Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Perhehoidon yksikkö

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 16
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 17
3.6 Henkilöstö 17
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 19
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 20
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 21
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 22
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 24
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 25
3.13 Infektioiden torjunta 26
4 Omavalvonnan riskienhallinta 26
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 27
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 29
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 30
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 32
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 32
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 33
5.1 Toimeenpano 33
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 34
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 35

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

Perhehoidon yksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Perhehoidon yksikkö

Naulakatu 2

33100 TAMPERE

Sähköposti: perhehoidonyksikko@pirha.fi

Puhelinpalvelu ma-ti ja to-pe klo 9–12, puhelin 03 384 5710

Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, sirpa.hiltunen@pirha.fi, puh. 044 472 9962

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

Perhehoidon yksikkö koordinoi ikääntyneiden ja vammaisten perhehoitoa Pirkanmaalla. Perhehoitajia on Pirkanmaalla 144 (12/2025).

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Perhehoidon yksikkö koordinoi ikääntyneiden ja vammaisten perhehoitoa Pirkanmaalla. Perhehoidon yksikön työntekijät toimivat perhehoitajien lakisääteisinä vastuutyöntekijöinä.

Perhehoidon yksikön toimintaa ohjaa perhehoitolaki (263/2015), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Perhehoidon palveluista osavuorokautinen ja tilapäinen perhehoito on suunnattu henkilöille, jotka selviytyvät kotona asumisesta vielä osittain itsenäisesti eikä tarvitse kahden ihmisen apua henkilökohtaisista arjen toimista selviytyäkseen ja pärjää yön yli ilman säännöllistä apua. Perhehoitoa voidaan järjestää joko perhehoitajan tai asiakkaan omassa kodissa.

Pitkäaikainen perhehoito on jatkuvaa perhehoitoa, jolloin asiakas muuttaa perhehoitajan luokse pysyvästi. Pitkäaikainen perhehoito voi olla vaihtoehto muille asumisen palveluille. Pitkäaikainen perhehoito on ympärivuorokautisen huolenpidon järjestämistä perhehoitajan yksityiskodissa. Soveltuminen perhehoitoon arvioidaan yksilöllisesti. Asiakas saa tarvitsemaansa tukea ja apua päivän askareisiin, ateriat sekä mielekästä tekemistä.

<u>Perhehoidon myöntäminen</u>

Asiakasohjaaja tai vammaispalvelun työntekijä vastaa hoidettavan ohjauksesta perhehoitoon ja tekee päätöksen perhehoidon myöntämisestä. Asiakasohjaaja tai vammaispalveluiden työntekijä toimittaa perhehoidon hakemuksen perhehoidon

yksikköön. Perhehoidon yksikön työntekijä etsii hoidettavan tarpeita vastaavan perhehoitajan yksikön ylläpitämästä perhehoidon resurssista.

Hoidettavan sijoittaminen perhehoitoon toteutetaan asiakasohjauksen tai vammaispalvelun työntekijöiden ja perhehoidon yksikön työntekijöiden yhteistyönä. Sijoituksissa huomioidaan hoidettavan ikä, avun ja hoidon tarve sekä perhehoitajaan liittyvät seikat. Hoidettavan ja perhehoitajan tutustumiseen varataan riittävästi aikaa. Sijoittamis- ja tutustumisvaiheessa kuullaan hoidettavaa.

Perhehoidon myöntämisessä hyvinvointialueen työntekijä noudattaa perhehoidon myöntämisen perusteita ja perhehoidon toimintaohjetta sekä hyvinvointialueen omia tarkentavia ohjeita.

Perhehoidon järjestäminen

Perhehoidon yksikön työntekijä etsii hoidettavan tarpeita vastaavan perhehoitajan yksikön ylläpitämästä perhehoidon resurssista. Hoidettavan sijoittaminen perhehoitoon toteutetaan asiakasohjauksen tai vammaispalveluiden työntekijöiden ja perhehoidon yksikön työntekijöiden yhteistyönä. Sijoituksissa huomioidaan hoidettavan ikä, avun ja hoidon tarve sekä perhehoitajaan liittyvät seikat. Hoidettavan ja perhehoitajan tutustumiseen varataan riittävästi aikaa. Sijoittamis- ja tutustumisvaiheessa kuullaan hoidettavaa. Perhehoidon yksikön työntekijä organisoi perhekotiin sijoittamisen yhteistyössä asiakkaan työntekijän kanssa.

