Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Pähkinäkallion toimintakeskus

Sisällysluettelo

Johdanto 3
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 5
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 5
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 17
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22
3.6 Henkilöstö 24
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 31
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 33
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 34
3.13 Infektioiden torjunta 36
4 Omavalvonnan riskienhallinta 38
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 38
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 44
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 45
5.1 Toimeenpano 46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 46

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 48

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. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

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

Vammaisten asuminen ja päiväaikainen toiminta,

Pähkinäkallion toimintakeskus

p.050 321 5158/ohjaajat, pahkinakallio@pirha.fi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Pähkinäkallio, Pikonlinnantie 240, 2.krs, 36280 Pikonlinna.

Palvelupäällikkö Etelä Liisa Hoikkanen p. 040 335 7423,

Kangasalan päiväaikaisen toiminnan esihenkilö, vastaava ohjaaja Sari Syrjä p.040 133 6332, sari.syrja@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta, asiakaspaikkoja 20

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue tuottaa laadukasta ja turvallista yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelua. Palveluissa asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten.

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Strategiset kärkiteemat vuodelle 2023-2025 ovat:

1. Tärkeintä ihminen
2. Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Pähkinäkallion toiminta-ajatus

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

Pähkinäkalliossa järjestetään päiväaikaista toimintaa aikuisille kehitysvammaisille asiakkaille. Asiakkaita on yksikössä kirjoilla yhteensä 28 ja päivittäin kävijöitä on 16-19. Asiakkaista 23 on työtoiminnan asiakasta ja 5 päivätoiminnan asiakasta. Kaikki asiakkaat ovat Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1-4 päivänä viikossa. Jokaiselle asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma ja itsemääräämisoikeussuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Päiväaikainen toiminta tapahtuu arkipäivisin 8.00-15.30 välillä. Palvelu tuotetaan tällä hetkellä ainoastaan lähipalveluna.

Pähkinäkallion asiakkaat tarvitsevat elämänsuunnitteluun muiden ihmisten tukea ja suunnittelua tehdään yhdessä verkostona. Työ- ja päivätoiminnan tarkoituksena on tarjota mielekästä sisältöä arkeen, sosiaalisia suhteita ja vertaistukea. Tärkeää on lisäksi arjen rytmin ylläpito, turvallisuus ja elämänhallinta.

Päiväaikaisen toiminnan tärkeä merkitys on osallistumisessa ja yhteisessä tekemisessä. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan henkilön oma kiinnostus, huomioiden

taipumukset, tarpeet ja toiveet. Päiväaikaisen toiminnan lähtökohtana on erilaisten arkielämäntaitojen harjoittelu ja tämän kautta mahdollisimman suuren omatoimisuuden ja itsenäisyyden saavuttaminen omassa elämässä. Keskeisellä sijalla on vuorovaikutus ja sosiaalisten taitojen harjoittelu.

Päiväaikaisen toiminnan asiakkaalla on mahdollisuus käyttää opittuja taitoja, myös kehittää niitä ja oppia uutta. Päiväaikaista toimintaa toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Päiväaikaisessa toiminnassa asiakasta tuetaan ja ohjataan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa.

Työtoiminnan rooli on työelämään valmentava ja osalle työtoimintaan osallistuminen on välivaihe ennen avoimille työmarkkinoille siirtymistä. Kaikki työtoiminnassa olevat henkilöt eivät tähtää kuitenkaan palkkatyöhön. Kokonaisuudessa huomioidaan asiakkaan voimavarat. Periaatteena on, että asiakkaat osallistuvat Pähkinäkalliossa monipuolisesti arkipäivän tehtäviin viikko-ohjelman mukaisesti. Työtoiminta Pähkinäkalliossa on lähinnä omien sisäisten tehtävien hoitoa, kuten ruokahuoltoon, siivoukseen ja pyykkihuoltoon liittyviä tehtäviä. Työtoimintapäivä voi sisältää työtoiminnan ohella myös elämänhallintaan liittyvien taitojen opettelua, keskusteluja, ryhmätoimintaa, liikuntaa ja retkille osallistumista. Työtoiminnassa on oma työhönvalmennusryhmä, missä harjoitellaan työelämään liittyviä pelisääntöjä ja mietitään yksilöllisiä urapolkuja yhdessä asiakkaan kanssa.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma tehdään yhteistyössä yksikön amk-ohjaajan kanssa. Suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa keskustellen ja osallistaen henkilöstöä sen tekemiseen. Koko henkilöstö on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sari Syrjä, päiväaikaisen toiminnan vastaava ohjaaja

