Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Nuutisaran toimintakeskus

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 10
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 11
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 34
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 35
3.13 Infektioiden torjunta 37
4 Omavalvonnan riskienhallinta 38
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 39
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 48
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 49
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 50
5.1 Toimeenpano 50
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 50
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 52

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

Nuutisaran toimintakeskus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Pihkanokankatu 5, 33900 Tampere

Johtava ohjaaja: Janne Välimäki, p: 050 364 6180

Johtavan ohjaajan varahenkilö: Henna-Maija Turunen, p: 041 730 9776

NUUTINPAJA

Päivätoiminnan ohjaajat:

040 800 4721

040 800 4723

040 800 4724

Työtoiminnan ohjaajat:

040 800 4720

040 800 4722

040 800 4725

Työvalmentaja:

050 528 7204

NUUTINKULMA

Ohjaajat:

040 800 4719

NUUTINSOPPI

Ohjaajat:

040-800 4731

SÄHKÖPOSTIOSOITTEET:

etunimi.sukunimi@pirha.fi

TRE.nuurisarka@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Päiväaikainen toiminta aikuisille kehitysvammaisille henkilöille.

Nuutinpaja, työtoiminta: 35 asiakaspaikkaa

Nuutinpaja, päivätoiminta: 35 asiakaspaikkaa

Nuutinkulma, päivätoiminta: 20 asiakaspaikkaa

Nuutinsoppi, vaikeasti vammaisten päivätoiminta: 8 asiakaspaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Nuutisaran toimintakeskus järjestää työ- ja päivätoimintaa aikuisille kehitysvammaisille Tampereen Sarankulmassa. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden aikuisen elämän taitoja, toimintakykyä, omatoimisuutta sekä osallisuutta yhteiskuntaan. Nuutisaran toimintakeskuksessa tarjotaan ammattitaitoista ohjausta ja hoitoa, huomioiden jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaat kohdataan yhdenvertaisesti yksilöinä. Nuutisaran toimintakeskuksessa saman katon alla toimii Nuutinpajan päivätoiminta (35 asiakaspaikkaa), Nuutinpajan työtoiminta (35 asiakaspaikkaa), Nuutinkulma (20 asiakaspaikkaa) ja Nuutinsoppi (8 asiakaspaikkaa).

Nuutinpaja tarjoaa päivätoimintaa, työtoimintaa sekä tuettua työllistämistä työvalmentajan ohjauksessa. Päivätoiminnan puolella pääpaino on asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa ja itsenäisyyden tukemisessa esimerkiksi kädentaitojen, liikunnan, musiikin ja retkien avulla. Työtoiminnassa pääpaino on työluonteisissa tehtävissä, kuten alihankintatöissä, joihin kuuluu mm. tuotteiden kokoamista ja pakkaamista. Työtoiminnan puolella toimii myös puutyöosasto, joka valmistaa mm. alihankintatyönä kattokiiloja.

Nuutinkulman päivätoiminnassa pääpaino on luovuudella, kädentaidoilla, musiikilla ja liikunnalla.

Nuutinsopen päivätoiminta tapahtuu pienryhmässä ja tarjoaa yksilöllisiä ratkaisuja vahvaa tukea tarvitseville asiakkaille.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Nuutisaran toimintakeskuksessa toimintakykyä edistävä eli kuntouttava työote toteutuu kehitysvammaisen henkilön päivittäisiä toimintoja tukevana toimintana. Sen avulla tuetaan asiakkaan fyysistä suoriutumista ja toimintakykyä, joihin kuuluvat esimerkiksi liikkuminen sängyssä, siirtyminen, pukeutuminen, ruokailu ja henkilökohtainen hygienia. Asiakasta myös motivoidaan omatoimiseen liikkumiseen.

Toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä eli kuntouttava työote on kehitysvammaisten avopalveluiden pääperiaate. Omatoiminen selviäminen lisää asiakkaan luottamusta omiin kykyihinsä ja sitä kautta henkistä hyvinvointia ja elämänhallintaa.

Viikko-ohjelma pitää sisällään mm. yhteisöpalaverin, pelejä, musiikkia, ulkoilua, liikuntaa, kädentaitoja sekä Nuutinpajan työtoiminnassa alihankintatöitä. Toimintakeskuksella viikko-ohjelmaan kuuluu myös monia erilaisia ryhmiä, kuten liikunnallisia, akateemisia ja keskusteluryhmiä sekä kädentaitoja harjoittavia ryhmiä. Ryhmien on tarkoitus tukea asiakkaiden toimintakykyä eri osa-alueilla. Asiakkaita

kannustetaan osallistumaan liikuntaryhmiin sekä yhteisiin kävelyihin, joita sovelletaan osallistujien toimintakyvyn mukaan. Nuutisaran toimintakeskuksessa seurataan yhdessä ajankohtaisia asioita mm. Aamulehdestä, Selkosanomista sekä Clevertouch-laitteelta, tutustutaan kulttuuriin sekä järjestetään yhdessä tapahtumia kalenterivuoden mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet, jotta toiminta olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä.

Kuntouttavan työotteen käsite korostaa jokaisen arkipäivän tilanteen toteuttamista asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarat huomioon ottavalla tavalla. Työotteen tavoitteena on tukea ja edistää liikkumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa hyvinvoinnin ja mielekkään elämän edellytysten parantamiseksi. Kehitysvammainen ihminen nähdään aktiivisena toimijana. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaan toimintakyky kirjataan AVAIMET-suunnitelmaan ja vastuuohjaaja miettii yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet ja keinot toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja/tai parantamiseksi. AVAIMET sisältää mm. tietoa asiakkaan tavoista ja tottumuksista, elämänhistoriasta ja tulevaisuuden haaveista. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, arjen sujumista ja mahdollisen tuen tarvetta arvioidaan asiakkaan, läheisten ja moniammatillisen työryhmän yhteistyönä palvelusuunnitelmapalaverissa sekä päivittäisessä toiminnassa.

Ohjaaja havainnoi arjessa asiakkaan toimintakykyä sekä tavoitteiden etenemistä sekä kirjaa niistä asiakastietojärjestelmään. Ohjaajat ovat aktiivisessa yhteydenpidossa asiakkaan kodin kanssa ja keskustelee toimintakyvyn tai hyvinvoinnin muutoksista. Asiakkaiden hyvinvointia seurataan tarkastelemassa asiakkaan olemusta sekä tarvittaessa mm. otetaan verenpainemittauksia.

Jokainen ohjaaja pitää viikkopalaverin omalle ryhmälleen, jossa hän tiedottaa asiakkaille tulevan viikon huomioitavat asiat sekä keskustelee ajankohtaisista asioista, esim. linja-autojen aikataulujen ja -reittien muutoksista. Palaverissa on mahdollista

kysellä asiakkaiden kuulumisia ja vointia ja tehdä näin huomioita heidän hyvinvoinnistaan.

Arvot

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Nuutisaran toimintakeskuksen toiminta perustuu oikeudenmukaisuudelle sekä tasa-arvoisuudelle. Asiakasta tuetaan yksilöllisesti sekä pyritään tarjoamaan kaikille mahdollisuudet osallistua, kasvaa ja kehittyä tasavertaisesti. Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus osallistua oman elämänsä ja palveluidensa suunnitteluun sekä itseään koskeviin päätöksiin. Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkaat kohdataan yhdenvertaisesti ja iän mukaisesti, yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioon ottaen.

Arvoja laadittaessa on huomioitu kehitysvammaisten avopalveluja ohjaava lainsäädäntö, YK:n ihmisoikeuksien julistus, valmisteilla olevat lait sekä lakien muutokset. Arvoja on pohdittu yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Nuutisaran toimintakeskuksella tärkeitä arvoja ovat:

- oikeudenmukaisuus
- suvaitsevaisuus
- asiakaslähtöisyys
- yhdenvertainen kohtaaminen
- turvallisuus
- kestävä kehitys

Nuutisaran toimintakeskuksen arvot ovat nähtävillä yksikön pääaulan seinältä.

Asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuullaan arjessa ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden toiveita kuullaan mm. yhteisöpalavereissa, joita ohjaajat pitävät omalle ryhmälleen säännöllisesti. Lisäksi toiminnassa pyritään ottamaan

asiakaslähtöisyys huomioon kaikissa arjen asioissa, kuten työtehtävien valinnassa ja ruokailuissa. Tarvittaessa kommunikoinnin tukena käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten tukiviittomia tai kuvia.

