen

Asiakkaita tuetaan ja ohjataan harjoittelemaan itsenäisyyttä tukevia taitoja.

Terveys ja hyvinvointi

Asiakkaita tuetaan ja ohjataan sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä terveellisten elämän tapojen noudattamisessa päivittäin mm. terveellinen ravitsemus, itsestä huolehtiminen.

Turvallisuus

Asiakas kokee olevansa turvassa. Asiakasta kohdellaan arvostavasti ja hän kokee tulevansa kuulluksi.

Palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä ovat, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa, turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Liikkuvalla päivätoiminnalla on käytössä Haipro järjestelmä, jonka kautta ohjaaja tekee ilmoitukset haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä-piti tilanteista. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta/vaaratilanteesta tiedotetaan asiakkaalle itselleen sekä hänen hoitoonsa osallistuvalla läheiselleen.

Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta arkisissa tilanteissa.

Henkilökunnalla on ohjeistus sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan osallistumaan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

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

Palautetta kerätään monella tavalla:

- Arkisen työn lomassa annettu suullinen palaute suoraan työntekijälle
- Sähköisten palautelomakkeiden kautta
- Sähköpostitse yksiköissä

Lisäksi asiakkailta voidaan kerätä palautetta kohdennettujen kyselyiden avulla.

Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja antajalle vastataan mahdollisimman pian.

Yksikön esihenkilö käsittelee eri kanavien kautta saapuneet palautteet ja käy ne läpi henkilökunnan kanssa sekä kehittää toimintaa yksikössä. Saapuneita palautteita tarkastellaan vastuualuetasoisesti vähintään kerran vuodessa.

Asukkaiden ja läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Palautteet ja kehittämis ehdotukset käsitellään henkilöstöpalavereissa.

Palvelusuunnitelmapalavereissa sekä ohjaussuunnitelmaa laadittaessa läheisillä on mahdollisuus ilmaista toiveitaan ja parannusehdotuksiaan. Palautetta asiakkaat voivat antaa aina niin halutessaan, samoin läheiset.

Asiakaspalautteen perusteella mietitään yhdessä kehittämisen kohteet, tavoitteet, keinot ja suunnitellaan seuranta ja sovitaan vastuuhenkilö sekä aikataulu.

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

Hatanpääntäti 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpääntäti 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto: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](https://pirha.fi/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

Toimialuetta tai montaa vastuualueutta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

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

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: alueen palvelupäällikkö. Liikkuvan päivätoiminnan osalta Palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasvastaava (terveydenhuollon palveluita koskien) tai sosiaaliasiavastaava (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

Muistutuksen perusteella tehdään arvio yksikön toiminnasta ja tarvittaessa tehdään muutokset toimintatapoihin, joiden vaikutuksia arvioidaan ja seurataan.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://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.

3.6 Henkilöstö

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

Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

Rekrytoitavan hoitajan tulee olla soveltuva ja kiinnostunut vammaistyöstä sekä hänellä tulee olla riittävä kielitaito. Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme tarvittaessa suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta. Käytössä 6 kk koeaika.

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaajalla tulee olla yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla myös hygieniapassi. Esihenkilö tarkastaa työsuhteen alussa osaamisen ja tarvittaessa organisoii lisäkoulutusta. Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja esille nousseiden tarpeiden mukaan vuosittain tai tarpeen mukaan. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan henkilöstölle on määritelty tehtäväkohtaisesti velvoittavat koulutukset, jotka tulee suorittaa. Esihenkilö seuraa suoritettuja koulutuksia. Esihenkilö seuraa myös osaamista ja lisäkoulutustarpeita. Kehityskeskusteluissa käydään läpi osaamisen vahvuuksia, kehittämiskohteita ja lisäkoulutustarpeita. Esihenkilö seuraa lääkehoidon osaamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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 jo hakuvaiheessa hakijan ammattipätevyydet JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista.

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](#)

Yksikön esihenkilö tarkistaa tehtävään valitulta henkilöltä rikostaustaotteen, joka on tarkoitettu ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleville.

