

Pirkanmaan hyvinvointialue



Päivätoimintakeskus TupasWilla

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
3.4	Muistutusten käsittely	11
3.5	Henkilöstö	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
3.8	Toimitilat ja välineet	19
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	22
3.11	Infektioiden torjunta	24
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	27
4	Omavalvonnan riskien hallinta	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	34
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	35
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	35
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
5.1	Toimeenpano	36
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	38

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Palveluyksikön nimi Päivätoimintakeskus TupasWilla
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) TupasWilla, Karkaisijankuja 9, 36220 Kangasala Palvelupäällikkö etelä: Liisa Hoikkanen, p. 040 335 7423 Kangasalan päiväaikaisen toiminnan vastaava ohjaaja Sari Syrjä, p.040 133 6332 TupasWilla ohjaajat, p.040 133 6333
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Kehitysvammaisten päivätoiminta, asiakaspaikkoja 40

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

TupasWillan päiväaikainen toiminta on Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamaa sosiaalipalvelua, jota ohjaavat vammaispoliittiset periaatteet. Lähtökohtana ovat perus- ja ihmisoikeudet. Kansainväliset YK:n ihmisoikeussopimukset takaavat samat ja yhtäläiset oikeudet kaikille ihmisille. Vammaisyleissopimuksen keskeisinä periaatteina on yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, miesten ja naisten välinen tasa-arvo, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja vammaisten lasten oikeuksien kunnioittaminen.

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. Vammaisten

asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana.

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 elämäänsä ja arkeensa.

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 yhteentoimiva hyvinvointialue

TupasWillan toiminta-ajatus

TupasWillan päiväaikainen toiminta kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen, jonka palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen.

TupasWillassa järjestetään päiväaikaista toimintaa aikuisille asiakkaille. Asiakkaita yksikössä on 39 ja päivittäin kävijöitä on noin 30. Asiakkaista kaksi on työtoiminnan asiakasta ja 28 päivätoiminnan asiakasta ja yhdeksän vaikeavammaisten päivätoiminnan asiakasta. Asiakkaat ovat Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen

palvelusuunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Päiväaikainen toiminta tapahtuu arkipäivisin 8.00–15.30 välillä. Palvelu tuotetaan tällä hetkellä ainoastaan lähipalveluna.

Päiväaikaisella toiminnalla tarkoitetaan paljon tukea ja ohjausta tarvitseville henkilöille järjestettyä virikkeellistä, osallisuutta tukevaa ja kuntouttavaa toimintaa. Päivätoiminnan tärkeä merkitys on osallistumisessa ja yhteisessä tekemisessä. Päivätoiminnan suunnittelussa huomioidaan henkilön oma kiinnostus, huomioiden taipumukset, tarpeet ja toiveet. Päiväaikaisen toiminnan lähtökohtana on erilaisten arkielämäntaitojen harjoittelu ja tämän kautta mahdollisimman suuren omatoimisuuden ja itsenäisyyden saavuttaminen omassa elämässä. Keskeisellä sijalla on vuorovaikutus ja sosiaalisten taitojen harjoittelu.

Päiväaikaisessa toiminnassa henkilöllä on mahdollisuus käyttää opittuja taitoja, myös kehittää niitä ja oppia uutta. Jokaiselle asiakkaalle tehdään hoito- ja ohjaussuunnitelma ja itsemääräämisoikeussuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Toiminta yksikössä on ryhmämuotoista ja asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja arviointiin. Toiminta sisältää yksilöllisiä tehtäviä, mutta se toteutetaan pääsääntöisesti ryhmämuotoisena. TupasWillan toiminta on myös hyvinvointia ylläpitävää ja tukevaa. Tällaista toimintaa ovat esimerkiksi retket ja yhteiset toimintahetket ja tapahtumat, kuten musiikkihetket, pelihetket ja juhlat.

Päiväaikaista toimintaa toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Päiväaikaisessa toiminnassa asiakasta tuetaan ja ohjataan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa. Tavoitteena on tukea asiakkaan elämänlaatua ja hyvinvointia sekä edistää sosiaalista vuorovaikutusta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatiminen TupasWillassa

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma tehdään yhteistyössä yksikön amk-ohjaajien kanssa. Suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa

viikkopalaverissa keskustellen ja osallistaen henkilöstöä sen tekemiseen. Koko henkilöstö on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sari Syrjä, päiväaikaisen toiminnan vastaava ohjaaja

Karkaisijankuja 9, 36220 Kangasala

sari.syrja@pirha.fi

p. 040 133 6332

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

TupasWillan omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö.

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.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on TupasWillan toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla yksikön ilmoitustaululla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

TupasWillan vastuhenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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 ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

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.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

TupasWillan päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. TupasWillan 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.

Palvelujen laatu TupasWillassa

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Lisäksi asiakkaalle tehdään TupasWillassa hoito- ja ohjaussuunnitelma yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden yhteistyötahojen kanssa joka vuosi ja itsemääräämisoikeussuunnitelma tarvittaessa tai vähintään puolen vuoden välein. Hoito- ja ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet, voimavarat, haasteet ja keinot. Suunnitelma käydään ennen palaveria asiakkaan kanssa läpi, jotta asiakkaalla on tieto käsiteltävistä asioista ja palaverin kulusta. Apuna voi käyttää kuvitettua hoito- ja ohjaussuunnitelmapohjaa.