Toiminnassa tuetaan asiakkaiden toimintakykyä kannustamalla heitä omatoimisuuteen henkilön toimintakyvyn mukaisesti. Toimintakeskuksella pyritään mahdollistamaan asiakkaille onnistumisen kokemuksia.

Työn ja muun toiminnan ohessa tarjotaan monipuolisesti erilaisia ryhmätoimintoja, joista asiakkaat voivat valita mieleisensä. Erilaisia ryhmiä ovat esimerkiksi musiikki-, kulttuuri-, työhönvalmennus-, luku-, sekä erilaiset liikuntaryhmät. Lisäksi viikoittain perjantaisin ohjelmassa on koko talon yhteinen karaoke, disko tai elokuva.
Päiväaikaisen toiminnan viikko-ohjelmassa on muun muassa retkiä, ulkoilua, musiikkia, pelihetkiä, lehden lukua, kädentaitoja, leivontaa, erilaisia arjen askareita, muistia ja ajattelua aktivoivaa toimintaa sekä vuodenajan mukaisia puutarhatöitä.

Toimintaperiaatteet

Oman näköinen elämä

- Kunnioitamme jokaisen persoonallisuutta ja tapoja.
- Panostamme jokaisen vahvuuksien löytämiseen ja rohkaisemme osaamisen esiintuomiseen.
- Kannustamme omatoimisuuteen ja vastuun kantamiseen omasta elämästä.
- Ohjaamme ja autamme yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.
- Tuemme omanlaiseen sosiaalisuuteen.
- Pidämme tarpeita ja toiveita toiminnan suunnittelun, kehittämisen ja toteutuksen lähtökohtina.

Kehittyvä yhteisö

- Rakennamme pitkäjänteisesti luottamusta rehellisellä, avoimella ja tasavertaisella yhteistyöllä.

- Pidämme tärkeänä rakentavaa ja avointa keskustelukulttuuria, palautteen antamista ja hyödyntämistä sekä toimivaa tiedonkulkua.
- Koulutamme henkilökuntaa ongelmatilanteiden ennakointiin, turvallisuuden parantamiseen sekä juurisyiden löytämiseen.
- Sitoudumme tasa-arvoiseen ja yhdenvertaiseen toimintakulttuuriin
- Kannamme yhdessä vastuuta kehittämisestä sekä hyvästä ilmapiiristä joka päivä.
- Toimintaamme ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettinen arvopohja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Nuutisaran toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön johtava ohjaaja Janne Välimäki. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen yhteisissä palavereissa. Lisäksi talon sisältä yksi ohjaaja hoitaa omavalvonnan päivittämiseen liittyviä asioita.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Johtava ohjaaja Janne Välimäki
janne.valimaki@pirha.fi
p. 050 364 6180

Ohjaaja Ella Immonen
ella.immonen@pirha.fi
p. 040 800 4731

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.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

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.
Toimintaan liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien seurantamittari on HaiPro.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Nuutisaran toimintakeskuksen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Nuutisaran toimintakeskuksen päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Pirkanmaan hyvinvointialueen huoli-ilmoitus aikuisesta ja ikäihmisestä voidaan tehdä sähköisen järjestelmän kautta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa kuntalainen.

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.

Asiakkaan asema ja oikeudet
Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle

laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Nuutisaran toimintakeskuksessa jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen AVAIMET-suunnitelma, jossa tuodaan esiin asiakkaan toiveet hänen omasta elämäntavastaan, sen hallinnasta ja siitä, millaista tukea hän itse haluaa oman elämänsä toteuttamiseen. AVAIMET-suunnitelman avulla saadaan selville asiakkaalle merkityksellisiä asioita, toiveita ja tavoitteita mm. päiväaikaisessa toiminnassa ja näin saadaan arvokasta tietoa päiväaikaisen toiminnan yksilölliseen suunnitteluun.

AVAIMET on tavallista hoito-, ohjaus- ja palvelusuunnitelmaa syvällisempi suunnitelma ihmisen elämästä, sillä siinä nähdään myös kunkin ihmisen yksilölliset elämäntavat.

AVAIMET
A = arki, asuminen & työ
V = verkosto
A = apuvälineet
I = IMO (itsemääräämisoikeus)
M = mahdollisuudet, vahvuudet & taidot
E = elämänkaari
T = tiedot

AVAIMET

- auttaa ihmistä ajattelemaan, mitä haluaa elämässään, mitä unelmia ja toiveitä hänellä on. AVAIMET:a tehdessä henkilö oppii ajattelemaan, mitä hän haluaa nyt ja tulevaisuudessa
- auttaa ihmistä löytämään hyvää itsessään, ja se lisää itseluottamusta. AVAIMET:a tehdessä henkilö kokee, että häntä oikeasti kuunnellaan ja hänen mielipiteillään on merkitystä
- auttaa tukiverkoston jäseniä ratkomaan yhdessä haasteita ja ongelmia
- auttaa ammattityöntekijöitä ymmärtämään, miten he voivat tukea ihmistä hänen haluamallaan tavalla

- perhe, ystävät, ammattilaiset ja koko yksilön verkostot työskentelevät yhdessä henkilön kanssa, jotta suunnitelmaan kirjatut asiat todella tapahtuvat. Kun ihminen saa kokemuksia asioiden oikeasta toteutumisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta, hänen elämänlaatunsa paranee
- työntekijöitä AVAIMET:n tekeminen auttaa henkilön voimavarojen tunnistamisessa ja elämänhallinnassa. AVAIMET tukevat työn kehittämistä ja työssä jaksamista ja lisää työn merkityksellisyyttä
- organisaatiossa AVAIMET auttavat saamaan henkilöstön käyttämiä voimavaroja paremmin käyttöön. Yhteistoiminta ja yhteistyö eri toimijoiden kesken paranee ja työprosessit saadaan sujuvimmiksi
- AVAIMET auttavat asiakasta pääsemään mukaan tavalliseen elämään sekä parantamaan ystävyys- ja perhesuhteita. Lisäksi se auttaa saamaan tietoa mahdollisuuksista, toteuttamaan uusia asioita ja mahdollistamaan tarvittavat muutokset
- AVAIMET innostavat aitoon ja vilpittömään kiinnostukseen asiakkaan tarpeista ja tämän näkökulmien arvostukseen. Yhteistyön arvostus näkuu sovituista asioista kiinnipitämisenä, jolloin todellinen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus tulee esille. AVAIMET lomakkeita täyttäessä tasavertaisuus ja vastavuoroisuus konkretisoituvat keskustelevan ohjaus- ja hoitotyön prosessin avulla

Vammaispalvelulain mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman avulla kehitysvammaiselle ihmiselle ja hänen perheelleen pyritään löytämään sopiva palvelukokonaisuus. Se on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia ja muutoinkin tarpeen mukaan.

Palvelusuunnitelmassa kartoitetaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja hänen sidosryhmiensä kanssa palvelujen nykytilaa ja tarpeita. Suunnitelma palvelee palvelujen ja tukitoimien kartoittamisen välineenä ja on kiinteä osa sosiaalihuollon asiakkuutta. Suunnitelma välittää tietoa kunnalle palvelujen tarpeesta. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa tavoitteena on kunnan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä, tarvittavista palveluista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Palveluja haetaan erikseen, mutta suunnitelma toimii palvelujen pohjana ja perusteluna.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on AVAIMET-tutor, joka perehdyttää uudet henkilöt (asiakkaat, omaiset ja henkilöstön) yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun. Hän osallistuu AVAIMET-työryhmään, joka kehittää AVAIMET:n sisältöjä asiakastarpeiden mukaisiksi. Työryhmä ja tutor suorittavat omavalvontaa AVAIMET:n osalta niin, että toiminta yksiköissä vastaa asiakkaiden tarpeita ja elämänsuunnitelmia.

Nuutisaran toimintakeskuksella ohjaajat vastaavat oman ryhmänsä asiakkaiden AVAIMET-lomakkeiden täyttämisestä sekä niiden päivittämisestä puolen vuoden - vuoden välein. AVAIMET-lomakkeita täytetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan lähiverkoston kanssa, jotta kuultaisiin asiakkaan oman näkökulman lisäksi myös omaisten sekä ohjaajien näkökulmat.