Karkaisijankuja 9, 36220 Kangasala

sari.syrja@pirha.fi

p.040 133 6332

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Jos yksikön ohjeistuksissa ja/tai toiminnassa tapahtuu muutoksia, päivitetään ne omavalvontasuunnitelmaan. Muutoksista ilmoitetaan vammaispalvelujohtajalle, joka huolehtii päivitetyn suunnitelman julkaisemisesta.

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).

Omavalvontasuunnitelma on Pähkinäkallion asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla yksikön ilmoitustaululla ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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.

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Työtä ohjaa useat lait ja sopimukset kuten perustuslaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, kehitysvammaisten erityishuoltolaki, vammaispalvelulaki ja sosiaalihuoltolaki.

Pähkinäkalliossa on käytössä useita laadun mittareita. esimerkiksi asiakastyön dokumentoinnin tukena on asiakastietojärjestelmä Mediatri (2026 Saga) ja potilastietojärjestelmä OMNI 360, laatupoikkeamiin HaiPro-järjestelmä ja Graniteen kirjataan henkilöstön työturvallisuuden varmistamiseen liittyviä keskeisiä havaintoja ja toimenpiteitä.

HR-työpöydän kautta käsitellään ja dokumentoidaan mm. työntekijöiden poissaoloja, kehityskeskusteluja ja työhyvinvointikeskusteluja. Lisäksi käytössä on järjestelmiä talouden seurantaan. Mittarit toimivat tukena, kun tarkastellaan asiakastyön laatua ja turvallisuutta, työturvallisuutta, resurssia, työolosuhteita ja työhyvinvointia. Saatujen tietojen pohjalta tehdään toimenpiteitä, ohjataan, keskustellaan, tarkennetaan ohjeita sekä raportoidaan tarvittaessa asioista eteenpäin johdolle.

Yksikössä pidetään viikoittain henkilökunnan palaveri, jossa keskustellaan mm. asiakasasioista, turvallisuusasioista ja käydään läpi HaiPro –ilmoitukset. Palavereissa voidaan myös suunnitella toimintaa ja kehittää yhdessä uusia toimintatapoja. Esihenkilö saa palaverissa tietoja, joiden avulla hän voi arvioida ja seurata toiminnan laatua.

Toteuttamissuunnitelma toimii asiakkaan ja työntekijöiden tukena asiakkaan hyvinvoinnin tukemisessa. Päivittäisessä toiminnassa henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan eri toimintakykyjen osa-alueita ja kirjaa havainnoimiaan asioita asiakastietojärjestelmään. Perehdytyksessä uusia työntekijöitä ohjataan tutustumaan jokaisen asiakkaan toteuttamissuunnitelmiin ja ohjataan suunnittelemaan oman toimintansa niiden pohjalta.
Asiakasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun oikeaan aikaan. Asiakkaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Asiakkaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat.

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus, joka kuuluu kaikille. Itsemääräämisoikeus muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Pähkinäkalliossa henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta kuullaan ja häntä rohkaistaan ilmaisemaan oma mielipide. Asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi henkilökunta käyttää päivittäisessä toiminnassaan tuettua päätöksentekoa.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen näkyy Pähkinäkallion toiminnassa kaikissa arkisissa asioissa, kuten ryhmän tai tehtävän valinnassa. Ryhmätoiminta on suunniteltu asiakkaiden kanssa, heidän toiveitaan, tarpeitaan ja hyvinvointiaan kuunnellen. Viikko-ohjelma käydään läpi yhdessä asiakkaiden kanssa maanantaisin ja kerrataan vielä viikon aikana. Asiakkaat osallistuvat viikko-ohjelman suunnitteluun ja voivat tuoda esille uusia ideoita, omia toiveita ja tehdä valintoja toiminnan suhteen. Pähkinäkalliossa

asiakkaita rohkaistaan kertomaan omat mielipiteensä ja pyritään antamaan mahdollisimman paljon tietoa, jotta asiakas voi tehdä omia valintoja ja päätöksiä. Tarvittaessa ohjaajat ovat tukena viemässä asiakkaiden toiveita eteenpäin esimerkiksi omaisten, viranomaisten ja muiden yhteistyötahojen suuntaan. Asiakkaiden kanssa kommunikoidaan selkokielellä ja tarvittaessa käytetään kuvia kommunikoinnin tukena.

