Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Silvonrinne

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 6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 14
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 15
3.6 Henkilöstö 16
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 19
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 19
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 20
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 22
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 24
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 26
3.13 Infektioiden torjunta 27
4 Omavalvonnan riskienhallinta 29
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 29
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 31
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 34
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 35
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 36
5.1 Toimeenpano 36
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 38

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

Silvonrinteen asumispalveluyksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
Nuolikuja 1A, 33950 Pirkkala
2. kerros, Tupala p. 040 1335726
3. kerros, Riihelä p. 040 1335724 ja p. 040 1335725
Vastaava ohjaaja Suvi Artell, 040 133 5723, suvi.artell@pirha.fi
Johtava ohjaaja Annika Nyström p. 040 6300 366, annika.sa.nystrom@pirha.fi

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

Ympärivuorokautinen palveluasuminen kehitysvammaisille aikuisille asiakkaille sekä tukiasumispalvelua itsenäisesti asuville kehitysvammaisille aikuisille asiakkaille. Asiakaspaikkoja ympärivuorokautisessa asumisessa yhteensä 17 (Tupala 8 paikkaa ja Riihelä 9 paikkaa). Lisäksi tukiasumispalvelua kahdelle samassa talossa itsenäisesti asuvalle asiakkaalle.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Silvonrinteen asumispalveluyksikössä toteutetaan ympärivuorokautista palveluasumista sekä tukiasumispalvelua kehitysvammaisille aikuisille asiakkaille. Asumispalveluyksikkö toimii Pirkanmaan hyvinvointialueella, Pirkkalassa.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta, turvallista, kodinomaista, yksilöllistä sekä asiakaslähtöistä ympärivuorokautista palveluasumista aikuisille kehitysvammaisille henkilöille. Suurin osa asiakkaista käy arkisin päiväaikaisessa toiminnassa asumisyksikön ulkopuolella, joko päivittäin tai muutamana päivänä viikossa. Osa asiakkaista ei tällä hetkellä osallistu ollenkaan talon ulkopuoliseen päiväaikaiseen toimintaan, henkilökohtaisten syiden takia. Näille asiakkaille järjestetään asumisyksikössä päiväaikaista toimintaa, arjen askareita ja muita omia yksilöllisiä menoja.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön arvot pohjautuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin; ihmisläheisyyteen, arvostukseen, rohkeuteen, vastuullisuuteen ja luottamukseen. Näiden yläkäsitteiden avulla Silvonrinteen työntekijät ovat työnohjauksessa pohtineet yhdessä toimintayksikön keskeisiä työtä ohjaavia arvoja ja sitä, miten ne näkyvät arjen keskellä. Silvonrinteen keskeisimmiksi arvoiksi muodostuivat inhimillisyys, vastuullisuus, kunnioitus ja oikeudenmukaisuus.

Inhimillisyys on yksi Silvonrinteen tärkeimmistä arvoista. Se tarkoittaa empaattista ja välittävää suhtautumista asiakkaisiin ja työntekijöihin. Se tarkoittaa myös lämmintä vuorovaikutusta, ystävällisyyttä sekä ymmärtämistä. Inhimillisyys näyttäytyy Silvonrinteen arjessa pyrkimyksenä tuoda asiakkaan elämään iloa ja mielekkyyttä sekä kokemusta siitä, että jokainen on riittävä ja tärkeä sellaisena kuin on. Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja tuemme heitä omien mielipiteiden ilmaisussa ja itsensä ilmaisemisessa esimerkiksi vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä käyttäen. Vastuullisuus tarkoittaa myös luotettavuutta eli sitä, että työyhteisön jäsenet sekä asiakkaat voivat luottaa, että työskentely on läpinäkyvää ja pyrkimys on toimia niin, että se tähtää asiakkaiden hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja lisäämiseen. Jokainen kantaa vastuun omasta tekemisestään ja omista vastuualueistaan.

Kunnioitus ja oikeudenmukaisuus kulkevat arvomaailmassa rinnakkain. Ne tarkoittavat, että jokaisen ihmisarvoa ja oikeuksia kunnioitetaan ja pyritään varmistamaan, että työyhteisön ja asiakkaiden näkökulmasta oikeudenmukaisuus toteutuu. Oikeudenmukaisuuden varmistaminen nähdään Silvonrinteellä hyvin tärkeänä, sillä kehitysvammaiset ihmiset ovat yhteiskunnallisesti tarkasteltuna varsin haavoittuvaisessa asemassa verrattuna moniin muihin ihmisryhmiin.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön toimintaperiaatteena on mahdollistaa kaikille asiakkaille omannäköinen elämä. Asiakkaat osallistuvat arjen askareisiin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaan. Asiakkaita tuetaan tekemään päätöksiä omaan elämään liittyvissä asioissa ja heitä tuetaan omien menojen, harrastusten ja toiveiden toteuttamisessa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Suunnitelman on päivittänyt Johtava ohjaaja Annika Nyström sekä osa yksikön muusta henkilökunnasta. Silvonrinteellä on nyt lähdetty pohtimaan, miten voisimme asiakkaat ja heidän omaisensa osallistaa mukaan omavalvontasuunnitelman laatimiseen/päivittämiseen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Silvonrinteen johtava ohjaaja Annika Nyström p. 040 6300 366, annika.sa.nystrom@pirha.fi. Laatimiseen on osallistunut myös muutama muu henkilökunnan jäsen. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuu lukea tämä suunnitelma itsenäisesti. Luettuaan he kuittaavat perehtyneensä suunnitelmaan ja samalla sitoutuvat työskentelemään siinä kuvattujen toimintatapojen ja arvojen mukaisesti.

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.