Palkkioiden maksatus

Perhehoidon yksikkö vastaa perhehoitajien palkkioiden maksatuksesta. Palkkioiden maksatuspäivä on seuraavan kuukauden 15. päivä.

Asiakaslaskutus

Perhehoidon yksikkö vastaa pitkäaikaisen perhehoidon ja kotona asumista tukevien palveluiden myöntämän perhehoidon asiakaslaskutuksesta. Asiakaslaskutus tehdään perhehoidon palkkioiden maksatuksen jälkeen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen hyvinvointistrategian mukainen (2023–2025) palvelulupaus asiakkaille on:

- Lupaamme pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta
- Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa
- Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti
- Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon
- Olemme sinua varten, elämän vuoksi.

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelulinjan palvelulupaus on:

- Olemme lähellä sinua kuunnellen, neuvoen ja ohjaten

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Perhehoidon yksikön omavalvontasuunnitelma
laaditaan palvelupäällikön, palveluvastaavan ja henkilöstön yhteistyönä. Toimintaa kehitetään ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, sirpa.hiltunen@pirha.fi, puh. 044 472 9962

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.

Perhehoidon yksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty tammikuussa 2026. Päivitettyä suunnitelmaa käydään läpi henkilöstön yhteisissä palavereissa. Henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta ja korjausehdotuksia reaaliaikaisesti.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Perhehoidon yksikön omavalvontasuunnitelma on lisäksi nähtävillä yksikössä.

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.

Perhehoidon yksikön laadulliset tavoitteet kohdentuvat perhehoitajien vuosittaiseen ennakkovalmennukseen, perhehoitajien tukeen (ml. täydennyskoulutukset, puhelinpalvelun saatavuus) sekä perhehoidon palkkioiden maksatukseen. Noudatamme yksikössä kulloinkin voimassa olevaa perhehoidon toimintaohjetta.

Perhehoitaja on velvollinen ilmoittamaan perhehoidossa tapahtuneista muutoksista vastuutyöntekijälle sille hyvinvointialueelle, joka on sijoittanut hoidettavan sekä hyvinvointialueelle, jossa perhekoti sijaitsee. (Perhehoitolaki 263/2015, 21 pykälä).

Perhehoitajalla on velvollisuus ilmoittaa ensisijaisesti perhehoidon yksikköön omissa tai hänelle sijoitetun hoidettavan olosuhteissa tapahtuneista muutoksista muun muassa:

- Aikomuksestaan ottaa perhehoitoon uusia hoidettavia
- Perhesuhteiden muutokset
- Elämäntilanteen muutokset (esimerkiksi sairastuminen)
- Perhekodissa tapahtuvista muutoksista (esimerkiksi remontti, kotieläimet)
- Suunnitellut vapaat ja niiden aikaiset järjestelyt
- Ulkomaanmatkat perhehoidossa olevan hoidettavan kanssa
- Sattuneet tapaturmat ja väkivallanteot (kirjallisena)
- Sairauslomasta välittömästi
- Hoidettavan vakavammista sairauksista, tapaturmista ja sairaalassaolosta

Perhehoidon yksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille valmistuu perehdytysohjelma. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria. Perehdytys – intra.pirha.fi
Perhehoidon yksikön esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella perhehoidon yksikkö kuuluu ikäihmisten ja vammaisten palveluiden yhteisten palveluiden asiakasohjauksen vastuualueen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa asiakasohjauksen palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö omais- ja perhehoidon yksiköiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä työntekijöiden esihenkilönä.

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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.” Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialueen toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö.