Työ- ja päivätoiminnan arvioinnissa käytetään tarvittaessa Työllistymistä tukevan korvauksen -arviointilomaketta, jonka avulla selvitetään asiakkaan sijoittumista joko työtoimintaan tai päivätoimintaan. Arviointi tehdään tarvittaessa hoito- ja ohjaussuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Päivätoiminnassa on tärkeää selvittää yksilöllisesti henkilölle tärkeitä asioita ja tukea niiden toteutumista. Tuetun päätöksenteon avulla selvitetään mm. asiakkaiden toiveita ja haaveita. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja.

Päiväaikaisessa toiminnassa pyritään asiakkaiden mahdollisimman itsenäisen elämän toteuttamiseen. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen toimintaan ja henkilökuntaa kehoitetaan kuntouttavaan työotteeseen. Henkilöstö on käynyt Itsemääräämisoikeus- koulutuksen ja työyhteisössä keskustellaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä.

Päivätoiminnan sisältöä suunnitellessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Käytännössä tämä edellyttää, että henkilö otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas

kohdataan omana yksilönään, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta arvostaen. Jotta asiakaslähtöinen työote sisäistetään edellyttää se yhtenäisen arvoperustan ja toimintatavat koko työyhteisön välillä. Henkilökunnan on myös hyvä tarkkailla omaa työtään ja toimintaympäristöään rohkean avoimesti. Myös jatkuva keskustelu arvoista on toivottavaa.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut yksilöllisen tuen laatukriteerit erityisesti asumista tukeville palveluille. Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Tavoitteena on, että järjestetty tuki ja palvelut mahdollistavat vammaiselle henkilölle omannäköisen elämän. Kangasalan päiväaikaisen toiminnan ohjaajat ja asiakkaat ovat yhdessä työstäneet laatukriteerit oman näköiseksi ja ymmärrettäviksi käyttäen selkokieltä ja kuvia. Laatukriteerit löytyvät TupasWillan käytävän seinältä. Laadukkaisiin palveluihin ja tukeen kuuluu yksilölliset palvelut, tuettu päätöksenteko, kunnioittava kohtelu, lainmukaiset palvelut, ihmisoikeuksien turvaaminen sekä osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa.

Yksilölliset palvelut

Palvelut vastaavat henkilön yksilöllisiä tarpeita. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että palveluissa otetaan huomioon henkilön elämäntyyli ja -tapa. Asiakas on mukana omien palvelujensa suunnittelussa ja omia asioitaan koskevassa päätöksenteossa ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Toiminnassa hyödynnetään yksilökeskeistä suunnittelua, jossa korostetaan henkilön vahvuuksia ja voimavaroja.

Tuettu päätöksenteko

Asiakas päättää omista asioistaan ja saa siihen tukea. Osallistuminen päätöksentekoon edellyttää, että henkilö saa tietoa eri palveluista, niiden sisällöistä ja tavoitteista itselleen ymmärrettävällä tavalla. Tärkeää on tarjota vaihtoehtoja, joista on mahdollista tehdä valintoja. Tarjolla tulee olla myös tietoa valintojen seurauksista ja mahdollisista riskeistä.

Kunnioittava kohtelu

TupasWillan kulttuuri tukee asiakasta arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Lainmukaiset palvelut

Perustuslaissa säädetyt perusoikeudet ja YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen edellytykset toteutuvat arjessa riittävien, kehitysvammaisen henkilön omia valintoja kunnioittavien palvelujen kautta. Kaikilla on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun ja ihmisarvon kunnioitukseen sekä turvallisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Asiakas on mukana palvelujensa suunnittelussa omine toivomuksineen ja mielipiteineen ja tarpeet kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa

Asiakas saa tukea ja palveluita, jotka tarjoavat hänelle mahdollisuuden osallistua ja toimia yhteisössään ja käyttää muiden kuntalaisten tavoin yleisiä palveluita. Palveluiden ja yleisten tilojen tulee olla esteettömiä ja saavutettavia. Asiointiin, vapaa-aikaan, harrastuksiin, yhteiskunnalliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen on tarjolla yksilöllistä tukea. Palvelujen järjestämisessä mahdollistetaan asiakkaan oikeus myös mielekkääseen työhön tai päiväaikaiseen toimintaan.

Palveluiden laatua ja mahdollisia epäkohtia tarkastellaan TupasWillan omassa omavalvontaryhmässä. Ryhmään kuuluu asiakkaita ja ohjaajia. Ryhmän kokoontumisissa keskustellaan asiakkaiden esiin tuomia asioita tai muita esiin nousseita epäkohtia, jotka kaipaavat parannusta. Siellä tarkastellaan myös toiminnan laatua, asiakkaiden toiveita liittyen päivätoimintaan ja siellä voi pohtia myös yhteisiä pelisääntöjä.

Asiakkaat tietävät, että palveluista voi antaa palautetta ja mahdollisiin epäkohtiin voi puuttua. Palautteen voi antaa sähköisesti, suoraan henkilökunnalle tai TupasWillan palautelaatikkoon.