Silvonrinteen asumispalveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään vuosittain marraskuussa, tästä vastaa johtava ohjaaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä. Lisäksi suunnitelma tarkistetaan vuosittain helmi- ja toukokuussa, näin varmistetaan suunnitelman ajan tasalla pysyminen.

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).

Omavalvontasuunnitelman päivittyessä, ilmoitamme siitä Vastuualuejohtajalle. Vastuualuejohtaja tarkistaa suunnitelman ja hyväksyy sen. Hyväksytty omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille.

Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna luettavissa yksikössä molemmissa kerroksissa ilmoitustaululla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Yksikköön on vuonna 2025 tullut kehitysvammaisten RAI-, tämä tulee toimimaan yhtenä laadunmittarina. Haipro-järjestelmällä toimii myös yhtenä mittarina hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien seurantaan.

Silvonrinteellä tavoitteena on tarjota asiakkaille laadukasta ja heidän tarpeitaan vastaavaa asumispalvelua. Laatua varmistetaan sekä asiakas-, omais- että työntekijäpalautteen avulla. Asiakkailta saadaan palautetta päivittäisessä toiminnassa heidän kanssaan sekä sanallisesti keskustelemalla että heitä tarkkailemalla. Asiakkaiden kanssa pidetään asiakaspalavereita molemmissa kerroksissa kerran viikossa. Asiakaspalavereissa asiakkaat voivat kertoa kuulumisiaan ja esittää toivomuksia esimerkiksi yhteisistä aktiviteeteista tai ilmaista muita toiveita tai parannusehdotuksia.

Omaisilta saadaan suoraa palautetta samalla, kun hoidetaan heidän kanssaan asiakkaiden jokapäiväisiä asioita. Lisäksi omaisten kanssa järjestetään vapaamuotoisia tapaamisia muutaman kerran vuodessa. Tapaamisissa kerrotaan ajankohtaisia kuulumisia ja suunnitellaan yhteisiä juhlia tai tapahtumia.

Vuosittain asiakkaiden asumisen suunnitelmapalavereissa mietitään asiakkaiden toimintakykyä ja pohditaan heidän saamaansa palvelua, sen oikea-aikaisuutta, riittävyyttä ja sopivuutta. Samalla saadaan palautetta siitä, miten palvelun tarjoamisessa on onnistuttu siihen mennessä.

Työntekijöiden viikkopalavereissa käydään läpi ajankohtaisia esiin nousseita asiakkaiden arkeen ja palveluun liittyviä huomioita ja huolia. Viikkopalavereissa käydään läpi Haipro-ilmoitukset ja mietitään toimintatapoja, joilla jatkossa voidaan estää vastaavien haittatapahtumien toistuminen. Tarvittaessa palavereissa sovitaan uusista toimintatavoista asiakkaiden hyvinvoinnin varmistamiseksi ja turvaamiseksi.

Vuosittain Pirhassa kerätään sähköisesti asiakas- ja omaispalautetta asumispalveluista. Palautteen pohjalta on mahdollista kehittää ja parantaa toimintaa ja palvelun laatua. Viimeisin palaute on kerätty syyskuussa 2024.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Silvonrinteen asumispalveluyksikön päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa esihenkilö. Esihenkilön apuna toimii vastaava ohjaaja, joka tuo esihenkilölle tietoa yksikön päivittäisistä asioista. Esihenkilö osallistuu palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Yksikköön tehtyjen valvontakäyntien raporttien perusteella lähdetään yhdessä henkilöstön kanssa miettimään, miten toimintaa kehitetään annettujen suositusten perusteella.

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.

Silvonrinteelle asiakkaat ohjautuvat vammaissosiaalityön ja SAS-ryhmän kautta. SAS-ryhmä ohjaa uudet asiakkaat tutustumiskäynnille yksikköön. Tutustumiskäynnin pohjalta asiakas, omaiset, sosiaalityöntekijä ja yksikön johtava ohjaaja tekevät yhdessä päätöksen siitä, onko Silvonrinne asiakkaalle oikeanlainen asumispaikka.

Silvonrinteen asumispalveluyksikössä asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen asumisen suunnitelma. Asiakkaan omaohjaaja laatii suunnitelman asiakkaan asumisen suunnitelmapalaverin pohjalta. Palaveri toteutetaan yhdessä asiakkaan sekä tilanteesta riippuen, omaisten ja moniammatillisen verkoston, kuten päiväaikaisen toiminnan edustajien, vammaissosiaalityön edustajan ja/tai terveydenhuollon edustajan kanssa. Suunnitelmaa muutetaan ja tarkistetaan tarvittaessa, mikäli asiakkaan tilanne tai toimintakyky muuttuvat sekä vähintään kerran vuodessa. Asiakkaalle ja/tai omaiselle tarjotaan mahdollisuus lukea asumisen suunnitelma virheiden ja epäkohtien korjaamiseksi.

Asumisen suunnitelmaan kirjataan käytännönläheisesti asiakkaan päivittäiseen hoitoon ja ohjaukseen liittyvät asiat, tavoitteet ja toiveet. Asumisen suunnitelman osaksi asiakkaalle laaditaan itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa määritellään se, kuinka asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäisessä arjessa. Itsemääräämisoikeussuunnitelma päivitetään vähintään kerran kuudessa kuukaudessa. Henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden asumisen suunnitelmiin aina niiden päivittyessä sekä ilmoittaa lukukuittauksella perehtyneensä niiden sisältöihin. Kuukausittain järjestetään henkilökunnan asiakasasiapalaveri, jossa käydään läpi

ajankohtaisia asioita liittyen asiakkaiden elämään, tavoitteisiin sekä mahdollisiin haasteisiin.