Tarvittaessa lomaketta täyttäessä käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten tukiviittomia tai kuvia. Lomakkeita täyttäessä on tärkeää saada esiin asiakkaan ääni hänen omista tavoitteistaan, toiveistaan ja haaveistaan koskien päiväaikaista toimintaa, jotta toimintakeskuksella voidaan kehittää toimintaa yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti.

PALSU-palaverissa päätetään aina erikseen, milloin on syytä seuraavan kerran päivittää palvelusuunnitelma. Päivittämispalaverin kutsuu koolle asiakkaan sosiaalityöntekijä.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden AVAIMET päivitetään hyvässä yhteistyössä asiakkaan, hänen sidosryhmänsä (asiakkaan halutessa) ja henkilöstön kesken. Esihenkilön tukena ovat yksikön omat AVAIMET-tutorit. Esihenkilön ja tutoreiden tehtävänä on varmistaa, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Asiakkaan vastuuhoitajat huolehtivat, että asiakasta koskevat suunnitelmat takaavat asiakkaalle mahdollisimman hyvin hänen oman näköisensä elämän siinä palvelussa, jota hän käyttää ja jota suunnitelma koskee.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia

valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Työssä jatkuvasti tehtävä, tietoinen perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyden ja asenteiden pohtiminen asiakastyöhön osallistuvien kesken on erityisen tärkeää. Yksikön rakenteellisen ympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta. Riittävä henkilöstöresursointi varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä rajoittamisen ennaltaehkäisyssä lisäten turvallisuuden tunnetta sekä asiakkaille että henkilökunnalle.

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

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan henkilökohtaisella AVAIMET-suunnitelmalla, jossa huomioidaan asiakkaan omat toiveet siitä, kuinka hän haluaa omaa elämäänsä elää.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan toimintakeskuksen jokapäiväisessä arjessa tarjoamalla mahdollisuus vaikuttaa päiväaikaisen toiminnan sisältöön. Asiakkaiden toiveita kuullaan jatkuvasti toiminnan suunnittelussa, tehtävien jakamisessa sekä arjen perusasioissa, kuten ruokailuissa. Asiakkaiden omia valintoja tuetaan tarvittaessa

vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmin. Henkilöstö kunnioittaa asiakkaiden mielipiteitä sekä valintoja.

Vuosittain elokuussa kesälomien jälkeen asiakkaille järjestetään salissa tiedotustilaisuus seuraavan syys- ja kevätkauden tulevista ryhmistä. Ohjaajien suunnittelupäivässä on sovittu asiakkaiden toiveet huomioiden, millaisia ryhmiä tulevalla kaudella on. Ryhmän ohjaaja kertoo ryhmästä ja mitä siellä tehdään. Tiedotustilaisuuden jälkeen asiakkaat ilmoittavat omalle ohjaajalle heitä kiinnostavat ryhmät ja ohjaaja ilmoittaa halukkaat ryhmän ohjaajalle, joka tekee valinnan osallistujista. Tarvittaessa voidaan suorittaa arvonta, jos halukkaita on runsaasti tai järjestää esim. kaksi ryhmää, jolloin useampi asiakas pääsee osallistumaan. Liikuntaryhmiin kannustetaan osallistumaan eikä niitä lasketa mukaan, kun mietitään, moneenko ryhmään asiakas voi osallistua.

Asiakkaiden on mahdollista ohjaajan kanssa sovitusti järjestää ohjelmaa muille toimintakeskuksen asiakkaille. Nuutisaran toimintakeskuksella asiakkaat ovat suunnitelleet ja järjestäneet ohjaajan tuella mm. tietoiskuja omasta mielenkiinnonkohteestaan ja suunnitelleet tanssiesityksiä diskoon. Asiakkaita tuetaan ideoinnissa ja suunnittelussa sekä varmistetaan, että ohjelma on sopiva ja mahdollista toteuttaa toimintakeskuksella.

Nuutisaran toimintakeskuksella perustettiin vuonna 2020 omavalvontaryhmä, jossa toimintakeskuksen asiakkaiden joukosta valitut edustajat ja yksikön esihenkilö kokoontuvat säännöllisesti. Ryhmässä keskustellaan toiminnan kehittämisestä ja asiakkaiden toiveista. Ryhmän edustajat keräävät palautetta omilta työtovereiltaan ja vievät palautetta eteenpäin omavalvontaryhmässä. Asiakkaat voivat myös päivittäin käydä antamassa asiakaspalautetta pääovilla sijaitsevaan palautelaitteeseen.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät käytännöt

Rajoittamisen käytön niukkuus tulee olla jokaisen asiakastyöhön osallistuvan johtoajatuksena, kun suunnitellaan asukkaiden elämää ja toimintatapoja arjessa. Jokainen asiakastyöhön osallistuva on omalta osaltaan vastuussa

itsemääräämisoikeuden rajoittamisen asiallisesta käytöstä ja kirjaamisesta. Rajoittamista tulee aina tarkoin harkita ja rajoittamista tehtäessä on aina toimittava ammatillisesti. Rajoittamistilanteita seurataan kuukausiraporttien avulla. Raportti laitetaan tiedoksi myös asiakkaan läheiselle ja omalle sosiaalityöntekijälle.

Nuutisaran toimintakeskuksella itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käyttöä pyritään välttämään ja ehkäisemään ennakoimalla sekä ohjaamalla asiakkaita mielekkääseen toimintaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammaisten avopalveluilla on erillinen toimintaohje asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja siinä on ohjeet myös mahdolliseen rajoittamistoimenpiteiden käyttämiseen (Itsemääräämisoikeuden-käsikirja).

Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaus Omni360 (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 o §). Osasta rajoittamistoimenpiteitä tehdään kirjallinen päätös, joka on valituskelpoinen hallinto-oikeuteen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 g, j – n §).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta käydään aina keskustelu yhdessä asiakkaan, hänen hoitoonsa läheisesti osallistuvan henkilön ja henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vastaa yksikön työturvallisuudesta, henkilökunnan kouluttamisesta itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen ja rajoittamisessa käytettävien menetelmien hallintaan. Esihenkilö huolehtii, että rajoittamistilanteista keskustellaan työryhmässä säännöllisesti ja pohditaan niiden toteuttamista sekä vaikutuksia. Tarpeen mukaan toimintatapoihin tehdään muutoksia.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on valittu henkilöstön joukosta kaksi ohjaajaa IMO-vastaaviksi. IMO-vastaavat tukevat henkilöstöä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttö

Nuutisaran toimintakeskuksen asiakkailla voimassa olevat itsemääräämisoikeutta

rajoittavat toimenpiteet:

Kiinnipitäminen 42 f §

Lyhytaikainen erillään pitäminen 42 i §

Valvottu liikkuminen 42 m §

Nuutisaran toimintakeskuksen itsemääräämisen rajoittamistilanteita seuraavat vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä, lääkäri, psykologi ja palvelupäällikkö. Nämä henkilöt muodostavat itsemääräämisoikeuteen liittyvän asiantuntijaryhmän, joka arvioi rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta ja käyttöä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Nuutisaran toimintakeskuksessa työn lähtökohtana on asiakkaan inhimillinen kohtelu ja yhdenvertainen kohtaaminen. Asiakkaat ovat keskenään tasa-arvoisessa asemassa ja heille mahdollistetaan tasavertaiset mahdollisuudet osallistua päiväaikaiseen toimintaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Tarvittaessa päätöksenteon tukena käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Ohjauksella, ennakoinnilla ja toiminnan suunnittelulla toiminnasta pyritään välttämään mahdollisia konflikteja ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Mikäli tulee tilanne, jossa joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, niissä toimitaan ohjeistuksen mukaisesti. Myös asiakkaita ohjataan kohtelemaan toisiaan tasa-arvoisesti, suvaitsevaisesti ja hyväksymään erilaisuus.

Perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista ja yksikössä käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ShL § 48 ja § 49) ilmoittaa huomaamastaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle sekä täyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen ilmoituslomake. Esihenkilö kirjaa tapahtuman itselleen tiedoksi. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen sekä henkilöstön kanssa ja mietitään, mikä on aiheuttanut epäasiallisen kohtelun. Esihenkilö tekee ratkaisun myös siitä, pitääkö asiasta antaa henkilökunnan

jäsenelle muistutus tai varoitus (voi tarvittaessa konsultoida esihenkilöneuvontaa tai lakimiesyksikköä). Asiakkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämiensä kommunikaatiokeinojen avulla. Läheiselle tilanteesta ilmoitetaan sovitulla tavalla (soitto tai pyydetään käymään). Asiakasta ohjataan tarvittaessa jatkotoimenpiteisiin.

Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen reagoidaan aina asianmukaisesti ja välittömästi. Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asiakkaalle ja läheisille, on tärkeää, että eri tavoin kerätty palaute saadaan systemaattisesti käyttöön yksikön kehittämisessä.

Nuutisaran toimintakeskuksessa toteutetaan yhden-kahden vuoden välein asiakas- ja läheistyytyväisyyskysely. Läheistyytyväisyyskyselyyn vastaamiseen voi valita joko manuaalisen tai tietokoneversion (Zef-työkalu). Läheiset vastaavat vain päiväaikaisen toiminnan kyselyyn, tai jos asiakas asuu Kehitysvammaisten avopalvelujen asumispalveluissa, he vastaavat samalla lomakkeella molempia palveluita koskeviin kysymyksiin. Kysely on anonyymi, mutta halutessaan voi jättää yhteystiedot.

Läheiset voivat myös antaa palautetta suoraan ohjaajille Nuutisaran toimintakeskuksen toiminnasta vuosittain järjestettävässä läheistenillassa. Asiakkaiden läheiset voivat soittaa ohjaajille tai käydä vierailemassa toimintakeskuksella. Lisäksi asiakkaan

palvelusuunnitelmapalavereissa keskustellaan yhdessä asiakkaan asioista, jolloin asiakkaan läheisiä kuullaan. Palautetta ja kehittämisideoita saadaan omaisilta keskustelujen lomassa ja niitä voidaan soveltaa käytäntöön.

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkailta saadaan palautetta päivittäin muun muassa yhteisöpalavereissa sekä arjessa keskustelun lomassa. Asiakkailta kysytään palautetta ja toiveita päiväaikaisen toiminnan sekä ryhmien sisällöstä. Asiakkaiden toiveet kuullaan ja toiminnasta pyritään tekemään mahdollisimman asiakaslähtöistä sekä laadukasta.

Nuutisarassa vuonna 2020 aloitetussa omavalvontaryhmässä asiakkaiden joukosta äänestyksellä valitut edustajat pääsevät nostamaan esiin palautetta toiminnasta sekä omasta että edustamansa ryhmän puolesta. Ryhmässä esihenkilö ja asiakkaiden edustajat keskustelevat toiveista ja toiminnan kehittämisestä asiakkaiden näkökulmasta.

Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja korjaamisessa

Asiakkaiden palautetta ja kommentteja palvelusta kuunnellaan päivittäisessä työnteossa, samoin omaisten tai yhteistyökumppaneiden antama suora palaute käsitellään toimintakeskuksen omissa palavereissa ja pohditaan, kuinka palaute auttaisi työn kehittämisessä.

Palaute koostetaan palvelupäällikön ja sihteerin yhteistyöllä. Kaikkien kyselyiden palaute käsitellään yleisellä tasolla esihenkilöpalaverissa, henkilöstön yhteistyöpalaverissa ja jokaisen yksikön omassa työpaikkapalaverissa. Palautteesta haetaan 2–3 kehittämiskohtaa ja tehdään suunnitelma muutoksen aikaansaamiseksi. Tulokset käsitellään läheisten ja omaisten yhteistyöpalaverissa, johon osallistuville on mahdollisuus ehdottaa omia ideoitaan toiminnan kehittämiseen.

Nuutisaran toimintakeskuksen toiminnassa huomioidaan asiakaspalautteet ja saadun palautteen mukaisesti pyritään muokkaamaan toiminnasta entistä asiakaslähtöisempää sekä sovelletaan asiakkaiden ja omaisten toiveet käytäntöön.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen

asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:
Ma, ke, to klo 9–11, 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, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö tai palvelujohtaja, joiden osalta yhteystiedot on lueteltu alla.

Johtava ohjaaja Janne Välimäki
puh. 050 364 6180
janne.valimaki@pirha.fi

Palvelupäällikkö Tuula Soukka
puh. 040 660 7190
tuula.soukka@pirha.fi

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen
puh. 040 800 4712
marjaana.räsänen@pirha.fi

Muistutuksien sekä kantelu- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat aina yhteistyössä yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja. Vastaaminen tehdään säädösten mukaisesti. Muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat aina yhteistyössä yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja. Vastaaminen tehdään säännösten mukaisesti. Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia tulee käsitellä organisaation eri tasoilla vähintään 1–2 kertaa vuodessa. Niiden käsittely on osa palveluiden laadun kehittämistä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman nopeasti. Tavoiteaika on kolmesta päivästä kuukauteen siitä, kun muistutus/kantelu on saapunut esihenkilölle. Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä ja vastauksen tulee olla perusteltu ja asiakkaalle ymmärrettävä.

Omatyöntekijä

Kaikille asiakkaille nimetään omatyöntekijä heti asiakkuuden alussa.

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.

Nuutisarassa korostetaan asiakkaan äänen kuulumista toimintaa suunniteltaessa. Viikoittain ja kuukausittain pidettävien palaverien aikana asiakkailta kerätään tietoa siitä,

miten ja mihin toimintaa tulisi suunnata/kehittää. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan mm. niin, että asiakkaat ovat mukana ruokalistan laatimisessa, retkien suunnittelussa (kuka haluaa lähteä ja minne haluaa lähteä). Asiakasta kuullaan myös siinä, jos hän haluaa vaihtaa työ- ja päivätoimintapaikkaa ja hänelle pyritään järjestämään kokeilumahdollisuus tähän. Tämä on jatkuvaa toimintaa ja sitä parannetaan mm. AVAIMET-lomaketta tekemällä.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (päivittäinen palaute asiakkailta, kerran vuodessa tehtävä Pirkanmaan Voimian asiakastyytyväisyyskysely). Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet, ja niille sovitaan riskin vaativuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Yksikkötasolla kaikki vaaratapahtumat ja tapaturmat käsitellään säännöllisesti ja niiden yhteydessä mietitään keinoja niiden ehkäisemiseen.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on keskusteltu alkuvuodesta 2025 sekä henkilökunnan kokouksissa että viikkokokouksissa asiakkaiden kanssa talon yhteisistä arvoista. Arvoiksi on valikoitunut yhdenvertaisuuden kohtaaminen, suvaitsevaisuus, asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, kestävä kehitys ja turvallisuus. Pyrimme avaamaan arvojen tarkoitusta ja toimimaan niiden mukaisesti arjessa. Säännöllisillä keskusteluilla ja arvioinneilla yhdessä asiakkaiden kanssa saamme arvot näkyviksi jokapäiväisessä toiminnassa.

3.6 Henkilöstö

Nuutisaran toimintakeskuksessa työskentelee johtava ohjaaja sekä 17 ohjaajaa, joista yksi on johtavan ohjaajan varahenkilö. Henkilöstössä on monipuolisesti erilaista osaamista omaavia työntekijöitä seuraavista ammattiryhmistä: lähihoitaja, sosionomi, kehitysvammaisten ohjaaja, kuvataiteilija sekä tekstiilialan artenomi.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia saadaan käyttää vain pitkiin sijaisuuksiin.

- Kuntarekry-sivuilla hakemus
- Kokemus kehitysvamma-alalta
- Osaamisen laajuus, harrastuneisuus
- Motivaatio, yleinen soveltuvuus.

Nuutisaran toimintakeskuksen henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan kokonaisuutena, siten, että päiväkohtaisesti tarkistetaan henkilöstöresurssin riittävyys jokaisella osastolla. Kehitysvammaisten avopalveluiden VIP-työntekijöitä voidaan käyttää sijaisena tarvittaessa.

Tuki- ja avustavan henkilöstön osalta tilannetta tarkastellaan koko ajan ja mietitään suunnittelussa tämä riittävyys.

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.