Yksikössä ei ole vielä laatumittareita käytössä, mutta InterRAI-ID on tulossa kaikkiin vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköihin. RAI-arvioinnissa kerätään tietoa esimerkiksi asiakkaan arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, mielialasta, sosiaalisesta osallisuudesta, kuntoutumisen voimavaroista sekä lähipiiriltä saamastaan tuesta. Tavoitteena on, että asiakas osallistuu voimavarojensa mukaisesti arviointiin ja on mukana hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja vaikuttavuuden arvioinnissa. Laaja-alaisen arvioinnin tavoitteena on hoidon laadun parantaminen.

TupasWillan henkilöstö ilmoittaa välittömästi esihenkilölleen havaitsemastaan turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Vaaratapahtuma kirjataan HaiPro-järjestelmään, ja se käsitellään ensin turvallisuusvastaavien kanssa ja sen jälkeen vielä koko työyhteisön kanssa viikkopalaverissa.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Palveluun hakeutuessa asiakas ohjataan aina olemaan yhteydessä omaan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään ja tekemään hakemus päiväaikaisesta toiminnasta. Asiakkaiden sijoittumiset yksikköön menee aina SAS-työryhmän arvion perusteella. SAS-työryhmään kuuluu päiväaikaisen toiminnan palvelupäälliköt, johtavat sosiaalityöntekijät alueittain, ostopalvelupäällikkö ja koordinaattori. Ennen hakemuksen tekemistä asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikköön. Tutustumisen voi sopia kyseisen yksikön esihenkilön kanssa. Vammaissosiaalityö tekee päätöksen päiväaikaisesta toiminnasta.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Palvelusuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaalla on oikeus osallistua häntä koskevien palvelujen suunnitteluun ja asiakasta informoidaan häntä koskevissa asioissa. Hoidon ja palvelun suunnittelua ja tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen

selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia asiakkaita. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Asiakkaan asema ja oikeudet TupasWillassa

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä laatii jokaiselle asiakkaalle palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sen lisäksi asiakkaalle tehdään TupasWillassa henkilökohtainen hoito- ja ohjaussuunnitelma ja yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein ja hoito- ja ohjaussuunnitelma vuosittain. Suunnitelmat tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa. Hoito- ja ohjaussuunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omaohjaaja. Asiakkaan suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä nimetty asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

TupasWillassa kahdella asiakkaalla on päätös valvotusta liikkumisesta ja yhdellä asiakkaalla on päätös rajoittavien asusteiden/välineiden käytöstä päivittäisissä toiminnoissa. Valvotun liikkumisen päätökset huomioidaan toiminnassa ja tilanteet pystytään ennakoimaan melko hyvin riittävällä henkilöstömäärällä. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmaan on tarvittaessa kirjattu keinoja, millä voidaan välttää rajoitustoimenpide. Rajoittavien

asusteiden/välineiden käyttö, pesulavitsan laitojen käyttö, on säännöllistä asiakkaan turvallisuuden vuoksi. Laitojen nosto ja lasku ja rajoittamisen kesto kirjataan ja niistä tehdään kuukausikoonti asumisen ja päiväaikaisen toiminnan Teamsin IMO-kansioon.

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 Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvítettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää

muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Muistutusten käsittely TupasWillassa

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

Asiakkaan on mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. Aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisesti muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)

- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
- TupasWillan toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen (liisa.hoikkanen@pirha.fi)

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpano.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja /tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröityinä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkastaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä. Riittäväksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavassa yksikössä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen, vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnhajauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

TupasWillan henkilöstö

TupasWillan päiväaikaisessa toiminnassa työskentelee vakituisesti:

- ohjaajia: 7
- ohjaajia (AMK): 2
- vastaava ohjaaja: 1 (kolmen päiväaikaisen toiminnan yhteinen)

Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveystieteiden tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Ohjaajista kuudella on sosiaali- ja terveydenalan perustutkinto, lähihoitaja, yhdellä opistoasteen tutkinto, kehitysvammaisten ohjaaja, ja kahdella ohjaajalla on sosionomi (AMK) tutkinto, toisella lisäksi lähihoitajan tutkinto. TupasWillan esihenkilön tutkinto on sosionomi (AMK). Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 7.30–15.30 välillä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytyskansio ja Intro-perehdytysohjelma. Uudelle työntekijälle sovitaan aina ennen työsuhteen alkua perehdyttäjä.

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

1. Sijaispoolit/sisäiset sijaiset
2. Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
3. Yksikön omat työntekijät
4. Tempore
5. Henkilöstöfirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Pääsääntöisesti päiväaikaisessa toiminnassa vuosilomien ajaksi ei sijaista oteta.

TupasWillassa sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa ja toisen ollessa lomalla sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyllä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa tarvittaessa. Jos TupasWillassa on useita

poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että asumisen yksiköstä siirtyy ohjaaja TupasWillaan, jos asumisen resurssi on hyvä.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksien avulla. Hyvinvointialueella on määritelty kullekin ammattiryhmälle velvoittavat koulutukset, jotka henkilöstö suorittaa ja joiden suorittamisen esihenkilö tarkistaa HR-työpöydältä työntekijän koulutuskortista.