Silvonrinteen asiakkailla on kullakin kaksi omaohjaajaa, jotka vastaavat asiakkaan tarpeiden ja edun täyttymisestä ja muun henkilökunnan informoinnista asiakkaan elämään liittyvissä muutostilanteissa. Omaohjaajan tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalla palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Omaohjaaja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan vammaissosiaalityön omatyöntekijään palvelutarpeiden muuttuessa tai vammaispalvelulain mukaisten palvelujen hakemiseksi.

Silvonrinteellä työskennellään asiakkaiden omissa huoneistoissa, joissa he saavat elää mahdollisimman omannäköistä elämää. Asiakkaita kohdellaan yksilöllisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaille tarjotaan turvallinen elinympäristö, jossa heidän on hyvä asua ja jossa työntekijät toimivat asiakkaiden hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Asiakkaille on haettu ja myönnetty vammaispalvelulain mukaisia henkilökohtaisia avustajia sekä Kelan puhevammaisten tulkkauspalvelua, jotta mahdollistetaan osallistuminen esteettömästi omien kiinnostuksien mukaiseen toimintaan.

Yksikössä pyritään toimimaan niin, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu mahdollisimman hyvin, samalla huomioiden myös terveyden turvaamiseen liittyvät näkökohdat. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan muun muassa antamalla asiakkaille vapaus itse valita osallistumisensa asumisyksikössä järjestettyyn toimintaan. Toiminta on pyritty järjestämään asiakkaille mieleiseksi. Kehitysvammaisilla ihmisillä on itsemääräämisoikeuden ohella myös oikeus tarvitsemaansa apuun ja tukeen. Asiakkaita ei voi itsemääräämisoikeuden nimissä jättää ilman tarvitsemaansa apua ja tukea.

Silvonrinteellä jokaisella asiakkaalla on oma huoneisto, johon heillä on oma avain. Asiakkaat voivat valintansa mukaan viettää vapaa-aikaa omassa huoneistossa tai yhteisissä tiloissa. Asiakkailla on oikeus omanlaiseen päivärytmiin omien tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Päivärytmiin vaikuttavat myös arjen velvollisuudet, kuten

päiväaikaisessatoiminnassa käyminen. Asiakkaiden kanssa pidetään viikoittain asiakaspalaveri, jossa asiakkaat voivat halutessaan tuoda omia toiveitaan esille. Asiakkaita tuetaan heidän harrastuksissaan ja mielenkiinnon kohteissaan.

Asiakkaiden elintapoihin voi olla välttämätöntä puuttua, mikäli he eivät ymmärrä elintapojensa seurauksia ja vahingoittavat niillä vakavasti terveyttään. Tällöinkin puuttuminen pyritään tekemään mahdollisimman hyvässä yhteisymmärryksessä ja asiakasta kunnioittaen.

Silvonrinteellä kaikille asiakkaille on laadittu käytännön hoitoa ja ohjausta tukeva toimintaohje. Toimintaohjetta päivitetään ja tarkistetaan säännöllisesti. Toimintaohjeet on luotu ohjaamaan työskentelyä asiakkaan kanssa niin, että itsemääräämisoikeutta ei tarvitse tarpeettomasti rajoittaa. Lähtökohtaisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla pyritään toimimaan siten, että heitä opastetaan ja ohjataan elämässään ja arjessaan niin, että rajoitustoimenpiteisiin ei jouduttaisi turvautumaan.

Silvonrinteellä joudutaan käyttämään joitakin kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu riittävään lääketieteelliseen, psykologiseen ja sosiaalityön asiantuntemukseen. Tämä on varmistettu asiantuntijaryhmällä. Ryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tarvittaessa useammin, tarkastelemaan asumisyksikön asiakkaiden tilannetta. Asiantuntijaryhmään kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

Jos havaitaan asiakkaiden epäasiallista kohtelua, siihen puututaan heti. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, SHL § 48 ja § 49) ilmoittaa huomaamastaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle sekä täyttää ilmoituslomake. Esihenkilö kirjaa tapahtuman itselleen tiedoksi. Tilanteet käydään läpi keskustelemalla asianomaisen kanssa. Tarvittaessa asiat käydään läpi viikkopalaverissa tai työnohjauksessa. Tarvittaessa työntekijälle annetaan huomautus, varoitus ja käynnistetään irtisanomismenettelyt, mikäli muut toimenpiteet eivät ole riittäviä. Epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumista ja vaaratilanteista ilmoitetaan asiakkaalle sekä tarvittaessa

asiakkaan omaisille. Osapuolien kanssa keskustellaan tapahtuneesta ja kerrotaan korvaavista toimenpiteistä, joilla vastaavat tapahtumat voidaan estää jatkossa.

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

Potilasasiavastaava:
Ma, Ke, To klo 9–11, Ti 12.30–14.30 p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma, Ke, To klo 9–11, Ti 12.30–14.30 p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

Palvelun laatuun tai asiakkaiden kohteluun tyytymätön asiakas, läheinen tai muu laillinen edustaja voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)

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

- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

- yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, Silvonrinteen osalta Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)

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.

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.

Palautteet käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa viikoittain. Tarvittaessa sovitaan kehittämistoimenpiteistä mahdollisten epäkohtien korjaamiseksi.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Silvonrinteen johtava ohjaaja vastaa siitä, että yksikössä on riittävä määrä henkilökuntaa paikalla suhteessa asiakkaisiin. Johtava ohjaaja tarkistaa työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista Valviran rekisteristä.

Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneista ammattilaisista sekä monipalvelutyöntekijästä. Henkilökuntaan kuuluu 11 lähihoitajaa, sairaanhoitaja, kolme sosionomia, monipalvelutyöntekijä, vastaava ohjaaja ja kahden talon yhteinen johtava ohjaaja. Johtava ohjaaja on paikalla yksikössä n. kaksi kertaa viikossa ja on tavoitettavissa muina aikoina sekä tarvittaessa voi mennä yksikköön paikan päälle. Aamu- ja iltavuorossa työskentelee pääsääntöisesti neljä työntekijää ja yövuorossa kaksi työntekijää. Arkisin 8–16 paikalla on monipalvelutyöntekijä.

Henkilöstövoimavarojen vahvistamiseksi Silvonrinteellä sitoutetaan ja kuullaan työntekijöitä yksikön toimintaan liittyen. Työhyvinvointia on pyritty lisäämään yhteisöllisellä työvuoro suunnittelulla sekä säännöllisillä viikkopalavereilla ja työnohjauksella. Sijaisia käytetään lyhyisiin, äkillisiin poissaoloihin sekä pidempiin lakisääteisiin poissaoloihin. Periaatteena on käyttää ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiä sijaisia, tämän lisäksi käytetään tuntityötä tekeviä keikkatyöntekijöitä sekä Temporen välittämiä sijaisia.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinneista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan

rekrytoinnista tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö ja vastuualuejohtaja.

Avoimiin toimiin ja pidempiaikaisiin sijaisuuksiin on julkinen haku Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiprosessien mukaisesti. Kelpoisuus tarkistetaan tutkintotodistuksista sekä Valviran rekisteristä. Rekrytointi järjestetään avoimesti ja läpinäkyvästi. Rekrytointipäätökseen vaikuttavat esimerkiksi hakijan soveltuva koulutus, työhaastattelussa saatu vaikutelma, alan työkokemus sekä suositukset edelliseltä työnantajalta.

Silvonrinteellä uudelle työntekijälle pyritään järjestämään mahdollisuus tutustua työyksikön toimintaan aluksi parin päivän ajan ylimääräisenä työntekijänä, jolloin häntä ei lasketa suunnittelussa vahvuuteen. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä perehdytysvuoroihin.

Yksikössä on laadittu perehdytyssuunnitelma, jonka avulla uusi työntekijä perehdytetään yksikön toimintaan ja asiakastietojen käsittelyyn. Sähköisen Intro-perehdytysohjelman käyttö on Silvonrinteellä työn alla ja se on tarkoitus ottaa osaksi perehdytystä lähiaikoina. Uudet työntekijät lukevat ja kuittaavat sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman. He tutustuvat myös asiakkaiden omiin toimintaohjeisiin sekä pikaperehdytysohjeisiin ja eri työvuorojen työohjeisiin. Perehdytykseen kuuluu myös asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvä perehdytys sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöön ja niiden kirjaamiseen liittyvä perehdytys. Myös erilaisiin turvallisuus- ja elintarvikevalvonnansuunnitelmiin perehtyminen on osa uuden työntekijän perehtymistä työhön.

Esihenkilö käy vuosittain työntekijöiden kanssa kehityskeskustelut ja niissä käydään läpi kunkin henkilökohtainen kehittämissuunnitelma ja sen pohjalta mietitään esim. henkilökohtaisia koulutustarpeita. Säännöllisiä koulutuksia toteutetaan esim. ensiapuun, alkusammutukseen ja tietoturvaan liittyen.

Silvonrinteellä työharjoittelua suorittaville opiskelijoille nimetään työssäoppimisjaksoille kaksi ohjaajaa, joiden kanssa opiskelija pääsääntöisesti tekee samoja työvuoroja. Ohjaajat perehdyttävät opiskelijan yksikön toimintatapoihin ja varmistavat, että opiskelija toimii työyksikön ohjeiden ja toimintatapojen mukaan.

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.

Työnhakijan työhakemusta luettaessa yksikön esihenkilö myös tarkistaa JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista löytyvät tiedot. Työnhakijalta tarkistetaan myös tutkintotodistus, jolla varmistetaan riittävät pätevyys tehtävään.

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

Uudelta Työntekijältä tarkistetaan rikostaustaote, siitä otetaan ylös päivämäärä, jolloin se on myönnetty ja tämä ilmoitetaan henkilöstösihteereille. Henkilöstösihteeri vie merkinnän rikostaustaotteen tarkistuksesta työntekijän tietoihin.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Jokaiselle uudelle työntekijälle avataan Intro-perehdytysjärjestelmään Pirkanmaan hyvinvointialueen yleinen perehdytys. Tämän lisäksi yksikössä henkilökunta perehdyttää asiakkaihin liittyvät asiat sekä käytännön toiminnan.

Intro-perehdytysjärjestelmään myös ollaan laatimassa yksikkökohtaista perehdytyspohjaa, jota aletaan käyttämään samalla tavalla kuin Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisperehdytystä.

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.

Yksikön toteutunutta mitoitusta seurataan työvuorolista kohtaisesti. Lisäksi yksikön esihenkilö seuraa työvuorolistakohtaisesti, miten suunniteltu miehitys tarve on toteutunut. Jokainen lyhyt- sekä pitkäaikaiseen poissaoloon pyritään järjestämään sijainen. Yksikköön on määritelty minimimiehitys, jolla varmistetaan asiakkaiden välttämätön hoito- ja huolenpito sekä turvallisuus poikkeustilanteissa.