Perhehoidon yksikökön osalta omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi kaksi-neljä kertaa vuodessa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan välittömästi korvausten hakemisesta. Epäkohdat ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikkökohtaisissa palavereissa, joissa tarvittaessa sovitaan seurannasta. Palaverista laaditaan muistio, johon kirjataan sovitut asiat ja toimenpiteet. Sovituista

muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä mahdollisimman pian. Tiedotusta tehdään sähköpostitse erillisinä tiedotteina. Lisäksi tiedotusta tehdään yksikkökohtaisissa palavereissa sekä perhehoidon yksikön kuukausipalaverissa.

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.

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain muuttamisesta 604/2022) Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, 28.12.2012/980).

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Asiakasohjaaja laatii palvelutarpeen arvioinnin jälkeen yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman. Asiakkaan toivoessa suunnitelman tekoon voivat tarpeen mukaan osallistua myös asiakkaan läheiset tai muut

hyvinvointialueen työntekijät tai asiantuntijat. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tilanteen muuttuessa.

Perhehoidossa hoidettavalle henkilölle asiakasohjaaja tai vammaispalvelun työntekijä laatii asiakassuunnitelman, johon sisällytetään perhehoidon tavoitteet. Suunnitelmaan kirjataan myös mahdolliset muut palvelut, kuten kotihoito ja/tai työ- ja päivätoiminta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä hoidettavan, hyvinvointialueen, läheisten, tarvittaessa perhehoitajan ja muiden tarvittavien asiantuntijoiden kanssa. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina, jos joku osapuolista sitä vaatii.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.)

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. (Valvira)

Perhehoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Perhehoidossa noudatetaan tavanomaisen perhe-elämän periaatteita. Rajoittamis- ja väkivaltatilanteiden riskit hoidettavan kohdalta tulisi ennakoida. Käytännöistä tulee sopia ja keskustella monialaisessa yhteistyössä palvelun myöntäjän, perhekodin ja perhehoidon yksikön välillä. Samalla voidaan yhdessä määritellä toimintakäytännöt arkeen sekä hoidettavan tarvitsema apu ja ohjaus. Perhehoidossa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Perhehoidon yksikön saadessa tietoonsa epäasiallista kohtelua perhehoidon palveluissa niin työntekijän tai asiakkaan taholta, asia selvitetään ja käsitellään yhdessä ilmaan aiheetonta viivytystä.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä asiakasohjauksesta tai vammaissosiaalityöstä. Omatyöntekijä vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, palvelupyynnön laatimisesta, päätöksenteosta, muiden palveluiden järjestämisestä ja asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinoinnista. Perhehoidon yksikkö käsittelee perhehoidon palvelupyynnön ja järjestää perhehoidon palvelun.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma–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

Perhehoidon yksikön palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Työntekijät osallistuvat selvityksen tekemiseen osaltaan. Yksikköä ohjeistetaan tarvittaessa toimintatavoista ja suoranaiset

virheet ratkaistaan välittömästi. Asiakasturvallisuutta vaarantaviin seikkoihin ja toimintatapoihin puututaan omavalvonnan keinoin.

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.

Palvelujen laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.) Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan internet-sivujen kautta sähköisesti kohdasta Anna palautetta.

Perhehoidon yksikön työntekijät kannustavat ensisijaisesti antamaan suoraa palautetta yksikköön palvelujensa parantamiseksi ja kehittämiseksi. Perhehoitajia kannustetaan antamaan palautetta matalalla kynnyksellä, jotta epäkohtiin voidaan puuttua ja asioita korjata.

3.6 Henkilöstö

Perhehoidon yksikössä työskentelee kolme palveluohjaajaa. Palvelupäällikkö vastaa yksikön toiminnasta ja toimii henkilöstön lähiesihenkilönä.

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.

Rekrytointiprosessien yhteydessä palkattavalta henkilöltä tarkistetaan aina työ- ja tutkintotodistukset, sekä 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

Perhehoidon yksikön palveluohjaajilta ei edellytetä rikostaustaotteen toimittamista. (Varmistettu 8.3.2024 henkilöstöpäälliköltä.)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritetään perehdytysjakso, jonka ajalle hänelle nimetään perehdyttäjä.