TupasWillan toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä ja siitä ilmoitetaan esihenkilölle. TupasWillan viikkopalavereissa keskustellaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista ja asiakkaan kunnioittavasta kohtaamisesta joka tilanteessa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä: Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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 henkilöstösiirtein. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Esihenkilö suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

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

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkaiden tuen tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti (esim. hoito- ja ohjaussuunnitelmapalaverissa), joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö vaatii. TupasWillan paikkamäärä on 40. Yhdeksän asiakkaan tuen ja ohjauksen tarve on suurempi, ja he ovat kahden asiakkaan paikalla. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella TupasWillan arjessa. Asiakasmäärä on suhteutettu mittaamisen perusteella ja todellinen asiakasmäärä on päivittäin noin 30. Lisäksi käytössä on työllistymistä tukevan korvauksen arviointilomake, jonka avulla määritellään, onko asiakas työtoiminnan vai päivätoiminnan asiakas.

Ohjaajia TupasWillassa on yhdeksän ja minimimiehitys on seitsemän. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama.

TupasWillassa ei ole käytössä vakanssijärjestelmää, joten yksikön esihenkilö ei voi siirtää ja rekrytoida yksikön muuttuviin tarpeisiin parhaiten soveltuvaa henkilöstöä henkilöstöbudjetin sallimissa rajoissa. Tehtävien täyttäminen määräaikaisesti edellyttää, että määräaikaisuudelle löytyy peruste ja palkkaraha.

Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Kuntarekry-järjestelmässä. Esihenkilö täyttää sähköisen rekrytointivaltuutuksen, joka toimii rekrytointitoimeksiannon pohjana. Rekrytointivaltuutuksen jälkeen rekrytointipalveluissa asiantuntija ottaa rekrytointin käsiteltäväkseen ja on yhteydessä rekrytoivaan esihenkilöön rekrytointisuunnitelman

luomiseksi. Työpaikkailmoitus julkaistaan esihenkilön hyväksynnän jälkeen rekrytointipalveluiden toimesta.

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee olla aina avointa ja läpinäkyvää. TupasWillan vakituisen henkilöstön rekrytoinnissa ei ole ollut toistaiseksi haasteita.

Jokaisesta haastatteluun kutsutusta tehdään vapaamuotoinen haastattelumuistio, jossa peilataan hakijoita työpaikkailmoituksessa mainittuihin kelpoisuusehtoihin ja muihin edellytyksiin. Toimivalintojen pisteytyspohjaa/hakijavertailua suositellaan käytettävän. Esihenkilö soittaa jokaiselle haastatteluun osallistuneelle hakijalle ja antaa heille palautteen haastattelusta. Rekrytoinnissa tarkistetaan hakijoiden ammattioikeudet. Valinnan jälkeen haku suljetaan.

TupasWillaan otetaan jatkuvasti alan opiskelijoita harjoittelemaan. Toiveena ja tavoitteena on lisätä vammaisalan vetovoimaa työalana, vahvistaa osaamista ja parantaa työvoiman saatavuutta.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan 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 Terveystieteiden laaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihoitoon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Monialainen yhteistyö TupasWillassa

Päiväaikaisessa toiminnassa monialaista yhteistyötä tehdään vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, asumispalveluiden, fysioterapeuttien, tuetun asumisen ohjaajan, seksuaaliterapeutin, sosiaalihoitajan ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään kaupungin sivistystoimen, seurakunnan ja oppilaitosten kanssa. Yhteistyötä tehdään lisäksi in-house -yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta. Yhteistyötä tehdään eri asiakas- ja henkilöstöasioissa joko sähköisesti tai säännöllisten palaverien muodossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt seuraavat asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumispalveluihin. TupasWillassa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja ja vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä. Asiakaskirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Mediatriin. Vuoden 2024 lopulla sosiaalihoitoon asiakastietojärjestelmänä aloittaa Saga.

Terveystieteiden laakiin liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien kautta. Ainoastaan akuuttikäynneille, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan TupasWillasta käsin.

Joidenkin asiakkaiden fysioterapia on TupasWillassa. Terapeuttien kanssa tehdään yhteistyötä ja käydään keskusteluita esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä, tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Ravitsemusterapeutin palveluita on mahdollista myös hyödyntää.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini- mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Ruokahuollosta vastaa Voimia, joka toimittaa arkisin lounaan TupasWillaan. Voimia huolehtii myös erityisruokavalioiden toteuttamisesta. Myös TupasWillan siivouspalveluista vastaa Voimia. Siistijä käy TupasWillassa joka arkipäivä. Ruokatarvikkeita tilataan S-ryhmän kauppakassipalvelun kautta.

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

TupasWillan tilat

TupasWillan kiinteistön omistaa A. Malm Oy, ja Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. TupasWilla on valmistunut huhtikuussa 2015, ja se on suunniteltu päivätoimintakeskukseksi. Rakennuksen pinta-ala on yli 900 neliötä, ja se sijaitsee Pähkinäkallion alueella lähellä palveluja ja hyvien kulkuyhteyksien varrella. Tilat on päiväaikaisen toiminnan käytössä arkipäivisin. Torstaisin ja perjantaisin saunaa käyttää ikäihmisten kotihoito, ja viikonloppuisin tiloissa on Tukenan järjestämää lasten ryhmäloimitusta. Satunnaisesti tiloissa kokoontuu Kangasalan Seudun Tukiyhdistys.