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

Silvonrinteeltä ollaan säännöllisesti yhteydessä vammaissosiaalityön sosiaaliohjaajaan ja sosiaalityöntekijään. Asiakkaiden päiväaikaiseen toimintaan yhteydenpito on säännöllistä ja sitä ylläpidetään pääsääntöisesti puhelimen välityksellä. Asiakkaiden muihin palvelunjärjestäjiin ja yhteistyötahoihin, kuten edunvalvojiin, fysioterapeutteihin ja vammaispalvelujen poliklinikalle ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Silvonrinteen asiakkaiden perusterveydenhuolto toteutuu terveyskeskuksessa samaan tapaan kuin muidenkin hyvinvointialueen asiakkaiden. Tämän lisäksi asumisyksikössä käy terveyskeskuksen omalääkäri lääkärinkierrolla kerran kuukaudessa, hoitamassa kiireetöntä hoitoa vaativia asioita sekä reseptien uusimista yms.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Silvonrinteen asumispalveluyksikkö sijaitsee tavallisessa asuinkerrostalossa, sen toisessa ja kolmannessa kerroksessa. Asumisyksikön tilat on eriytetty muista talon asiakastiloista erillisillä yksikköön johtavilla ovilla, joihin on oma avain. A-rapun alaovelle on asennettu sähköovi ja ovipuhelin mitkä lisäävät turvallisuutta ja helpottavat asumisyksikköön kulkua. A-rapun hissi on normaalia kerrostalohissiä suurempi ja mahdollistaa helposti pyörätuolilla hississä liikkumisen.

Kaikilla asiakkailla on oma huoneisto, johon heillä on avain. Kaikissa huoneistoissa on esteetön kylpyhuone. Alakerran yksikön huoneistoissa asiakkailla on myös pieni keittiötila, jossa on oma jääkaappi, hella ja tiskiallas sekä keittiönkaapit. Asiakkaat sisustavat omat huoneistonsa itse. Toisten asiakkaiden huoneistoihin ei saa mennä ilman lupaa ja kutsumatta. Hoitotoimenpiteiden aikana huoneistojen ovet pidetään

kiinni, jotta varmistetaan asiakkaiden yksityisyys. Asiakkaat voivat myös halutessaan kutsua yövieraita, kunhan asiasta sovitaan henkilökunnan kanssa.

Yhteisissä tiloissa on molemmissa kerroksissa keittiö sekä ruokailutila ja olohuone. Molemmissa kerroksissa on myös saunatilat. Riihelän saunatilat ovat esteettömät ja siellä voi käydä suihkussa suihkutuolin tai pesulaverin avulla. Yhteisiä tiloja voivat käyttää kaikki asiakkaat. Asiakas vuokraa huoneiston itselleen ja se on kokonaan hänen omassa käytössään. Asiakkaiden huoneita ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka asiakas olisi lomalla pidemmän aikaa.

Yksikön huolto- ja korjaustarpeista tehdään sähköinen työpyyntö Pirkanmaan hyvinvointialueen Paketti-palvelussa. Työpyynnössä kuvataan tarvittava huolto- tai korjauskohde ja -tarve. Pyynnön voi lähettää kuka vain yksikön työntekijä, kun huomaa korjaustarpeen. Yksikön siivouksesta vastaa monipalvelutyöntekijä yhteisten tilojen osalta ja muu henkilökunta yleisen järjestyksen ja asiakashuoneistojen siivouksen osalta.

Lääkinnälliset laitteet

Silvonrinteellä käytetään erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, kotihoitosängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat verensokerimittarit ja silmälasit huolletaan, korjataan ja uusitaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut, joihin kuuluu mm. Vuosittaiset huollot, laitteiden rekisteröinti ja poisto, viankorjaukset ja asiantuntijapalvelut. Henkilökunta tekee laitteiden ja tarvikkeiden rekisteröintiä, poistoa, huoltoa, toimintahäiriöistä ja vioista ilmoituksen sähköisesti Pirhan Paketti-palvelun kautta.

Osa apuvälineistä tulee asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön lääkinnällisen kuntoutuksen kautta. Tällöin apuvälineyksikkö ohjaa laitteiden käytössä ja vastaa laitteiden huollosta ja korjauksesta. Suurin osa apuvälineistä on yksikön omaisuutta. Käyttöönoton yhteydessä hankitaan perehdytystä ja käytönohjausta laitteita myyvältä taholta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot;

Silvonrinteen apuvälineet: Annika Nyström annika.sa.nystrom@pirha.fi ja Suvi Artell suvi.artell@pirha.fi

Lisätietoja Pirhan intrassa: Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi
Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Silvonrinteellä on käytössä Omni 360 potilastietojärjestelmä. Sosiaalihuollon asiakasjärjestelmänä otetaan

käyttöön Saga helmikuussa 2026. Asiakastyön kirjaamisen perehdyttäminen on sisällytetty yksikön perehdytysohjelmaan. Lisäksi perehdytyksessä käydään läpi salassapitosopimus.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Työvuoroissa varataan kaikille rauhallinen tila ja aika kirjaamiseen. Vuorossa olevat työntekijät kirjaavat asiakkaan tiedot moduulijaon mukaan. Jos kirjaamisessa huomataan epäkohtia, siihen puututaan. Potilas- ja asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisella Sote- ammattikortilla tai joissain poikkeustapauksissa henkilökohtaisella tunnuksella ja salasanalla.

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.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Silvonrinteellä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja. Asiakastietojärjestelmän lisäksi käytössämme on henkilörekisteri, jonne tallennetaan asiakkaiden laadukkaan hoidon ja turvallisuuden varmistamiseksi niitä tietoja, joita ei voida asiakastietojärjestelmään viedä. Rekisteriin on myös laadittu tietosuojaseloste.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana

perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietoturvasuunnitelma
Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta on yksikössä lisätty hankkimalla käyttöön Ascomin-turvajärjestelmä. Järjestelmä sisältää asiakaspainikkeita ja henkilökunnan turvapainikkeita, joiden avulla voidaan hälyttää hoitajaa tai työkaveria apuun, jos tilanne niin vaatii. Järjestelmä toimii yksikön sisällä ja siitä ei hälytys ohjaudu yksikön ulkopuolelle. Hoitajat pitävät mukanaan vastaanotinta, johon painikkeelta tehty hälytys ohjautuu ja josta se kuitataan, kun hälytys on vastaanotettu.