Perehdytyksen tukena yksikössä käytössä oleva Intro- järjestelmä mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma ja työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. (Verkkokoulutus - intra.pirha.fi.)

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

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.

Perhehoidon yksikössä työskentelee kolme palveluohjaajaa, joiden esihenkilönä toimii palvelupäällikkö. Palvelupäällikkö vastaa resurssien kohdentamisesta. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on tunnistettu kriittiset resurssirajat neuvonnan ja ohjauksen osalta, sekä riittävä resurssi perhehoitajien palkkioiden maksun turvaamiseksi.

Perhehoitajien toiminnan seurantaa toteutetaan muun muassa siten, että yksikön työntekijät tekevät kotikäyntejä perhekodeissa. Yhteyttä pidetään myös puhelimitse ja

sähköpostitse perhehoitajaan. Yksikkö huolehtii perhehoitajien sijaisjärjestelyistä. Perhehoitajan on ilmoitettava vapaan pitämisestä perhehoidon yksikköön viimeistään kaksi kuukautta ennen vapaan pitämistä. Mikäli vapaa ei järjesty perhehoitona, yksikön työntekijä ottaa yhteyttä palvelun myöntäjään ja asiakasohjaaja tai vammaispalvelun työntekijä järjestää asiakkaan lyhytaikaisen hoidon.

Perhehoidon yksikkö vastaa Perhehoitolain velvoittamasta perhehoitajaksi aikovien ennakkovalmennuksesta. Ennakkovalmennus järjestetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Ennakkovalmennus toteutetaan Perhehoitoliiton ennakkovalmennus-materiaaleja käyttäen. Yksikön työntekijät ovat suorittaneet valmennuksen kouluttajakoulutuksen ja heidän työparinaan toimii kouluttajakoulutuksen käynyt kokenut perhehoitaja. Perhehoidon yksikkö vastaa perhehoitajille suunnatun täydennyskoulutuksen, tuen ja työnohjauksen sekä mentoroinnin järjestämisestä.

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Perhehoidon yksikössä yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. perhehoitajien, omaishoidon asiakasohjauksen ja vammaispalvelujen ja omaishoidon yksikön kanssa. Työntekijä on tarvittaessa yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin.

Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Perhehoidon yksikön työntekijöillä on tarkoituksenmukaiset työtilat. Tilojen hallinnasta, vuokrauksesta ja ylläpidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistönhallinta ja tilapalvelut. Tilojen vikatilanteissa viestitään Paketti-palvelutilauksen kautta oikealle taholle virka-aikana. Virka-aikojen ulkopuolella erilaiset vika- ja häiriötilanteiden ilmoitukset osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvomo- ja turvapalveluiden vastuuyksikköön Monivalvomoon.

Toimitilat on kartoitettu erillisessä Työnvaarojen arviointi/Granite -järjestelmässä, joka päivitetään tarpeen mukaan, ja vähintään vuosittain.

Perhehoidon yksikkö työskentelee monitoimitilassa. Työtiloissa on erillinen taukotila, sosiaalitilat ja kokoustilat. Työergonomia on huomioitu mm. sähköpöydät, rullahiiriä sekä muut tarvittavat työvälineet ml. hyvät kuulokkeet ja useampia näyttöjä. Työssä on mahdollisuus etätöihin hybridimallilla. Ulko-ovissa on kulunvalvonta. Asiakkaat eivät asioi työtiloissa.

<u>Perhekotien toimitilat</u>

Perhekodin tulee olla rakenteeltaan, tiloiltaan ja varustetasoltaan siellä annettavalle hoidolle sopivat. Perhekodissa ja lähiympäristössä tulee mahdollisimman hyvin huomioida esteettömyys ja turvallisuus ja perhehoidossa olevalla henkilöllä on oltava mahdollisuus yksityisyyteen. Perhehoidossa olevan henkilön on saatava käyttää kaikkia kodin yhteisiä tiloja.