Toimintayksikössä on riittävät ja asianmukaiset varusteet ja tilat. Tiloissa on huomioitu hyvin asiakaskunta, kuten esteettömyys ja viihtyisyys. TupasWillan tilat on yhteisiä tiloja ja ne on suunniteltu eri tarkoituksiin, kuten liikuntatila, työpaja, pienkeittiö, aistitila ja mediapaja. Talossa on myös sauna ja ruokasali. Vessoja asiakkaiden käytössä on kahdeksan, joista kuusi on inva-vessaa. Henkilöstölle on kaksi pukuhuonetta ja oma toimisto.

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön vuosihuolloista ja kiinteistöön kuuluvista korjauksista. Vuokraan sisältyy lämmitys, vesi, kiinteistöhuolto, hälytysjärjestelmä, ulkoalueiden hoito ja peruskorjaukset. Lisäksi vuokraan sisältyy potilasnostojärjestelmä sekä keittiölaitteet ja varusteet. Potilasnostojärjestelmä, pesulavitsa ja sairaalasänky huolletaan säännöllisesti kerran vuodessa. Kiinteistön korjauspyynnöt haetaan Pirhan Paketti-järjestelmän kautta. TupasWillan toiminnalla on pelastus- ja terveysturvallisuuden hyväksynnät.

TupasWillassa on vuokranantajan laatima käyttäjäkansio, jossa on yleiskuvaus kiinteistöstä, toimintaohjeet palohälytyksen soidessa tai sprinklerin lauetessa, rikosjärjestelmän

käyttöohjeet, lukitusturvallisuus, toiminta vikatilanteissa ja eri laitteiden ja takan käyttö- ja huolto-ohjeet. Lisäksi kansiossa on pelastussuunnitelma. Kansio on kaikkien taloa käyttävien saatavilla keittiön kaapissa.

TupasWilla on varustettu automaattisella paloilmoinnilla ja sprinklerillä kaikkien tilojen osalta. Sammutuslaitteistolle on laadittu kunnossapito-ohjelma. Palotarkastukset on tehty säännöllisesti. Viimeisin palotarkastuksen pöytäkirja on päivätty 18.2.2022. Kohteen valvontaväli on 36 kk. Pelastussuunnitelma päivitetään joka vuosi ja jokainen työntekijä perehdytetään turvallisuuskävelyllä työsuhteen alussa. Viimeisin poistumisturvallisuus selvitys on tehty elokuussa 2023.

TupasWillan radonpitoisuuden tarkastus on tehty 2016 ja 2017 vuoden vaihteessa. Tarkastuspöytäkirja on päivätty 6.2.2017. Radonpitoisuus jää alle 20Bq/m³. Työpaikan hengitysilman radonpitoisuuden toimenpidearvo on 400Bq/m³.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla

menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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

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

Lääkinälliset laitteet TupasWillassa

TupasWillassa on käytössä apuvälineitä (sairaalasänky, pesulavitsa ja katonostimet), joissa on säännöllinen huoltosopimus. Asiakkaila on myös paljon yksilöllisiä apuvälineitä, joista on apuvälinekohtaiset sopimukset. Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat apuvälinekeskuksen kautta. TupasWillan asiakkaila on käytössä henkilökohtaisia pyörätuoleja, rollaattoreita, kävelyteline ja seisomateline. Henkilökohtaisten apuvälineiden huolto tilataan asiakkaan kotoa. Uudet työntekijät opastetaan apuvälineiden käyttöön. Fysioterapeutti opastaa asiakkaita laitteen turvalliseen käyttöön.

Kiinteistössä on kiinteä potilasnostojärjestelmä, pesulavetti ja yksi sairaalasänky asiakkaiden käyttöön. Kiinteistön lääkinälliset laitteet huolletaan vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

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

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (19.4.2023).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. TupasWillassa otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake intrassa.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkeshoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkeshoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Lääkehoitosuunnitelman toteutus TupasWillassa

TupasWillan lääkehoitosuunnitelma on laadittu 17.8.2022 ja päivitetty 30.8.2023 yhdessä koko henkilöstön kanssa. Tämän jälkeen siihen on tehty osittaisia päivityksiä muuttuneiden lääketietojen osalta 12.1. ja 6.8.2024 lääkeshoidosta vastaavan ohjaajan toimesta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö Sari Syrjä. Tämän lisäksi yksikössä on nimetty kaksi lääkeshoidosta vastaavaa ohjaajaa, Sara Hippeläinen ja Anna Mäkelä. TupasWillan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Kangasalan sosiaali- ja terveysaseman ylilääkäri Liisa Joutsiniemi.

TupasWillan lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Jokaisella työntekijällä on vastuu tietää

lääkehoitosuunnitelman ja toteutettavan lääkehoidon sisältö ja toimia niiden mukaisesti. Uudet työntekijät sekä opiskelijat tulee perehdyttää lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkäri määrää aina lääkehoidon ja vastaa siten sen kokonaisuudesta. TupasWillan ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön Juhanankartanon sairaanhoitajalle. Lääketietoutta päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon koulutuksissa, Oppiportin verkkokoulutuksilla sekä LOVE ja LOP –koulutuksessa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että hänen lääkehoidon osaamisensa ja luvat ovat yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisia. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito sekä hyvät ja turvalliset työolosuhteet lääkehoidon toteuttamiseen.