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

Silvonrinteellä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Potilastietojärjestelmä Omni360 on tullut käyttöön tammikuussa 2025. Lisäksi käyttöön ollaan ottamassa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Saga helmikuussa 2026. Sagan piti tulla käyttöön jo syksyllä 2025, mutta käyttöönotto on siirtynyt. Potilastietojärjestelmä Mediatrissa tehdään edelleen laskutukseen liittyvät asiat sekä itsemääräämisoikeutta koskevat rajoittamistoimenpiteen päätökset ja itsemääräämisoikeuden suunnitelmat.

Silvonrinteellä asiakkaiden paperiset asiakirjat säilytetään asianmukaisesti lukituissa kaapeissa ja hävitetään tietosuojajätteenä, kun paperisia asiakirjoja ei enää tarvita. Paperinen asiakirja on tuloste esimerkiksi terveyskeskus käynniltä.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asiakkaan läheinen. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon

palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

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

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

Silvonrinteen asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu Pirhan lääkehoitosuunnitelmapohjalle helmikuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelman on laatinut yksikön sairaanhoitaja ja hän myös päivittää lääkehoitosuunnitelman tarvittaessa,

ainakin kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt yksikön vastuulääkäri. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.6.2025.

Yksikön vastuulääkäri, yksikön sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta. Lääkehoidon toteutukseen osallistuvat kaikki yksikön lääkeluvalliset työntekijät ja sairaanhoitaja seuraa lääkehoidon toteutusta. Tarvittaessa lääkehoidon haasteisiin tai epäkohtiin paneudutaan työyhteisön viikkopalavereissa.

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi

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

Silvonrinteellä yleinen rokotussuoja koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä.

Henkilökunta noudattaa yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Päivittäiset varotoimet luovat perustan infektioiden torjumiselle. Tämä pitää sisällään hyvän käsihygienian, tarvittaessa suojainten käytön sekä aseptisen työtavan noudattaminen. Lisäksi Silvonrinteellä huomioidaan henkilökunnan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, hyvän siivoustason ylläpito sekä asiakkaiden ohjaus. Poikkeustilanteissa siivousta tehostetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä THL:n ohjeiden mukaisesti.

Silvonrinteellä on monipalvelutyöntekijä, joka omalta osaltaan huolehtii yleisten tilojen siivouksesta muun työn ohella. Siivoukseen on laadittu oma viikko-ohjelma, jolla

varmistetaan riittävä siisteystaso. Tämän lisäksi henkilökunta ohjaavat tai avustaa asiakkaita siivoamaan oman huoneensa. Tarvittaessa henkilökunta huolehtii asiakkaiden huoneiden siivoamisesta kokonaisuudessaan.

Silvonrinteellä on nimetty hygieniayhdyshenkilöt Sonja Jalonen ja Laura Saario. Heidän tehtävinään on suunnitella ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa, osallistua hygieniakoulutuksiin, jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön ja kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti sekä perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin. Yksikön hygieniaohjeet on koottu hygieniakansioon ja sitä päivitetään säännöllisesti hygieniayhdyshenkilöiden toimesta. Henkilökunta lukee hygieniakansion ja kuittaa sen luetuksi.

Hyvä käsihygienian toteuttaminen on ensiarvoisen tärkeää infektioiden torjunnan kannalta. Silvonrinteeltä löytyy käsihygienia piste käsien pesua ja desinfektiota varten jokaisesta asiakkaan huoneesta, keittiöstä, kansliasta ja wc:stä. Käsienpesupisteiden lisäksi yksikön yleisistä sekä suljetuista tiloista löytyy käsidesipisteitä. Hyvään käsien hygieniaan kuuluu käsien säännöllinen peseminen ja desinfektio. Hyvä käsien hygienian toteuttaminen vaatii hyvän ihon kunnon (ei ihottumaa, ei haavaumia), ei pidetä minkäänlaisia koruja, ei kynsilakkaa eikä kelloja.

Hyvä henkilökohtaisen hygienian toteuttaminen pitää sisällään puhtaat työvaatteet, työvaatteiden hihojen pituus sekä hiuksien puhtaus ja tarvittaessa hiuksien kiinnipitäminen. Henkilökunnan tulee huolehtia työasun asiallisuudesta ja työasua koskevan ohjeistuksen noudattamisesta.

Henkilökunta ohjaa asiakkaita hyvän yskimishygienia toteuttamisessa, niiltä osin, kun asiakas kykenee sitä toteuttamaan. Asiakkaita ohjataan myös käsidesinfektion suorittamiseen, mikäli asiakas itse ei tähän kykene, desinfektion toteuttamisesta vastaa työntekijät. Henkilökunnan vastuulle kuuluu myös asiakkaiden yleisestä hygieniasta huolehtiminen sekä hyvä suun hoito.

Henkilökunnan vastuulla on hygieniaohjeiden noudattaminen. Jokainen lukee vastuullisesti uudet ohjeet ja toimii sen mukaisesti. Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin ja tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajien kanssa

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää myös infektioiden torjuntaan liittyviä erilaisia koulutuksia, joihin jokaisella työntekijällä on mahdollisuus osallistua.

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita mm. seuraamalla asiakkaiden yleistä terveydentilaa, ihon kuntoa, infektioiden esiintyvyyttä (mm. pneumoniat, virtsatieinfektiot, kirjaukset näistä asiakastietojärjestelmästä ja vuoden aikana käytössä olleet infektiolääkekuurit), ja reagoidaan muutoksiin tekemällä tarvittavia muutoksia hoidossa, konsultoimalla lääkäriä tai muita yhteistyötahoja ja tehdään tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien kanssa.