Pähkinäkalliossa pohditaan säännöllisesti henkilökunnan kanssa, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Itsemääräämisoikeutta arvioidaan jatkuvasti arjen tasolla. Asiakastoimikunnassa keskustellaan asiakkaiden kanssa myös itsemääräämisoikeudesta.
Jokainen työntekijä huomioi toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi. Rajoittamista harkitaan tarkkaan ja rajoittamista tehtäessä toimitaan ammatillisesti. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaukset asiakastietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on vastuu rajoitustoimenpiteiden asiallisesta kirjaamisesta. Pähkinäkalliossa ei ole tällä hetkellä käytössä rajoitustoimenpiteitä ja henkilökunta pohtii ja toteuttaa aktiivisesti ennaltaehkäisevän näkökulman kautta toimintaa, jossa asiakkaan kunnioittava kohtelu, luottamus ja osallisuuden kokemus ovat keskiössä.

Epäasiallista asiakkaan kohtelua havaitessaan on jokaisella työntekijälle velvollisuus puuttua tilanteeseen. Tällaisesta kohtelusta ilmoitetaan myös yksikön esihenkilölle sekä tehdään HaiPro -ilmoitus. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen henkilön sekä henkilöstön kesken.

Mikäli asiakkaalle on tapahtunut haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan ensisijaisesti asiakkaalle tai hänen omaisilleen. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta tehdään joko vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu tai vastuualuejohtajan toimesta esitetään tutkimustyöryhmän perustamista. Tutkimuksesta ja perusteellisesta tarkastelusta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan sekä yksikköä prosessin mukaisesti.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pähkinäkallion päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Pähkinäkallion päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen yhdessä työyhteisön kanssa. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Palvelujen laatu Pähkinäkalliossa

Asiakkaan palvelun laadun varmistaminen toteutetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, joiden osaamista kehitetään jatkuvasti muun muassa koulutuksilla. Koulutuksien lisäksi henkilöstön ensiapu- ja alkusammutustaidot pidetään ajantasaisina. Jokainen työntekijä on vastuussa oman työnsä laadusta ja henkilöstön velvollisuus on edesauttaa asiakaslähtöistä toimintatapaa.

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

Työ- ja päivätoiminnan arvioinnissa käytetään tarvittaessa Työllistymistä tukevan korvauksen –arviointilomaketta, jonka avulla selvitetään asiakkaan sijoittumista joko

työtoimintaan tai päivätoimintaan. Arviointi tehdään tarvittaessa toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä.

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

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

Päivätoiminnan sisältöä suunnitellessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Käytännössä tämä edellyttää, että henkilö otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta arvostaen. Jotta asiakaslähtöinen työote sisäistetään edellyttää se yhtenäisen arvoperustan ja toimintatavat koko työyhteisön välillä. Henkilökunnan on myös hyvä tarkkailla omaa työtään ja toimintaympäristöään rohkean avoimesti. Myös jatkuva keskustelu arvoista on toivottavaa.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut yksilöllisen tuen laatukriteerit erityisesti asumista tukeville palveluille. Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Tavoitteena on, että järjestetty tuki ja palvelut mahdollistavat vammaiselle henkilölle omannäköisen elämän. Näitä laatukriteerejä on työstetty ja hyödynnetty myös Pähkinäkallion toiminnassa.

Palveluiden laatua ja mahdollisia epäkohtia tarkastellaan Pähkinäkallion omassa asiakastoimikunnassa. Vaikuttaminen omassa toimintaympäristössä koetaan tärkeäksi, Pähkinäkallion asiakastoimikunta on yksi vaikuttamisen foorumi. Ryhmään kuuluu asiakkaita ja ohjaajia. Ryhmän kokoontumisissa keskustellaan asiakkaiden esiin tuomia asioita tai muita esiin nousseita epäkohtia, jotka kaipaavat parannusta. Siellä tarkastellaan myös toiminnan laatua, asiakkaiden toiveita liittyen toimintaan ja siellä voi