TupasWillassa toteutetaan toiminnan jatkuvaa seuranta. Jokainen työntekijä suorittaa omavalvontaa kirjaamalla ylös lääkehoitoon liittyviä asioita. Omavalvonnan tehostamiseksi on luotu mm. tarkistus- ja seurantalistoja sekä -käytäntöjä, joiden avulla voidaan seurata lääkehoidossa tapahtuvia asioita.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Infektioiden torjunta TupasWillassa

Henkilökunta on sitoutunut suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä esihenkilön kanssa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja. TupasWillaan on nimetty hygieniayhdyshenkilöt,

jotka ovat Sara Hippeläinen ja Ella Nieminen. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat infektioiden torjunta- koulutuksiin ja jalkauttavat ohjeistukset yksikköön. Yksikössä seurataan infektioiden torjuntaan liittyviä muutoksia ja reagoidaan niihin. Tarvittaessa hygieniayhdyshenkilöt ovat yhteydessä vastaavaan hygieniahoitajaan. Siivouksen palveluntarjoajana toimii Pirkanmaan Voimia Oy.

Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä. Noudatamme yleisiä hyviä hygieniakäytäntöjä ja henkilökunta perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin. Henkilökunta noudattaa hyvää käsihygieniaa, sekä hyvää yleistä hygieniaa. Työnteko sairaana ei ole suositeltavaa. Ohjaajille on tarvittaessa käytössä ja helposti saatavilla suojakäsineitä. Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää maskia. TupasWillan ohjaajat työskentelevät myös keittiössä, jossa työntekijä huolehtii ruoan hygieenisestä tarjoilusta sekä tiskauksesta ja keittiön siisteydestä. Tampereen ympäristöterveys tekee ajoittain valvontasuunnitelman mukaisia seurantatarkastuksia TupasWillan tarjoilukeittiötoimintaan. Tarkastukselta saatu Oiva-raportti on asiakkaiden nähtävillä pääsisäänkäynnin läheisyydessä.

Henkilökunta huolehtii toimintatilojen yleisestä siisteydestä. Eritepakki on nimetyssä huoneessa.

TupasWillassa huomioidaan infektioiden torjunta sekä hygienianhoito kokonaisvaltaisella lähestymistavalla. Kokonaisvaltainen lähestyminen hygieniaan huomioi asiakkaan sekä henkilökunnan terveyttä ja elämänlaatua. Kannustamme ja tuemme asiakkaita kokonaisvaltaiseen hygienian hoitoon esimerkiksi avustamalla pyykkäyksessä, mahdollistamalla peseytymisen ja ohjaamalla terveisiin elämäntapoihin.

Asiakkaita ohjataan päivittäin pesemään käsiä sekä käyttämään käsidesiä. Asiakkaita ohjataan myös oikeanlaiseen aivastamiseen. Yksikössä on mahdollista tarvittaessa käyttää maskia. Jos asiakas sairastuu toimintapäivän aikana, asiakas lähetetään kotiin. Ohjaamme asiakkaitamme sairastamaan kotona. Koritilaus -kansiossa on lista, millä hygieniavastaavat seuraavat käsidesin käyttöä.

TupasWillassa käy siivooja arkipäivisin viisi kertaa viikossa. Siivoojaa on ohjeistettu huomioimaan erityisesti kosketuspinnat ja WC-tilat.

Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaava hygieniahoitaja on Minna Vuorihuhta, minna.vuorihuhta@pirha.fi, 044 472 8042, eteläisellä lähijohtamisalueella Milla Nikkilä, milla.nikkila@pirha.fi, 050 410 0210.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja TupasWillassa

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Uusi henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen ja jatkossa koulutukset käydään kahden vuoden välein.

Intro-järjestelmän perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus käytännössä, potilastietojen tarkasteluoikeudet, sosiaalisen median käyttö työasioista puhuttaessa ja työryhmän WhatsApp-viestiryhmän käytöstä.

Lisäksi perehdytyskansiosta ja hyvinvointialueen intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta. Yksikössä on tehty myös tietosuojan ja tietoturvan sisäinen tarkastus syksyllä 2024.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaiden kansioissa lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa tai ulkoisella kovalevyllä, jota säilytetään lukitussa kaapissa tai tietoturvallisella P-aseamalla. Ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi

laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro-ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdenneet asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakas voi antaa TupasWillassa jatkuvasti suoraa ja spontaania palautetta henkilöstölle päivittäisten toimien yhteydessä. Lisäksi asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti maanantain viikkokokouksessa ja vuoden vaihteessa, kun tehdään uutta

toimintasuunnitelmaa. Asiakkaiden toiveita pyritään toteuttamaan aina mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi TupasWillassa toimii oma valvontaryhmä, jossa asiakkaiden on mahdollista keskustella toimintaan liittyvistä asioista ja epäkohdista.

Asumisessa ja päiväaikaisessa toiminnassa kerätään palautetta joka toinen vuosi kaikilta asiakkailta. Tiedon keruussa voi tarvittaessa tukea toisen yksikön työntekijä, joka hallitsee asiakkaan käyttämät kommunikoinnin tukikeinot. Asiakaskokemuksen tiedot tallentuvat Forms:n kautta Exceliin. Asiakaskokemuksen tiedot käsittelee johtotiimit ja kyseinen yksikkö.