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

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

Nuutisaran toimintakeskuksessa esihenkilö vastaa perehdyttämisen hoitumisesta. Työsuojeluasioihin perehdyttäminen on lakisääteistä ja vastuuta sen hoitamisesta esimies ei voi siirtää kenellekään. Työturvallisuuslaissa (738/2002) on määritelty, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava työn opastuksesta työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen. Esihenkilö on keskeisessä asemassa myös silloin kun keskustellaan työpaikan arvoista, työn tavoitteista, työn tulosten arvioinnista ja kehittymis- ja oppimissuunnitelmista. Perehdyttäminen on kiinteä osa muita henkilöstöjohtamisen toimenpiteitä ja osaamisen johtamista.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Uudelle työntekijälle/perehtyjälle nimetään ensimmäisiksi kuukausiksi henkilökohtainen perehdyttäjä, joka opastaa työtehtävään. Perehtyjälle opastetaan mm. asiakaskohtaisesti päivittäisen tuen ja ohjauksen tarve, lääkehoito, avuntarpeet WC- tai hygienia-asioissa sekä ruokailuun liittyvät seikat. Lisäksi Nuutinpajalla perehdytetään alihankintatyöhön liittyviin tehtäviin sekä tarvittaessa esimerkiksi koneiden käyttöön puupuolella.

Koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen oman toimialueensa osalta. Uuden henkilön on silti hyvä tuntea, että hänellä on yksi nimetty henkilö, jonka puoleen voi tarvittaessa aina kääntyä. Yksikössä vastuuperehdyttäjä ja esihenkilö huolehtivat yhdessä, että uusi työntekijä/perehdytettävä saa asiantuntevan perehdytyksen ja on perehdytyksen jälkeen työryhmässä tasa-arvoinen työntekijä. Esihenkilö ja vastuuperehdyttäjä jakavat eri osa-alueiden perehdytyksen sopivimmalle henkilölle.

Perehtyjä huolehtii myös itse siitä, että hän saa kaiken tarvitsemansa tiedon yksikön toiminnasta. Perehdytyslomakkeessa on jokaiselle ammattiryhmälle omat vähimmäisvaatimukset työhön perehtymisen osalta.

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa häntä pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhöntuloa, vastaanoton ja organisaatioon sekä työsuhteeseen liittyvän perehdyttämisen ja työnopastuksen. Perehdyttäminen alkaa valittujen henkilöiden kohdalla jo valintamenettelyssä. Työhön tulon jälkeen tapahtuvassa perehdyttämisessä tulija tutustuu organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin. Työyhteisön jäseniin tutustuminen, tiloihin ja järjestelmiin sekä työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen ovat työnhallinnan kannalta tärkeitä asioita. Työsuhteeseen liittyviä asioita ovat mm. palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Henkilöstön kanssa käydään läpi koulutus- ja kehittämissuunnitelma, jonka pohjana on kehityskeskusteluissa nousseet tarpeet koulutusten suhteen. Tämän lisäksi henkilökunnalle tarjotaan itse järjestettäviä koulutuksia (AHHA, IMO, EA, Hygienia) ja huolehditaan, että jokainen näihin osallistuu. Tämän lisäksi tarjotaan ulkopuolisia koulutuksia sekä kehotetaan henkilökuntaa itsekin aktiivisesti miettimään koulutusvaihtoehtoja.

Nuutisaran toimintakeskuksessa yksikön esihenkilö käy vuosittain henkilöstönsä kanssa kehittämiskeskustelut ja niissä käydään läpi kunkin henkilökohtainen kehittämissuunnitelma. Kehitysvammaisten avopalvelujen koulutussuunnitelma tehdään yksilöllisesti kehityskeskustelujen pohjalta sekä Psykososiaalisen tuen palvelulinjan koulutus- ja kehittämissuunnitelman pohjalta. Tämä tehdään aina vuodeksi kerrallaan.

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.

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

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirroin. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Esihenkilö suunnittelee ja tarvittaessa ennakoi lisäresurssin tarvetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilöiden työaikaa saadaan johtamiseen.

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Sijaisjärjestelyt Nuutisarassa

Nuutisaran vakituisen henkilöstön määrä on esihenkilö ja 17 ohjaajaa.

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. Yksikön omat työntekijät
2. Kuntarekry
3. Sisäiset sijaiset (VIP-ohjaaja)

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

Eri palveluntuottajien henkilöstöä tavataan palvelusuunnitelmapalavereissa. Lisäksi tarpeen mukaan järjestetään asiakaskohtaisia palavereja, joissa voidaan päivittää kuulumiset asiakkaan elämäntilanteesta sekä päivittää esimerkiksi AVAIMET-lomaketta. Asiakkaan luvalla eri toimipisteet eri palvelutuottajien välillä vaihtavat tarvittaessa kuulumisia esim. sairauskohtauksista, tapaturmista, työmatkoista ja arjen sujumiseen vaikuttavista asioista.

Asiakkaiden koteihin ollaan yhteydenpidossa tapauskohtaisesti sovitulla tavalla. Asiakkaiden kotiin tiedotetaan toimintakeskukselta mm. lomista sekä poikkeuspäivistä. Kotiin ollaan yhteydessä tarvittaessa asiakkaan voinnista sekä päivän tapahtumista.

Toimintakeskuksella voi käydä tarpeen mukaan asiakasta tapaamassa esimerkiksi asiakkaan oma fysioterapeutti tai muita asiakkaan omaan verkostoon kuuluvia asiantuntijoita.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaiden välisistä yhteenotoista pidetään kirjaa (Haipro). Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuudesta vastaavien henkilöiden kanssa pidetään tarvittaessa palavereja ja esimerkiksi tarpeen mukaan asiakkaille hankitaan turvarannekkeet.

Työsuojeluvaltuutettu järjestää lisäksi henkilöstölle tarpeen mukaan koulutustilaisuuksia.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Päiväaikaisen toiminnan tilat ovat kokonaan asiakkaiden yhteiskäytössä. Pienryhmät kokoontuvat omissa tiloissaan. Yksiköissä asiakkaiden läheisillä tai muilla tahoilla on mahdollisuus käydä vierailemassa toimintakeskuksella. Säännöllisesti pidetään yksi läheistenilta vuoden aikana.

Vuokranantaja:

Rakennusliike Aki Hyrkkönen, Pihkanokankatu 5, 33900 Tampere

Isännöitsijä:

Kohdevastaava (isännöinti) Lauri Solja,

Huoltoyhtiö:

Rakennusliike Aki Hyrkkönen (Kiinteistön ulko-ja sisätilat)
Kotikatu Oy, (piha-alueet)

Tilat:

Nuutinpaja, Nuutinsoppi, Nuutinkulma, yhteensä tilat 2656 m² (sis. sosiaalitilat ja varastot). Nuutisaran toimintakeskuksen tilat koostuvat yhteisestä keittiöstä ja ruokailutilasta. Tämän lisäksi on useampi iso ryhmätila, muutama pienempi ryhmätila sekä iso juhla- ja liikuntasali sekä oma sauna. Ulkona on myös hyötypuutarha, jota yhdessä hoidetaan.

Kalusteet:

Toimintaan sopivat ja kestävät materiaalit.

Arviointi:

Tilat ovat toimivat käyttöä ajatellen (ei kellaria, tilat yhdessä tasossa). Tiloissa on kynnyksiä.

Yksikössä käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Toimintakeskuksen inva-wc:ssä hätäkutsujärjestelmä (1 kpl).

Radiopuhelimet (3kpl) henkilökunnan käytössä sisäistä yhteydenpitoa äkillisiä vahvan tuen asiakastilanteita varten.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet hankitaan aina asiakkaan, vastuutyöntekijän, fysioterapeutin, lääkärin ja apuvälineyksikön kanssa yhteistyönä. Yhteistyön tavoitteena on saada oikea apuväline oikeaan käyttöön oikealle ihmiselle. Apuvälineyksikkö huoltaa ja korjaa laitteet, jotka heidän kauttaan on hankittu. Joillakin asiakkailla on myös vakuutusyhtiön hankkimia apuvälineitä. Osa välineistä huolletaan liikkeessä, josta ne on hankittu. Asiakkaan asiakirjoissa on lainasopimukset apuvälineistä sekä huolto- ja korjausyhteystiedot.

Mikäli huolto tai korjaus antaa aiheen reklamaatioon, henkilökunta avustaa asiakasta sen tekemisessä

Hoitovälineet toimintakeskuksessa: verenpainemittari, kuumemittari, asiakaskohtaisia verensokerimittareita ja -liuskoja.