Kodin muutostyöt ja apuvälineet hankitaan ensisijaisesti esimerkiksi hoidettavalle myönnettynä vammaispalveluna.

Lääkinnälliset laitteet
Ei koske perhehoidon yksikköä.

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

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske perhehoidon yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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.

Perhehoidon yksikössä esihenkilö vastaa Oima- järjestelmän, yhteissähköpostien ja teams-kansioiden käyttöoikeuksista. Epäilyttävistä sähköposteista työntekijät raportoivat sähköpostin ilmoita viestistä-toiminnolla. Jos työntekijä on klikannut epäilyttävää linkkiä tai työasema antaa virusvaroituksen, työntekijä toimii annettujen ohjeiden mukaisesti soittamalla heti käyttötukeen (puh. 03 311 71144), ja tekemällä HaiPro-ilmoituksen.

Yksikössä tehdään vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakierto, jonka pohjalta arvioidaan riskejä ja onnistumisia. Tarvittaessa kerrataan ohjeita ja tehdään muita toimenpiteitä.

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

Perhehoito yksikön henkilöstöä on tiedotettu ja ohjeistettu hyvinvointialueen Tietosuoja- ja tietoturvaohjeista.

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

Perhehoidon yksikössä on käytössä Effican erillisluvallinen rekisteri, johon perhehoitajien tiedot merkitään. Asiakkaiden ja perhehoitajien väliset toimeksiantosopimukset ovat Oima-järjestelmässä. Oima-järjestelmän pääkäyttäjä hallinnoi käyttäjätunnuksia ja oikeuksia järjestelmään.

Asiakastietojärjestelmiin kirjattavista asiakasasioista vastaa asiakasohjaaja tai vammaissosiaalityön työntekijä.

Perhehoito yksikön työntekijöillä on pääsy ainoastaan omassa työtehtävässään tarvittaviin tietojärjestelmiin. Toimeksiantosuhteessa toimivien perhehoitajien toimeksiantosopimukset ovat Oima-järjestelmässä. Oima-järjestelmän käyttöoikeudet avaa yksikön pääkäyttäjä.

Perhehoito yksikön työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä ja opiskelija on velvoitettu osallistumaan tietosuojakoulutukseen Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutusalusta Moodlessa.

Yksikössä on tehty 12/2025 tietosuoja- ja tietoturvakierto ja asiaa käsitelty yhdessä joulukuun kuukausipalaverissa.

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

Perhehoidon yksikön henkilökunta ei toteuteta eikä osallistu asiakkaiden lääkehoitoon millään tavalla.

Perhehoidon asiakkaat käyttävät julkisen terveydenhuollon lääkäripalveluita tai omakustanteisesti yksityislääkäreitä. Hoitosuhteessa oleva lääkäri vastaa perhehoidettavan hoidosta terveyden- ja sairaanhoidon osalta. Toimeksiantosuhteisessa perhehoidossa lääkehoito pohjautuu asiakaskohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Pitkäaikaisessa perhehoidossa olevan henkilön lääkkeiden jakaminen toteutetaan annosjakeluna. Tilapäisessä ja osavuorokautisessa perhehoidossa asiakkaalla tulee olla mukana perhekotiin tultaessa ajantasainen lääkelista ja lääkkeiden tulee olla jaettuina dosetteihin tai apteekin annospusseihin perhehoidon ajaksi.

Asiakkaan kotona toteutettavassa perhehoidossa kotona tulee olla ajantasainen lääkelista ja lääkkeiden tulee olla jaettuna dosetteihin tai apteekin annospusseihin hoidon ajaksi.

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

Perhehoidon yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Esihenkilö vastaa, että yksikössä toimitaan annettujen ohjeistuksien mukaisesti ja työntekijät tietävät oikeat toimintatavat. Hygieniahoitajat ovat asiantuntijoita ja konsultoitavissa yksikön ja perhehoidon hygienia-asioissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden löydettävissä Pirhan verkko –sivuilla. Perhehoidon yksikkö tiedottaa tarpeen mukaan perhehoitajia ajankohtaisista yleisohjeista.