Suoraa palautetta voi antaa jatkuvasti myös sähköisesti tai kirjallisesti palautekortteilla. Palautekortteja löytyy TupasWillan palautelaatikon viereltä. Palautekortti pudotetaan lukittuun palautelaatikkoon. Kirjalliset palautteet lähetetään kerran viikossa perjantaisin asiakaspalvelukeskukseen, josta ne tallennetaan asiakaspalautejärjestelmään. Sen jälkeen palaute ohjautuu käsiteltäväksi toimipisteeseen tai yksikön palautteen käsittelijälle. Palautteet käsitellään yksikön palaverissa.

Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta tai yksiköstä löytyvän QR-koodin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Asiakas voi halutessaan antaa yhteystietonsa. Palautetta antaessa asiakas voi antaa luvan olla yhteydessä, jos palautteenkäsittelyssä on tarpeen saada lisätietoa palautteen tiimoilta. Pääsääntö on, että palautteeseen vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Riskienhallinta TupasWillassa

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä intrassa. Henkilökuntaa ohjeistetaan tutustumaan suunnitelmaan.

Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi. Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002), tietosuojan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat veloitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto.

Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarpeen tullen vaikuttamaan riskeihin niin, ettei ikäviä yllätyksiä tapahtuisi ja tapahtuessaankin tilanteiden seuraukset olisivat vähäisiä. Riskien hallinnalla pyritään mahdollistamaan toiminnassa onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

TupasWillassa riskienhallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi. Perehdytyksessä opitaan tuntemaan omaa työtä ja työympäristöä, perehdytykseen sovitaan aina oma ohjaaja. Tärkeää on tunnistaa työympäristön vaarat ja haitat sekä arvioida vaarojen merkitys terveydelle ja turvallisuudelle. TupasWillassa on käytössä uudelle työntekijälle turvallisuuskävely, missä kierretään TupasWillan tilat ja tutustutaan turvallisuusasioihin Pirhan lomake apuna.

Lisäksi TupasWillassa tehdään kaksi kertaa vuodessa riskien arviointi, mikä toimii myös osana perehdytystä. Riskienhallinta on systemaattista toimintaa, jolla riskit tunnistetaan, arvioidaan ja pienennetään. Käytännössä kaikkia TupasWillan riskejä ei voida kuitenkaan kokonaan poistaa (esim. haastavasti käyttäytyvät asiakkaat, biologiset vaaratekijät). Silloin arvioidaan jäljelle jäävän vaaran merkitys terveydelle ja turvallisuudelle. Keskeisiä riskejä TupasWillassa on biologiset vaaratekijät, melu, psyykinen kuormitus ja asiakkaiden nostot ja siirrot. Hyvinvointialueen riskien arvioinnissa riskin suuruudelle annetaan numeroarvo. Sen avulla voidaan todentaa työturvallisuuden kehittyminen arviointien välillä. Riskin suuruus määritellään tapahtuman seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella. Mitä merkittävämmäksi riski on arvioitu, sitä nopeammassa aikataulussa on käynnistettävä toimet sen ehkäisemiseksi. Riski voi olla myös niin suuri, että työtä ei saa aloittaa tai jatkaa ennen kuin riskiä on pienennetty.

TupasWillassa on tehty turvallisuuskierrokselle oma lomake. Turvallisuuskierros-lomake tarkastelee työympäristöä, työolosuhteita ja turvallisia työtapoja. Kierroksella tarkastetaan esim. kemikaalien sijainti, tilojen ja kierrätyspisteen siisteys, ensiapuvälineiden kunto ja riittävyys. Turvallisuuskierroksella on ollut mukana esihenkilö ja turvallisuusvastaavat. Kierroksen jälkeen huomioita on käyty läpi koko työyhteisössä.

Tietosuoja- ja tietoturvakierroksella tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueella vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Lomake löytyy intran lomakerekisteristä. Turvallisuuskävelyn vetäjä täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin tulleiden tietojen pohjalta. Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

Työsuojelukäsitteen piiriin luetaan työturvallisuus, työhyvinvointi, työterveyshuoltoyhteistyö sekä työsuojeluyhteistoiminta ja työsuojeluvalvonta. Työsuojelulla tarkoitetaan toimia, joilla vapaaehtoisesti ja myös lain velvoittamana pyritään ehkäisemään, vähentämään ja poistamaan työstä ja työoloista aiheutuvia vaaroja ja vaurioita. Työsuojelulla pyritään muuttamaan työ ja työolot sellaisiksi, että ne edistävät ihmisen ruumiillista ja henkistä terveyttä, turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden suojeleminen on työsuojelun perustavoite. Keskeisimmät osatavoitteet ovat työkyvyn ylläpitäminen, terveys työssä ja tapaturmien torjunta. Työsuojelutoiminta on osa työpaikan arkipäivää.

Pirha on järjestänyt työntekijöilleen työterveyshuollon. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisy ja työntekijöiden terveyden ja työ ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työterveyshuollon tärkeä tehtävä on työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen selvittäminen, arviointi ja seuranta säännöllisten työpaikkakäyntien ja työpaikkaselvitysten avulla. Työterveyden työpaikkaselvitykset ja TupasWillan riskien arvioinnit ovat rinnakkaisia toisiaan tukevia toimintoja.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.*

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.