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

Ravitsemus

Nuutisaran toimintakeskuksella suuri osa asiakkaista ruokailee toimintakeskuksen ruokalassa, jonne lounas tilataan Pirkanmaan Voimia Oy:ltä. Lounaan annostelee ja tarjoilee Pirkanmaan Voimia Oy:n monipalvelutyöntekijä Nuutisaran toimintakeskuksen jakelukeittiöstä. Pirkanmaan Voimia Oy vastaa aterian laadusta ja ravitsemuksellisuudesta. Aterian tilaaja huomioi tilauksessaan erityisruokavaliot sekä ruoan oikean määrän.

Nuutisaran toimintakeskuksen jakelukeittiöllä on tieto ruokailevien asiakkaiden erityisruokavalioista. Tarvittaessa asiakkaan oma ohjaaja tulee ruokailuun mukaan huolehtiakseen asiakkaan erityisruokavaliosta. Osa asiakkaista tuo lounaalle omat eväät mukanaan kotoa. Iltapäivällä Nuutisaran toimintakeskuksella tarjoillaan välipalaksi voileipä sekä kahvi, tee, mehu tai vesi.

Ohjaajat huolehtivat asiakkaiden riittävästä nesteen ja ravinnon saannista. Asiakkaita kannustetaan ruokailemaan toimintakeskuksella tai syömään omia eväitä lounasaikaan. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden ruokailutottumuksia, asiasta keskustellaan sekä tarvittaessa ohjataan terveelliseen ruokavalioon, keskustellaan sen vaikutuksesta terveyteen ja jaksamiseen. Lämpimillä ilmoilla huolehditaan siitä, että asiakkaat juovat riittävästi nestettä myös ruokailujen välissä ja liikunnan yhteydessä.

Säteilyn käytön turvallisuus

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.

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.

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

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

Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Omni360 -kirjaamiseen liittyy salassapitosopimuksen allekirjoittaminen.

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakirjat säilytetään asianmukaisesti kassakaapissa ja hävitetään tietosuojaroskana.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan läheinen. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet

on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja –laitteita.

Tietojen tallentaminen tehdään Omni360 asiakastietojärjestelmään. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Omni360-kirjaamiseen liittyy salassapitosopimuksen allekirjoittaminen. Asiakkaan voinnista tehdään tarvittavat kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Virheellisten merkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten. Asiakastietojen käsittely on perusteltua turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asiakkaan tietoja saavat käsitellä hoivaan ja hoitoon osallistuvat työntekijät. Asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen. Tietosuojarikkomusepäilystä ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.

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

Nuutisaran toimintakeskuksessa noudatetaan lääkehoitosuositusta. Lääkehoidontentit järjestetään viiden vuoden välein ja lisäksi henkilöstöä koulutetaan toimipaikkakohtaisesti.

Nuutisaran toimintakeskuksella on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan kanssa huolehtii, että lääkehoitosuunnitelma tulee päivitettyä säännöllisesti, sekä siitä, että se on asianmukainen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 17.6.2025.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa ja lääkehoidon toteutukseen osallistuvat ne henkilöt, joilla on terveydenhuollon ammattihenkilöstön pätevyys tai muu lääkehoidon koulutus ja työpaikalla annettu näyttö osaamisesta. He vastaavat ja toteuttavat lääkehoidon ja ovat velvollisia osallistumaan täydennyskoulutuksiin.

Lääkehoidon vastaava on yksikön esihenkilö. Lääkekaapin päivittämisen ja siivoamisen vastuu on toimintakeskuksen ensiapuvastaavalla.

Jokainen ohjaaja huolehtii oman ryhmänsä asiakkaiden lääkkeistä sekä siitä, että lääkkeet ja ohjeistukset ovat ajantasaiset. Ohjaajat ovat tarvittaessa yhteydessä koteihin lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Nuutisaran toimintakeskuksen asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Kiireelliset ja kiireettömät hoidot toteutuvat ja toteutetaan pääsääntöisesti

kuten muidenkin kansalaisten kohdalla. Joskus asiakas voi itse haluta yksityisten palveluiden käyttämistä. Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on aina terveysasemalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammapoliklinikka palvelee asiakkaita oman erikoisalansa kysymyksissä. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen 112 ja toimitaan hätäkeskuksen ohjeiden mukaisesti. Kuolemantapausten varalle on laadittu erillinen ohje ja se löytyy Laatukansiosta.

Asiakkaiden terveyttä edistetään mm. kannustamalla liikuntaan sekä terveelliseen ruokavalioon.

Yksikössä on koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja he seuraavat asiakkaiden sairauden hallintaa. He perehtyvät asiakkaiden pitkäaikaissairauksiin ja perehdyttävät työkavereitaan ajantasaiseen asiakaskohtaiseen hoitoon ja hoidon tukemiseen. Pitkäaikaissairaudet huomioidaan päivittäisessä toiminnassa. Ohjaajat huolehtivat asiakkaan yleisvoinnin seuraamisesta, lääkityksestä, tarvittaessa ruoan annostelussa ja ruokavalion noudattamisessa. Tarvittaessa asiakkailta voidaan mitata verenpaine säännöllisesti tai kertaluontoisesti sekä mitata lämpö asiakkaan vaikuttaessa kipeältä.

Toimintakeskuksen henkilökunta on saanut EA 1-koulutuksen.

Toimintakeskuksella on valittu ensiapuvastaava, joka huolehtii mm. ensiaputarvikkeista sekä ylläpitää listaa EA-koulutusten ajantasaisuudesta.

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

Nuutisaran toimintakeskuksessa on oma hygieniavastuuhenkilö, joka seuraa hygienian toteutumista ja ohjeiden noudattamista. Hän käy säännöllisesti Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajien koulutuksessa ja päivittää yksikön hygieniaohjekansiota.

Ohjaajat noudattavat hyvää käsihygieniaa ja ohjeistavat myös asiakkaita siihen.

Ohjaajilla on selkeät ohjeet, kuinka toimitaan eritteitä siivotessa ja välineet löytyvät helposti eritepakista. Ovenkahvoja ja kosketuspintoja desinfioidaan tarvittaessa myös ohjaajien toimesta ja etenkin suurentuneen tartuntariskin aikaan hyvään hygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota.

Pirkanmaan Voimia Oy huolehtii Nuutisaran toimintakeskuksen siivouksesta yhdessä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti. Pirkanmaan Voimia suorittaa säännöllisesti laatukäyntejä palvelun laadun varmistamiseksi.

Nuutisaran toimintakeskuksella toimitaan annettujen hygieniaohjeistusten mukaisesti. Toimintatavat voi tarkistaa hygieniaohjekansiosta ja neuvoa voi kysyä toimintakeskuksen hygieniavastuuhenkilöltä.

Henkilökunta käyttää omia erillisiä työvaatteita työpäivän aikana. Henkilökunnan vaatteet pestään vain niille tarkoitetulla pyykkikoneella.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Jari Järvi jari.jarvi@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

Välitön yhteistoiminta toteutuu Nuutisaran toimintakeskuksella jokapäiväisessä työssä esihenkilön ja yksittäisen henkilön välillä tai työyhteisön asioiden käsittelynä viikoittaisissa työyhteisökokouksissa. Työpaikan yhteistoiminnan tehtävänä on työpaikan toiminnan kehittäminen ja parantaminen lähiesihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä. Välitöntä yhteistyötä tehdään päivittäisissä työtilanteissa ja kaikki laatupoikkeamat ja työn riskit kirjataan ja käsitellään ensin työryhmässä ja tarvittaessa palvelupäällikön ja työsuojeluhenkilöstön kanssa.

Nuutisaran toimintakeskuksen työn vaarojen arviointi tehdään puolen vuoden välein. Työn vaarojen arvioinnissa 9.10.2024 toimenpiteitä vaativiksi kohdiksi nousivat seuraavat:

B8. Väkivalta tai sen uhka. - Asiakkaat saattavat joissakin tilanteissa käyttäytyä aggressiivisesti.

C5. Sijais- ja varahenkilöjärjestelyt. - Lyhytaikaisiin poissaoloihin ei saa sijaisia, muuta kuin jos on monta henkilöä poissa samaan aikaan.

D11. Tartuntatautien vaara. - Asiakkaille pistetään insuliinia. Veriteitse tarttumisen riski.