Yleisten tilojen siivous on järjestetty toimipistekohtaisesti. Säännöllisestä siivouksesta yksikön toimipisteissä huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelun tuottajat.

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

Riskienhallinnan tarkoituksena on mahdollistaa ja tukea organisaatiota sen toiminnassa. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea riskien tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallintaan osallistuu kaikki työyhteisön jäsenet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Henkilökunnalla on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Esihenkilöllä on myös vastuu myönteisen asenneympäristön luomisella turvallisuuskysymysten käsittelyä koskien. Esihenkilöiden tulee tietää heidän vastuullaan olevan toiminnan tapahtumista sekä siitä, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat keskeiset riskitekijät, jotka uhkaavat toimintaa. Asiakkaiden ja työntekijöiden antamat palautteet, työntekijöiden tekemät epäkohtailmoitukset, HaiPron asiakasturvallisuusilmoitukset sekä asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut ovat keskeisiä tiedon lähteitä.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §:ssä velvoitetaan hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, jos henkilöstö havaitsee tai saa tiedon tai epäkohdan uhasta

asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Perhehoidon yksiköissä käytetään Granite- työn vaarojen arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. Työn vaarat päivitetään Graniteen yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. Kukin työntekijä tekee HaiPro- ohjelmaan ilmoituksen tapahtuneista läheltä piti - tilanteista, turvallisuuspoikkeamista ja työtapaturmista.

Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta ja tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun kanssa. Epäkohtiin puututaan nopeasti. Turvallisuusasiat otetaan huomioon koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.

Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään osana omavalvontasuunnitelmaa riskien tunnistamiseen, ennakointiin, arviointiin ja ilmoitusten tekemiseen. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa työyhteisön arjen toimintaa.

Perhehoidon yksikössä tunnistetut riskit kohdentuvat haavoittuviin työntekijä resursseihin, mahdollisiin äkillisiin tilanteisiin ja niistä aiheutuviin ruuhkahuippuihin. Riskinä on järjestelmien tekniset haasteet ja toimimattomuudet, jotka voivat vaikuttaa palkkion maksun virheellisyyksiin, viivästymisiin tai pahimmillaan palkkion maksun estymiseen.

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

Perhehoidon yksikön esihenkilö seuraa ja käsittelee tehtyjä HaiPro-ilmoituksia. Esihenkilö käsittelee tapahtumia ja ilmoituksia säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa

toteutettujen toimien vaikutuksia. Vastuualuejohtaja vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäviksi. Nämä HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista. Riskienhallintaan kuuluu järjestelmällinen ja ennakoiva tapa tunnistaa, hallita ja analysoida toimintaan liittyviä uhkia sekä mahdollisuuksia. Riskienhallinnalla pyritään toiminnan jatkuvuuteen ja häiriöttömyyteen sekä turvallisuudesta huolehtimiseen.

Työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu työnantajan laajaan työterveyslakiin perustuvaan huolehtimisvelvollisuuteen. Velvollisuus sisältää työn vaarojen ja haittojen eli työturvallisuusriskien arvioimisen. Johto ja esihenkilöt ovat vastuussa työturvallisuudesta. Työntekijöiden velvollisuus on puolestaan noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä.

Työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea, jos he ovat osallisina vakavaan vaaratapahtumaan. Lisäksi työntekijöille annetaan ohjeita siihen, miten asiakkaille ja/tai läheisille viestitään tapahtuneesta. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaan, vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavissa työtapaturmissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköissä on käytössä työturvallisuusriskien arvioimiseksi sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, jonka avulla käydään läpi

riskiarvioita ja toimenpide-ehdotuksia henkilöstön kanssa. Tapahtuneet vaarailmoitukset käydään säännöllisesti läpi perhehoidon yksikössä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakasturvallisuuden riskien hallintaan Haipro-järjestelmä. Haipro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa vaara- tai haittatapahtumasta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvissä tapahtumissa. HaiPro-ilmoitus täytetään myös läheltä piti -tilanteissa. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja tilanteita ennaltaehkäistä. Esihenkilöt ohjeistavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoitusten avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Riskienhallinnan raportointi