Rikostaustaotteen myöntämispäivämäärän tulee olla 6 kk:n sisällä sen esittämisestä. Otteen tarkastuksesta tehdään merkintä työntekijän tietoihin.

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](#)

Ohjaaja perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. omavalvonnassa.

Liikkuvan päivätoiminnan palvelu on osa Huiskeen päivätoimintaa ja yksikköön on laadittu myös toimintakortit eri tilanteisiin, joissa on selkeä, lyhyt ohjeistus tilanteeseen esim. sairauslomat, työtapaturma, sähkökatkos. Toimintakortit löytyvät sähköisenä versiona sekä tulostettuna Huiskeen ilmoitustaululta.

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.

Esihenkilö seuraa yksiköiden henkilöstömäärää suhteessa asiakkaiden palvelun tarpeeseen.

Sijaisia yksiköissä ei juurikaan ole käytössä. Sijaisia voidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kulloisenkin ohjeistuksen mukaan palkata mahdollisiin pitkiin

poissaoloihin. Lyhyisiin poissaoloihin sijaisia ei palkata vaan työtehtävät järjestellään asiakasturvallisuus huomioiden esim. asiakkaiden päivätoimintapäiviä vaihtamalla.

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

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaaja työskentelee itsenäisesti. Ylöjärven alueen asumisyksiköiden sairaanhoitajaa voidaan konsultoida sairaanhoidollisissa asioissa ja sairaanhoitaja vastaanottaa yksikön lääkehoidon tentit sekä näytöt.

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](#)

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaaja kirjaa pääasiassa Kanta-Efficaan asiakastiedot. On myös mahdollista että kirjaaminen tapahtuu johonkin muuhun järjestelmään asiakkaan kotikunnasta/asuinpaikkakunnasta johtuen esim. OMNI360:een kunnes koko Pirkan vammaispalveluiden alueella on sama asiakastietojärjestelmä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ja tavarahankintojen osalta.

Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. kuljetuspalvelut, asumispalveluyksiköt ja asiakkaiden läheiset.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Liikkuvan päivätoiminnan palvelulla ei ole omia toimintatiloja, vaan palvelua tuotetaan joko asiakkaan kotona, lähiympäristössä tai asumisyksikössä/päivätoimintayksikössä. Toimintaympäristö on muuttuva. Vuoden 2026 alusta lähtien Liikkuvan päivätoiminnan palvelu liittyy osaksi Huiskeen päivätoimintaa.

Lääkinnälliset laitteet

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaaja käyttää asiakkaan henkilökohtaisia tai toimintayksikön apuvälineitä ja on velvollinen varmistamaan apuvälineen kunnon sitä käyttäessään ja tarvittaessa ilmoittamaan mahdollisista epäkohdista joko asiakkaalle, läheiselle tai toimintayksikön henkilöstöön kuuluvalla.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaaja kirjaa pääsääntöisesti Kanta-Effica asiakastietojärjestelmään. Hänellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä. Esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa nostaa esiin kehittämisen kohteita kirjaamisesta ja järjestää koulutusta kirjaamisesta. Päivittäiskirjaamista sekä ohjaussuunnitelman päivitystä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Esihenkilö huolehtii käyttäjätunnusten tilaamisesta ja luovuttamisesta henkilöstölle.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Liikkuvan päivätoiminnan ohjaajan kotiyksikössä Huiskeessa on käytössä turvatulostus sekä tietoturvajäteastia tietoturvajätteelle, jotta tulostetut salassa pidettävät asiakirjat eivät joudu väärin käsiin. Yksikön esihenkilö vastaa tietoturvajäteastioiden tilaamisesta ja henkilöstö ilmoittaa tietoturvajäteastian tyhjentämistarpeesta Pirhan ohjeistusten mukaisesti.