Työsuojeluvaltuutetut

Työsuojelupäällikkö Minna Riekkola

p. 040 779 9055

minna.riekkola@pirha.fi

Ari Ranta, p. 040 806 4943

ari.ranta@pirha.fi

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Nuutisaran toimintakeskuksessa yksikön esihenkilö vastaa, että työn vaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään vuosittain. Hän vastaa myös siitä, että omavalvontasuunnitelma on tehty ja ajantasainen. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti. Riskien arviointi Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa.

Työ- ja työmatkatapaturmissa sekä läheltä piti -tilanteissa työntekijä tekee viivytyksettä ilmoituksen Haipro-järjestelmään. Haipro-ilmoituksen voi tehdä intran alaosan linkistä ”Haipro – ilmoita vaaratapahtumasta”. Tarkempia ohjeita tapaturmista ilmoittamiseen löytyy intran Tapaturmat-sivulta. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tarvittaessa lähettää järjestelmän kautta ilmoituksen vakuutusyhtiöön kymmenen vuorokauden kuluessa.

Vaaratapahtumasta tai työ- tai matkatapaturmasta tulee asiakkaisiin liittyvissä ilmoituksissa tehdä myös kirjaukset asiakastietojärjestelmään Pegasokseen.

Nuutisaran toimintakeskukselle on nimetty toimintakeskuksen sisällä työturvallisuusyhdyshenkilö.

Asiasisältöön liittyvissä kysymyksissä tukena toimivat työsuojelupäälliköt, -valtuutetut sekä -asiamiehet. Teknisiin kysymyksiin vastaa ja ongelmatilanteissa auttaa järjestelmän pääkäyttäjä.

Nuutisaran toimintakeskuksessa päiväaikaiselle toiminnalle on järjestetty turvalliset olosuhteet. Toimintakeskuksen tiloissa on mahdollisuus melko esteettömään kulkuun. Kynnyksiä on joissakin oviaukoissa, kuten palo-ovissa. Ohjaaja turvaa asiakkaan kulkua tarvittaessa kynnysten yli sekä varmistaa, että ovi pysyy auki. Useassa toimintakeskuksen sisäänkäynneistä on luiska. Toimintakeskuksella on inva-wc, jossa on hätäkutsujärjestelmä.

Ohjaustyöllä ja ennakoinnilla ehkäistään mahdollisten vaaranpaikkojen ja konfliktien syntymistä. Asiakkaiden henkistä ja fyysistä koskemattomuutta kunnioitetaan.

Osa toimintakeskuksen ohjaajista on suorittanut AHHA (Aggression hoidollinen hallinta) -koulutuksen riskienhallinnan tueksi.

Kemikaalit, kuten pesuaineet ym. säilytetään asianmukaisesti lukollisessa tilassa tai kaapissa käyttöturvallisuustiedotteiden kanssa.

Nuutisaran henkilökunta suorittaa ensiapukoulutuksen säännöllisesti. Ensiaputarvikkeet löytyvät lukollisesta ensiapukaapista. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään nimettyinä lääkehoitohuoneessa lukitussa kaapissa. Nuutisaran toimintakeskuksen henkilöstöstä on valittu ensiapuvastaava, joka huolehtii ensiapukaapin sisällöstä ja asianmukaisuudesta.

Riskien tunnistaminen Ilmoitusvelvollisuus

Työturvallisuuslaki ja tapaturmavakuutuslaki ohjaavat työpaikan toimintaa turvallisuuspoikkeamien ilmoittamisesta. Jokainen työntekijä kuuluu lakisääteisen

tapaturmavakuutuksen piiriin. Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle havaitsemistaan turvallisuuteen liittyvistä havainnoista ja vaaratilanteista (läheltä piti -tilanne). Tapaturmavakuutuslain mukaan työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölleen työssä tapahtuneista tapaturmista. Esihenkilön velvollisuutena on ilmoittaa sattuneesta työtapaturmasta vakuutusyhtiöön. Lakisääteiset tapaturmailmoitukset tehdään työntekijän tai esihenkilön toimesta sähköisesti HaiPro-työturvallisuusilmoituksen kautta. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että ilmoitus laaditaan. Tarvittaessa esihenkilö ja työntekijä voivat tehdä ilmoituksen yhdessä. Esihenkilö voi myös laatia ilmoituksen työntekijän puolesta. Kun ilmoitus on tehty HaiPro-järjestelmään, esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tarvittaessa lähettää järjestelmän kautta ilmoituksen vakuutusyhtiöön kymmenen vuorokauden kuluessa. Vahinkoilmoittaminen tehdään Pohjola Vahinkopalvelussa (Ilmoita uusi vahinko ja valitse haluamasi vahinkolaji).

Vapaa-ajan tapaturmista työntekijä jää palkalliselle sairauslomalle, eli työnantaja ei enää toimita Kelaan. Vakuutuksesta korvataan myös ulkopuoliselle aiheutuneet henkilö-, esine- ja varallisuusvahingot, joista Pirkanmaan hyvinvointialue voi joutua voimassa olevan oikeuden mukaan vahingonkorvausvastuuseen. Vahinkoilmoittaminen tehdään OP Vahinkopalvelussa (valitse ilmoita uusi vahinko ja vastuuvahinko).

Vaaratilanneilmoitus tehdään Haipro:n, josta esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tarvittaessa lähettää eteenpäin. Sen sijaan työntekijän tapaturmailmoitukset menevät sähköisesti Haipron kautta vakuutusyhtiöön. Ilmoitukseen sisällytetään mahdolliset poissaolot ja palkkaa koskevat tiedot, lähetetään Haipron kautta vakuutusyhtiö Pohjolaan tapaturman arviointia ja päätöstä varten. Ilmoituksen laadinta ja käsittely eivät vielä täytä työturvallisuuslain kaikkia vaatimuksia, vaan esihenkilön tulee vielä järjestää tapahtuman tutkinta. Tapaturmista, jotka aiheuttavat kuoleman tai pysyvän vamman, esihenkilö ilmoittaa lisäksi seuraaville tahoille: Työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistö, p. 044 472 9880, salla.lepisto@pirha.fi Poliisi 112 Aluehallintovirasto 0295 018 450. Kehitysvammaisten avopalveluissa on sovittu, että Haipro ilmoituksista lähetetään Kuukausikooste Palvelupäällikkö Tuula Soukalle. Kuukausikoosteet käsitellään myös kuukausittain henkilökunnan palaverissa. Asiakkaiden välisistä haastavista tilanteista tehdään Omni360 kirjaus ja Haipro ilmoitus.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Asiakasturvallisuuteen kohdistuvien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esiin tuonti

Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esihenkilöillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esihenkilöille. Riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista tulee työntekijän tehdä myös ilmoitus pikimmiten HaiPro-järjestelmään. Työntekijään ei saa koskaan kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi.

Mikäli asiakas tai asiakkaan omainen haluaa tuoda esille havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin, on hyvä ottaa yhteyttä yksikön esihenkilöön ja ilmoittaa asiasta. Asia käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa ilmoituksesta tehdään HaiPro-ilmoitus.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Riskienhallinnan raportointi

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaus, käsittely ja raportointi

Turvallisella ja laadukkaalla organisaatiolla on selkeät menettelytavat poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointia, seurantaa ja käsittelyä varten. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, joka käsitellään johdon ja henkilöstön toimesta säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä tulee olla hoidon laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköissä on käytössä HaiPro-ohjelma, jolla työntekijän tulee ilmoittaa viivytyksettä haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä piti – tilanteista. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa ja johtoryhmän kokouksissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Osaamisen varmistaminen

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti. Riskien arviointi Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa.

Havaitut vaarat tulee kirjata toimeenpanosuunnitelmaan ja tulee käyttää mukana työyhteisön kehittämisessä. Lisäksi vaarat tulee raportoida omalle esihenkilölle, jotta eri työpaikkojen yhteiset vaaratekijät voidaan ottaa huomioon yhteistyössä.