Riskitilanteisiin liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa sekä vammaissosiaalityön organisaation tasolla että henkilökohtaisen avun yksikön palavereissa. Tällä tavoin varmistetaan henkilöstön riskienhallinnan osaaminen. Poikkeamista raportointi kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Poikkeamista kerätty tieto kootaan yhteen palautteeksi, jota vastuualueen johtotiimi sekä henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Vastaavien tilanteiden toistuminen ehkäistään korjaavilla toimenpiteillä. Korjaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi tapahtumien syiden selvittäminen ja uusien turvallisempien toimintatapojen kehittäminen. Esihenkilöinfoissa sekä henkilöstötilaisuuksissa sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimikohtaisesti, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla.

Osaamisen varmistaminen

Asiakasohjauksen vastuualueella turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään vastuuyksiköittäin, tiimeittäin ja tarpeen mukaan esimerkiksi vastuualueen henkilöstöinfoissa. Asioita käsiteltäessä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti –tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa.

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.

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

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma on hyväksytty helmikuussa 2025. Valmiussuunnitelma on ylätasoinen häiriötilanteiden johtamisen suunnitelma. Valmiussuunnitelmaan on luotu yhteiset toimintamallit palvelulinjan sisällä häiriötilanteesta ilmoittamiseen, tilannekuvan muodostamiseen ja jakamiseen sekä kriisitilanteessa viestimiseen.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön esihenkilön (palvelupäällikön) ja henkilöstön yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivitykseen. Omavalvonnan päivitystä tehdään myös henkilöstön tuomien epäkohtien, toimintamallien ja palautteiden perusteella. Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen lisää henkilöstön sitoutumista omavalvonnalliseen toimintaan. Jos omavalvonta-suunnitelmaa päivitetään ulkoisista tarpeista lähtien, omavalvontasuunnitelman muutokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osana uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaa, jolla pyritään työsuhteen alusta alkaen henkilöstöä sitouttamaan omavalvontaan, sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Omavalvontaan liittyviin eri osa-alueisiin kuten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tai tietosuojaan liittyen henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti, jotta henkilöstön osaaminen toimenpiteisiin on ajantasaista. Henkilöstön osaaminen ja sitouttaminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan vaatii avointa ja turvallista ilmapiiriä, jotta toiminta jalkautuu päivittäiseen toimintaan. Esihenkilö vastaa yksikkönsä perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja seuraa myös sen toteutumista eri keinoin, esimerkiksi riskien hallinnan kautta.

Perhehoidon yksikössä omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti ja vähintään vuosittain. Tällä varmistetaan henkilöstön omavalvontaan liittyvä osaaminen sekä sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen kuuluu uuden työntekijän perehdytysohjelmaan.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

Perhehoidon yksikössä esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Havaittuihin epäkohtiin ja muutostarpeisiin kiinnitetään toiminnassa reaaliaikaisesti huomiota ja tarvittavat päivitykset tehdään suunnitelmaan vuosittain.

Omavalvonnan raportointi

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

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan sovittavilla indikaattoreille ja seurannassa havaitut puutteet korjataan. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä. asiakasohjauksen-omavalvontasuunnitelmien-raportti

Asiakasohjauksen vastuualueen omavalvontasuunnitelman seurannassa ja raportoinnissa on sovittu seurattavan seuraavia asioita

- Asiakkaan osallistuminen palvelutarpeen arviointiin
- Asiakas on asettanut oman tavoitteen hoidolle tai palvelulle
- Asiakasturvallisuuteen liittyvät HaiPro-ilmoitukset
- HaiPro-ilmoituksiin kirjattuja kehittämistoimenpiteitä

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 16.1.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Kaisa Taimi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.