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

Silvonrinteellä toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisesti. Käytössämme on intrasta löytyvät ohjeet ja Granite- ja HaiPro- ohjelmat. Jokaiselle työntekijälle kuuluu vastuu turvallisuuspoikkeamasta ilmoittaminen. Poikkeamista voidaan oppia, kun niitä ilmoitetaan sekä käsitellään yksikössä.

Jokaisen työntekijän vastuulla on toteuttaa työtään turvallisesti erilaiset ohjeistukset huomioiden. Turvallisella toiminnalla on vaikutusta niin asiakas- kuin työturvallisuuteen.

Silvonrinteellä tapahtuneet vaaratapahtumat käsittelee pääsääntöisesti esihenkilö. Lääkepoikkeamin käsittelyvastuu on yksikön sairaanhoitajalla, ne käydään kuitenkin läpi yksikön esihenkilön kanssa, jonka jälkeen ne käydään läpi myös yksikön palavereissa. Tarpeen mukaan esihenkilö ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä sekä antaa henkilökunnalle palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Käsittelyyn mukaan otetaan tarpeen mukaisesti silvonrinteen henkilökuntaa. Esihenkilö voi tarvittaessa myös siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

Silvonrinteen henkilökunta pyrkii olemaan avoin ja turvallinen yhteisö, jossa henkilökunta, asiakas ja omaiset uskaltautuvat tuomaan esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. On tärkeää, että kaikki havaitut epäkohdat tulee esiin, jotta niitä voidaan myös ennaltaehkäistä.

Silvonrinteen esihenkilö vastaa, että työnvaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työnvaarojen arvioinnissa tunnistetaan riskit, ja määritellään riskien vakavuus. Työnvaarojen arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa Granite ohjelmalla. Siihen palataan ja sitä muokataan tarvittaessa tiheämmin. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat aina käytettävissä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien hallintaan vaikuttaa se, että henkilökunta on tietoinen riskeistä ja mahdolliset vaaratilanteet pyritään ennakoimaan. Yksikössä on tunnistettu seuraavia asiakasturvallisuutteen liittyviä riskejä: lääkehoidon riskit, tietoturvariskit, asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät riskit, osaavan henkilöstön saatavuuteen liittyvät riskit, infektioiden torjuntaan liittyvät riskit sekä toimintaympäristöön liittyvät riskit. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erilaisin kohdennetuin suunnitelmin ja toimintakortein.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työn vaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään tarpeen vaatiessa. Työturvallisuusriskit ja riskien vakavuus arvioidaan ja

tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat käytettävissä.

Silvonrinteen työntekijät käyvät ensiapukoulutuksen, jota päivitetään tarpeen mukaan. Lisäksi käydään Love – lääkehoitokoulutus, joka päivitetään viiden vuoden välein. Paloturvallisuuteen liittyvä verkkokoulutus ja alkusammutusharjoitus päivitetään viiden vuoden välien, Palotarkastusten yhteydessä arvioidaan palo – ja poistumisturvallisuus.

Elintarvikevalvonnan tarkastuksilla arvioidaan elintarviketurvallisuus ja elintarvikevalvonnan omavalvontasuunnitelma. Edellinen elintarvikevalvonnan tarkastus on Silvonrinteelle tehty loppuvuodesta 2023.

Ei käytetä rikkinäisiä koneita ja laitteita. Kaikkien koneiden huollosta vuositasolla pidetään kiinni. Kaikki huollettavat laitteet rekisteröidään Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestelmiin, jotta seurannasta tulee johdonmukaisempaa ja kokonaisvaltaisempaa.

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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on havainnoida ympäristöä ja havaitessaan haittatapahtuman tehdä siitä ilmoitus Haipro – järjestelmässä tai ilmoittaa havainnoistaan esihenkilölle, Rikkinäisistä laitteista tehdään huolto- tai korjausilmoitus sähköisesti Paketti- järjestelmän kautta.

Lääkepoikkeamista, vaaratapahtumista ja tuvallisuuspoikkeamista täytetään Haipro-ilmoitus ja ilmoitukset käsitellään henkilökunnan viikkopalavereissa. Samalla mietitään se, miten vastaavat poikkeamat voidaan ehkäistä jatkossa.

Vaaratapahtumista ilmoitetaan aina asiakkaalle itselleen sekä se kirjataan hänen tietoihinsa asiakastietojärjestelmään. Vaaratapahtumasta riippuen, tarvittaessa ilmoitus tehdään myös asiakkaan omaisille. Vaaratapahtumat käsitellään yksikössä esihenkilön, vastaavan ohjaajan tai sairaanhoitajan johdolla. Vaaratapahtumia käsitellessä pyritään aina pohtimaan, miten vaaratapahtuma voidaan jatkossa ennaltaehkäistä ja toimintaa

kehitetään sen mukaan. Läheltä piti ilmoituksista, pyritään löytämään tekijöitä, joilla on ennaltaehkäisty vaaratapahtumien synty sekä miten riski vaaratapahtumaan on tunnistettu.

Vakavissa vaaratilanteissa tehdään joko vakavan vaaratilanteen tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Mikäli havaitaan, että toiminnassa on sattunut useampia vaaratapahtumia, jotka viittaavat samankaltaiseen turvallisuusongelmaan, voidaan käynnistää teematutkinta. Mikäli tapahtumasta ei käynnistetä vakavan vaaratapahtuman tutkintaa, voidaan käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Silvonrinteellä on käytössä mm. seuraavia keinoja riskien hallintaan. Apuvälineitä hankitaan, huolletaan, korjataan ja uusitaan tarpeen mukaan.
Viallisista sähkölaitteista tehdään välittömästi ilmoitus kiinteistöhuoltoon ja pyydetään korjausta. Näistä myös tiedotetaan henkilöstöä ja asiakkaita.
Lääkepoikkeamissa noudatetaan sairaanhoitajan tai lääkärin antamia ohjeita, seurataan asiakkaan vointia. Mahdolliset poikkeamat kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tehdään HaiPro ilmoitus.