Pääsääntöisesti kaikki asiakkaista kirjattava tieto kirjataan potilastietojärjestelmään ja mikäli on tarvetta tallentaa jotakin muuta asiakastietoa sisältäviä tiedostoja kuten ateriaseurantalomake, tallennetaan se tietoturvalliseen ympäristöön Lokerorekisterissä. Lokerorekisteristä on laadittu rekisteriseloste. Esihenkilö toimii Lokeron vastuuhenkilönä ja pyytää tarvittaessa käyttöoikeudet työntekijöille rekisteriin.

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](#)

Tarvittaessa pyydetään Tietoturvasuunnitelma luettavaksi.

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](#)

Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote toimikortti käytössä. Perekortin yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturallinen asiakastietojen käsittely. Työntekijällä saa käsitellä asiakastietoja vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde ja silloinkin vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät.

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](#)

Liikkuvan päivätoiminnan lääkehoitosuunnitelma sisällytetään v. 2026 Huiskeen päivätoiminnan lääkehoitosuunnitelmaan. Huiskeen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä. Sairaanhoidaja kirjaa lääkehoitosuunnitelmaan muutokset ja päivitykset. Ylöjärven alueen vammaispalveluiden vastuulääkäri sekä sairaanhoidaja osallistuvat lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma saatetaan tiedoksi henkilöstölle. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksiköstä sekä sähköisenä että tulostettuna versiona. Työntekijän tulee kuitata lääkehoitosuunnitelman liitteenä olevaan perehdytyslomakkeeseen saatuaan perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä informoidaan henkilöstöä, jonka tehtävänä on tutustua lääkehoitosuunnitelman muutoksiin. Muutoksia käytännöissä tai ohjeistuksissa käydään henkilöstöpalaverissa joko sairaanhoidajan tai esihenkilön johdolla läpi. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista yksikössä seuraavat sairaanhoidaja sekä yksikön esihenkilö. Jokainen lääkehoitoluvan omaava työntekijä on velvollinen informoimaan esihenkilöä havaitessaan puutteita tai korjattavaa lääkehoidon toteutumisessa.

Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan Love-koulutuksella, suoritettavilla tenteillä sekä tarvittaessa näytöillä.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

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

Ohjaaja noudattaa yleisiä Pirhan infektiontorjuntaohjeita. Epidemiatilanteessa noudatetaan erillisiä ohjeita mm. pisaravarotoimet, kosketusvarotoimet.

Liikkuvan päivätoiminnan kotiyksikköön Huiskeeseen on nimetty oma infektioiden torjunta yhdyshenkilö.

Infektioiden torjuntayhdyshenkilön tehtävät:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan
- informoi esihenkilöä mahdollisista kehittämisen kohteista tai huomioistaan hygieniakäytännöissä

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

Palvelussa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Riskejä ovat sekä asiakkaisiin liittyvät riskit että työn vaaroihin liittyvät riskit.

Jokaisen työntekijän vastuulla on toteuttaa työtä turvallisesti ohjeistusten mukaisesti.

Esihenkilön vastaa työn vaarojen arvioinnin toteuttamisen seurannasta

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan vuosittain sekä tarvittaessa riskien arvioinnilla yhdessä työntekijöiden sekä esihenkilön kanssa. Myös asiakkailta ja läheisiltä saadun palautteen perusteella riskien arviointia ja tunnistamista suoritetaan tarvittaessa. Tunnistettujen riskien perusteella suunnitellaan riskienhallintatoimenpiteitä, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan.

Tunnistettuja riskejä ovat toiminnan keskeytyminen poissaolojen kohdalla ja muuttuvaan toimintaympäristöön liittyvät riskit.

Poissaolotilanteessa toiminta keskeytyy.

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palavereissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.

Jokaisen työntekijän, joka havaitsee turvallisuuspoikkeaman, tulee ilmoittaa asiasta.

Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet HaiPro-järjestelmään.