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. Ilmoitusten yhteinen käsittely on osa avointa työn ja toimintatapojen tarkastelua ja se ymmärretään tärkeänä osana turvallisen asiakastyön kehittämistä. Ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan ratkaisuja turvalliseen toimintakulttuuriin.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa.

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Riskienhallinnan keinot TupasWillassa

Turvallisen työn perusta on aina tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Jokaisen työntekijän perustehtäviin sisältyy turvallisuuteen liittyvien tapahtumien havainnointi, niistä ilmoittaminen ja korjaavien toimien suunnittelu ja toteutus. Yksikön esihenkilön tulee tietää, mitä hänen vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Tiedon

lähteitä ovat asiakkaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset.

Vaara- ja haittatapahtumien selvittäminen on jatkuvaa työympäristön tarkkailua, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta ja tarvittaessa työnantajan on ryhdyttävä asianmukaisiin toimenpiteisiin tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Jatkuvalle järjestelmällisellä tarkkailulla varmistetaan työolojen pysyminen turvallisena.

TupasWillassa on nimettynä kaksi turvallisuusvastaavaa, Anna Mäkelä ja Heli Koikkalainen, jotka osallistuvat säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalaveriin, koulutuksiin ja tuovat niistä tietoa työyhteisölle. TupasWillan turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaavat. Turvallisuustapahtumat käsitellään aina oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään. Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavissa vaaratilanteissa välittömästi. Ilmoitukset käsitellään vielä työyhteisössä TupasWillan seuraavassa viikkopalaverissa.

Jälkipuintikeskustelu käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työotteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen. Traumaattisia ja kriittisiä tilanteita voi olla esim. väkivaltatilanne, odottamaton kuolemantapaus, hoitovirhe, työtaturma tai muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta ohjaajaa, jolla on moniammatillista osaamista ja kokemusta. Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan työterveyshuollon toimintana, ja prosessi käynnistyy ottamalla yhteyttä työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin 8–15). Ryhmäpurkutarupeista tulee olla yhteydessä työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistöön salla.lepisto@pirha.fi, puh. 044 472 9880. Tavoitteena on pitää purkukeskustelu kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta. Työntekijä voi myös hakeutua työterveyshuollon tuen pariin. Vastuu työntekijöiden ja työyhteisön tukemisesta ja seuraamisesta kuuluu esihenkilölle.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin (perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täyttyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä. Työympäristöä tarkkaillaan ja kerätään tietoa esimerkiksi työpaikkakerroksilla, turvallisuuskävelyllä, tietosuoja –ja tietoturvakierroksella, turvallisuuskierrolla ja henkilöstökyselyillä. Lisäksi työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämisehdotukset huomioidaan, sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja seurataan. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tekijät selvitetään ja terveyttä vaarantavat olosuhteet korjataan. Jatkuvan turvallisuuden seurannan tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen.

Raportoinnin vastuuhenkilöt ottavat toimintayksiköiden turvallisuuspoikkeamaraportit kuukausittain HaiPro-järjestelmästä. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa, paitsi omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat välittömästi. Toimialuetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuositain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito on olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniaohteet ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää. TupasWillassa on nimetty kaksi hygieniavastaavaa, jotka osallistuvat hygieniapalaveriin ja koulutuksiin ja tuo tietoa työyhteisöön. Infektioiden torjunnassa voi olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan. Yksikössä on ajantasainen siivous- / puhtaanapitosuunnitelma ja elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Siivouksesta ja aterian

toimituksesta vastaa Voimia. Ylläpitosiivous toteutetaan viisi kertaa viikossa. Henkilöstö huolehtii TupasWillan pyykinpesusta yhdessä asiakkaiden kanssa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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.

TupasWillan toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut, puhtaanapitopalvelut ja päivätöiminnan kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta voi antaa sähköisesti, lisäksi puhtauspalveluista tehdään säännöllisesti laatukierroksia, missä palautetta voi antaa suoraan. Tuomilogistiikka järjestää päiväaikaisen toiminnan kuljetukset. Palautetta voi antaa suoraan Tuomilogistiikalle ja tarvittaessa kuljetuspalveluista pidetään yhteistyöpalavereja

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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 tukena 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 hyväksytyt 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 kaikkien saataville Yleiset-kansioon ja ne löytyvät myös perehdytyskansioista. Toimintakortit käydään läpi viikkopalaverissa. Lisäksi Pirhalla on

varasuunnitelma, jos päiväaikaisen toiminnan asiakas ei pääse kotiinsa tai jos asiakas tarvitsee jostain syystä akuutisti yöpymispaikan. TupasWilla toimii Kangasalla väistötilana, jos asumisyksikkö joudutaan evakuoimaan.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

TupasWillan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla ja sähköisenä TupasWillan omassa Teams-kansiossa. Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy toimialuejohtaja

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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 ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy syksyn 2024 aikana.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontasuunnitelman pohja päivitetään omaevalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omaevalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 16.8.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Sari Syrjä, vastaava ohjaaja
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.