Silvonrinteen asumispalveluyksikköön hankitaan Voimian kautta lounas- ja päivällisruuat. Mikäli ruuassa havaitaan laatupoikkeama esim. lämpötila ylittää mittauksen raja-arvon, ollaan välittömästi yhteydessä Voimian keittiöön laatupoikkeaman korjaamiseksi. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ruokaa ei voi tarjoilla asiakkaalle, jos se ei täytä asetettuja laatuvaatimuksia.

Huoltoa vaativista kiinteistä kalusteista ilmoitetaan kiinteistöhuollolle ja tehdään Paketti palvelupyyntö.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle suullisesti tai kirjallisesti, sekä varmistetaan palavereissa että tieto on saavuttanut koko henkilöstön. Yhteistyö tahoille muutoksista ilmoitetaan heidän ohjeidensa mukaisesti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan riskien hallinnan toteutumista. Mikäli työntekijä huomaa puutteita riskien hallinnan toteutumisessa, tulee hänen siitä tehdä Haipro ilmoitus.

Riskienhallinnan raportointi

Haipro järjestelmässä luodaan raportteja kuukausittain, jotka toimitetaan alueen palvelupäällikölle. Raportit antava tärkeää tietoa, siitä minkälaisia vaaratapahtumia yksikössä tapahtuu ja mitä vaaratapahtumalle altistavia tekijöitä on tunnistettu.

Osaamisen varmistaminen

Jokainen Silvonrinteen asumisyksikön henkilökunnan jäsen on velvoitettu käymään Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen verkkokoulutuksen. Koulutus antaa tukea ja rohkaisee ilmoituksen tekemiseen. Yksikön esihenkilö käy myös tämän lisäksi Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyn verkkokoulutuksen.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Ostopalveluita Silvonrinteellä on ateriapalvelu, s-kauppa palvelu, lääkkeiden toimittajana Pirkkalan 1.apteekki, henkilökohtaiset avustajat, päiväaikainen toiminta ja Tuomi logistiikka huolehtii niin tavara kuin henkilö kuljetuksista. Palveluntuottajat voivat tulla esimerkiksi vammaispalveluiden kautta.

Laatupoikkeamia valvotaan silvonrinteellä ja niistä ilmoitetaan joko suoraan palveluntuottajalle tai silvonrinteen vastaavalle ohjaajalle ja/tai esihenkilölle. Ensisijaisesti pyrimme löytämään korjaavan toimenpiteen laatupoikkeamaan.

Elintarvikkeet hankitaan Prisman kauppakassipalvelun kautta. Elintarvikkeet tilataan verkkokaupan kautta ja ne toimitetaan kuljetuksella suoraan yksikköön. Laatupoikkeamista reklamoidaan suoraan kyseiseen kauppaan.

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

Silvonrinteellä on käytössä erilaiset toimintakortit, joista löytyy ohjeet erilaisiin häiriötilanteisiin sekä tarvittavat yhteystiedot. Tarvittaessa henkilökunta voi olla yhteydessä Monivalvomoon lisäohjeistuksen saamiseksi.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Jokainen työntekijä omalta osaltaan toimeenpanee omavalvontasuunnitelmaa päivittäisessä työssään. Henkilökunta toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa päivittäisessä työssä varmistamalla lakisääteisten vaatimusten täyttymisen ja varmistamalla palvelujen laadun ja turvallisuuden. Tämä tapahtuu muun muassa noudattamalla suunnitelmassa määriteltyjä periaatteita ja työtapoja, osallistumalla säännölliseen seurantaan ja palautteenantoon, sekä huomioimalla asiakkaiden ja omaisten toiveet ja palautteen palvelujen kehittämisessä.

Henkilökunta tietää omavalvontasuunnitelman sisällön, koska suunnitelma pyritään laatimaan yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa, ja se on saatavilla yksikössä, jolloin se on kaikkien nähtävissä. Henkilöstö on osa suunnitelman laatimista ja sen toteutumisen seurantaa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti Silvonrinteen vastuuhenkilöiden ja henkilökunnan toimesta. Silvonrinne on itse vastuussa omavalvonnasta ja sen toteutumisesta. Seuranta on jatkuvaa ja perustuu säännöllisesti kerättävään asiakaspalautteeseen, läheisten ja sekä oman henkilökunnan näkemyksiin. Tämän lisäksi hyvinvointialue vastaa omavalvonnan järjestämisestä ja valvoo palveluitaan.

Omavalvontasuunnitelman puutteet ja poikkeamat korjataan varmistamalla säännöllinen seuranta, palautteen kerääminen asiakkailta ja henkilöstöltä, sekä puutteiden juurisyyanalyysi. Tunnistetut epäkohdat ja korjaavat toimenpiteet kirjataan ja niitä seurataan.

Omavalvonnan raportointi

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

Toteutumista raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein vastuualue tasoisesti. Omavalvonnasta raportoidaan HaiPron Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset vastuualuetasoisesti. Näistä ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten kokonaismäärä, Tapahtuman luonteen suhdeluku, Suunnitellut kehittämistoimet (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) ja Seuraus asiakkaalle/potilaalle vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Näiden lisäksi, mikäli on tullut vakavia vaaratapahtumia, kirjataan niistä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet yleisellä tasolla ilman tunnistettavaa tietoa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Pirkkala 28.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Annika Nyström, johtava ohjaaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.