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](#)

Vaaratapahtumista ilmoitetaan aina asiakkaalle itselleen sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan tarvittaessa myös asiakkaan asumisyksikköön tai läheisille. Vaaratapahtuman käsittelyssä pyritään pohtimaan, miten jatkossa vastaavanlaisia vaaratapahtumia voitaisiin ennaltaehkäistä ja toimintaa kehitetään sen mukaan. Läheltä-piti tilanteiden ilmoituksista pyritään oppimaan ja löytämään keinoja, miten tilanne on ratkaistu, jotta tapahtumalta välttyttiin.

Lääkepoikkeamatilanteet käydään läpi ja mietitään seuranta- ja kehittämistoimet.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan itsearviointityökalun avulla ja sovitaan kehittämistoimet sekä niiden seuranta.

Sovituista muutoksista toimintatavoissa tai korjaavista toimenpiteistä kaikkien riskien osalta tiedotetaan henkilöstöä suullisesti sekä kirjallisesti. Mahdollisille yhteistyötahoille, jotka liittyvät asiaan tiedotetaan yhteisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle.

Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.

Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet Haipro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja tarvittaessa siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle, mikäli asian ratkaisuun tarvitaan apua.

Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat antaa suoraa palautetta henkilökunnalle puhelimitse, sähköpostitse tai keskustelemalla.

Henkilökuntapalaverissa käydään läpi havaittu haittatapahtuma, siihen johtaneet syyt ja toimenpiteet, millä vastaava tapahtuma pystyttäisiin ehkäisemään tulevaisuudessa.

Mikäli haittatapahtuma on sen luonteinen, että sen kokonaan poistaminen ei ole mahdollista, mietitään keinot, miten haittatapahtuman vaikutuksia voitaisiin lieventää.

Yksikön esihenkilön vastuulla on sovittujen toimenpiteiden toteuttamisen seuranta. Sovituista toimenpiteistä tiedotetaan päivittäisessä suullisesti sekä kirjallisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kirjallisiin dokumentteihin. Mikäli haittatapahtuma on asiakkaisin kohdistuva, käydään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa läpi tapahtuma sekä sovitut korjaavat toimenpiteet.

Riskienhallinnan raportointi

Vaaratapahtumista ilmoitetaan asiakkaalle itselleen sekä hänen hoitoonsa osallistuvalla läheiselleen/asumisyksikköön asiakkaan näin halutessa sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Osaamisen varmistaminen

Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Vaaratapahtumien ja epäkohdan ilmoittaminen verkkokoulutus, Tietoturvakoulutus, IMO-koulutus, Lääkehoidon koulutus, tentti sekä näytöt. Yksikössä toteutetaan arviointeja säännöllisesti mm. Tietosuojakierto, Turvallisuuskävely, Itsemääräämisoikeuden toteutumisen itsearviointi.

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.

Ostopalveluita tuottaa S-kauppa, Tuomilogistiikka.

Laatupoikkeamia valvotaan ja niistä ilmoitetaan suoraan palveluntuottajalle.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista,

tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

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

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

Yksikössä on käytössä toimintakortit, joista löytyy ohjeet erilaisiin häiriötilanteisiin. Henkilöstöllä on tiedossa myös yhteydenottokanavat eri häiriötilanteissa. Ohjeistukset löytyvät sekä sähköisenä että tulostettuina versioina yksiköstä.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä työssä yksikössä. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Päivittäminen yhteydessä jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua suunnitelmaan.

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.

Esihenkilö valvoo omavalvontasuunnitelman toteutumista yhdessä henkilöstön kanssa. Jos toiminnassa havaitaan korjattavaa, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet ja seuraa

niiden vaikutuksia. Muutokset raportoidaan ja julkaistaan päivittämällä omavalvontasuunnitelma.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla

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

Omavalvonnasta raportoidaan Haipron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset vastuualuetasoisesti. Näistä ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten kokonaismäärä, tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnittelut kehittämistoimet ja seuraus asiakkaalle vakava haitta. Näiden lisäksi, mikäli on tullut vakavia vaaratapahtumia, kirjataan niistä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet yleisellä tasolla ilman tunnistettavaa tietoa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

1.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Sanni Rantanen, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.