Mikäli riskejä ei voida poistaa, tulee niiden merkitys henkilöstön turvallisuudelle ja terveydelle arvioida. Tässä arviossa on otettava huomioon:

- tapaturman ja muu terveyden menettämisen vaara kiinnittäen huomiota erityisesti kyseisessä työssä tai työpaikassa esiintyviin työturvallisuuslain viidennessä luvussa mainittuihin vaaroihin ja haittoihin;
- esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit ja työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet;
- työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja hänen muut henkilökohtaiset edellytyksensä;
- työn kuormitustekijät ja
- mahdollinen lisääntymisterveydelle aiheutuva vaara

Työnantajalla tulee olla hallussaan ensimmäisessä momentissa tarkoitettu selvitys ja arviointi. Selvitys ja arviointi on tarkistettava olosuhteiden olennaisesti muuttuessa ja se on muutenkin pidettävä ajan tasalla.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa myös omaisten kanssa. Vakavan, korvattavan haittatapahtuman sattuessa, asiakkaalle ja omaiselle kerrotaan korvausten hakemisesta.

Välitön yhteistoiminta toteutuu Nuutisaran toimintakeskuksella jokapäiväisessä työssä esihenkilön ja yksittäisen henkilön välillä tai työyhteisön asioiden käsittelynä viikoittaisissa työyhteisökokouksissa. Työpaikan yhteistoiminnan tehtävänä on työpaikan toiminnan kehittäminen ja parantaminen lähiesimiehen ja henkilöstön yhteistyönä. Välitöntä yhteistyötä tehdään päivittäisissä työtilanteissa ja kaikki laatupoikkeamat ja työn riskit kirjataan ja käsitellään ensin työryhmässä ja tarvittaessa palvelupäällikön ja työsuojeluhenkilöstön kanssa.

Vaaratilanteen ja tapaturman tutkiminen

Vaaratilanteiden ja työtapaturmien tutkinnan tarkoituksena on löytää tapahtuman syyt, jotta sen toistuminen voidaan estää; kyseessä ei ole syyllisen löytäminen. Lievissä tapauksissa on syytä myös selvittää, olisiko toisenlaisissa olosuhteissa tapahtumasta voinut olla vakavampia seurauksia.

Vaaratilannetta ja tapaturmaa tutkittaessa käydään läpi seuraavat asiat:

- tilanteeseen liittyvät muistiinpanot
- tapahtumapaikkaan tutustuminen
- silminnäkijöiden ja osallisten haastattelu
- tapahtumien kulun selvittäminen käänteisessä aikajärjestyksessä
- avoimuus tapahtuneen suhteen; älä päästä itseäsi liian helpolla. Liian usein todetaan, että kiire ja vajaa miehitys ovat aiheuttaneet tapaturman. Nämä ovat kuitenkin vain osatekijöitä
- eri näkökulmat: yksilölliset tekijät, tekniset tekijät, organisatoriset tekijät
- muutosehdotukset: mistä eri näkökulmista tarkasteltuna tapahtunut voidaan tulevaisuudessa välttää?

Työtapaturmasta, erityisesti jos se on aiheutunut jostain laitteesta ja siitä on aiheutunut esim. jokin vamma, tulee tehdä oma tutkinta, johon saa apua työsuojeluvaltuutetulta. Tästä tutkinnasta tehdään oma muistio, joka toimitetaan eteenpäin sekä

organisaatiossa että tiedoksi myös aluehallintoviranomaiselle, jolle tapaturmasta on pitänyt myös tehdä ilmoitus.

Työsuojelupäällikön tehtävänä on avustaa esimiehiä heidän toteuttaessaan omaa työsuojelutehtäväänsä. Työsuojelupäällikkö on erityisesti perehtynyt kaupungin työsuojelun toimintasuunnitelmaan, työsuojelusäännöksiin ja työpaikan olosuhteisiin. Työsuojelupäälliköllе ei kuitenkaan voi ulkoistaa esimiehen omia työsuojelutehtäviä. Työsuojelupäällikkö on työsuojelun yhteistoiminnassa työnantajan edustaja.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden analysointi tapahtuu ensisijaisesti siellä, missä tapahtuma sattui.

Kaikki kehitysvammaisten henkilöiden kanssa tehtävä asiakastyö tähtää asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä asiakkaan toimimiseen yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Työssä jatkuvasti tehtävä tietoinen perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyden ja asenteiden pohtiminen kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken on erityisen tärkeää.

Yksikön rakenteellisen ympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta. Riittävä henkilöstöresursointi varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta.

Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu. Asiakkaan kunnioittamisen tulee olla jokaisen asiakastyöhön osallistuvan johtoajatuksena, kun suunnitellaan asiakkaiden elämää ja toimintatapoja kehitysvammaisten avopalveluissa.

Mikäli henkilökunta huomaa laatupoikkeamia tai läheltä piti- tilanteita, haittatapahtumia tai sovituista käytännöistä poikkeamista, tulee hänen välittömästi keskustella asiasta esihenkilön kanssa. Tilanteeseen etsitään muutosta yhdessä työryhmänä, tarvittaessa palvelupäällikön tuella.

Nuutisaran toimintakeskuksen työn vaarojen arvioinnin 9.10.2024 toimenpide-ehdotukset:

- Vaativan tuen kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa väkivaltatilanteet ovat mahdollisia esim. pureminen, lyöminen ja esineiden heittäminen.
- Turvanappi Nuutinsoppeen.
- Tilanteiden läpikäyminen henkilökunnan kanssa ja tarvittava koulutus mm. AHHA-koulutus koko henkilökunnalle.
- Asiakkailla tarvittaessa IMO-päätökset.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille palaverissa, joissa kaikki osapuolet ovat mukana. Palaverit kirjataan aina sähköisesti, jotta niissä käsitellyt asiat ovat kaikkien saavutettavissa. Yhteistyötahoille tulee myös ilmoittaa henkilökohtaisesti heitä koskevista muutoksista.

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.

Nuutisaran toimintakeskuksen toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut, puhtaanapitopalvelut ja päivätoiminnan kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuotetaan monipalvelutuottajamallilla Pirkanmaan Voimia Oy:n toimesta. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta voi antaa sähköisesti, lisäksi puhtauspalveluista tehdään säännöllisesti laatukierroksia. Tuomilogistiikka järjestää Nuutisaran toimintakeskuksen asiakkaiden kuljetukset.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on olemassa valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueen toimintayksiköiden on varauduttava suoriutumaan niille kuuluvista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Valmiudesta ja varautumisesta (arjen toimivuudesta eri tilanteissa) vastaa ensisijaisesti yksikön esihenkilö tukenaan palvelupäällikkö ja vastuualuejohtaja.

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on turvattava sosiaalihuollon omat lakisääteiset tehtävät sekä vastattava palveluiden tarpeen merkittävään kasvuun. Kriittisin sosiaalihuollon resurssi on henkilöstö, jonka saatavuudessa on pulaa jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa henkilöstöresursseja järjestetään vuosilomien siirroilla, työaikamuutoksilla sekä toiminnan uudelleenjärjestelyllä. Yksiköissä on varauduttava mm. Sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin.

Johtoryhmässä on hyväksytty toimintakortit eri häiriöiden varalle. Toimintakorteissa löytyy ohjeet akuuttiin evakuointiin, henkilöstöpoistumaan, logistiikkahäiriöihin, tietojärjestelmän häiriöihin, vesikatkoihin, voimahuollon häiriöihin ja pandemiaan. Lisäksi on toimintaohje tiedottamisesta äkillisessä tilanteessa. Ohje ja toimintakortit on tallennettu henkilökunnan saataville vammaisten- ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen Teams-kansioon ja Intro-perehdytysjärjestelmään. Toimintakortit käydään ajoittain läpi viikkopalaverissa.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella on varasuunnitelma, jos päiväaikaisen toiminnan asiakas ei pääse kotiinsa tai jos asiakas tarvitsee jostain syystä akuutisti yöpymispaikan. Mikäli Nuutisaran toimintakeskuksesta asiakaskyydillä lähtiessä asiakas ei pääse omaan kotiinsa syystä tai toisesta, taksi voi kuljettaa hänet silloin Rantaraittikotiin. Rantaraittikoti toimii hätämajoituksena tällaisessa tilanteessa. Nuutisaran ja Tuomikallion toimintakeskukset toimivat Tampereella väistötilana, jos asumisyksikkö joudutaan evakuoimaan.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu. Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä. Nuutisaran omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä sille varatussa omavalvontakansiossa.

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.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 21.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Johtava ohjaaja Janne Välimäki

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.