pohtia myös yhteisiä pelisääntöjä. Asiakkaat tietävät, että palveluista voi antaa palautetta ja mahdollisiin epäkohtiin voi puuttua. Palautteen voi antaa sähköisesti, suoraan henkilökunnalle tai Pähkinäkallion palautelaatikkoon.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen visio, missio ja arvot antavat toiminnalle yhteisen arvopohjan ja pitkän tähtäimen suunnan. Arvot kertovat, mikä on Pirkanmaan hyvinvointialueelle tärkeää ja siten ohjaavat valintojamme, arjen toimintaa ja kohtaamisia. Myös vammaisten asumispalveluille ja päiväaikaiselle toiminnalle on työstetty omat arvot. Yhteiset arvot määriteltiin laajoissa arvopajoissa, joissa sekä henkilöstö että asiakkaat osallistuivat yhteisten arvojen valitsemiseen. Arvopajojen tavoitteena oli tuoda arvokeskustelu osaksi toiminnan arkea, vahvistaa koko yksikön osallistumista ja tarkastella toimintaa eettisestä näkökulmasta. **Yhteiset arvot ovat osallisuus, asiakaslähtöisyys ja luottamus.**

Osallisuus tarkoittaa sitä, että ihminen saa olla mukana ja vaikuttaa itseään ja elämäänsä koskeviin asioihin. Se tarkoittaa, että hän ei ole vain ulkopuolinen, vaan saa olla mukana, tuoda omia mielipiteitään esiin ja tehdä päätöksiä. Se tarkoittaa myös, että hän tuntee kuuluvansa yhteisöön ja voi osallistua esimerkiksi päätöksentekoon, harrastuksiin tai yhteiskunnan toimintaan. Sosiaalipalveluissa osallisuus näkyy siinä, että asiakkaat voivat olla mukana suunnittelemassa ja päättämässä, millaista apua he

tarvitsevat ja miten se annetaan. He eivät ole vain palvelujen vastaanottajia, vaan he voivat vaikuttaa siihen, mitä heille tehdään.

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että ajattelemme ja toimimme asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Asiakaslähtöisyys on siis ajatusta siitä, että asiakas on tärkein. Kaikki toimet pyritään tekemään niin, että asiakkaalle tulee hyvä kokemus ja hän saa juuri sitä, mitä tarvitsee. Asiakkaan kokemuksia ja mielipiteitä arvostetaan, ja hän saa vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Palvelut räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan, eikä tarjota kaikille samaa ratkaisua.

Luottamus tarkoittaa sitä, että uskomme toiseen ihmiseen tai siihen, mitä hän sanoo ja tekee. Kun luotamme johonkin, uskomme, että hän toimii hyvin ja tekee sen, mitä on luvannut. Se tarkoittaa myös, että voimme olla rauhallisin mielin, koska tiedämme, että toinen ihminen toimii rehellisesti ja luotettavasti. Sosiaalipalveluissa luottamus näkyy siinä, että asiakas voi luottaa siihen, että hän saa tarvitsemaansa apua, ja että hänen tarpeensa otetaan vakavasti. Asiakas voi luottaa siihen, että työntekijät toimivat hänen parhaakseen ja noudattavat sovittuja asioita. Luottamus näkyy rehellisyytenä, avoimuutena, kunnioituksena ja turvallisuutena.

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.

Palveluun hakeutuessa asiakas ohjataan aina olemaan yhteydessä omaan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään ja tekemään hakemus päiväaikaisesta toiminnasta. Asiakkaiden sijoittumiset yksikköön menee aina SAS-työryhmän arvion perusteella. SAS-työryhmään kuuluu päiväaikaisen toiminnan palvelupäälliköt, johtavat

sosiaalityöntekijät alueittain, ostopalvelupäällikkö ja koordinaattori. Ennen hakemuksen tekemistä, asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikköön. Tutustumisen voi sopia kyseisen yksikön esihenkilön kanssa. Vammaissosiaalityö tekee päätöksen päiväaikaisesta toiminnasta.

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

Asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaalla on oikeus osallistua häntä koskevien palvelujen suunnitteluun ja asiakasta informoidaan häntä koskevissa asioissa. Hoidon ja palvelun suunnittelua ja tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

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

Asiakkaan asema ja oikeudet Pähkinäkalliossa

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä laatii jokaiselle asiakkaalle asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sen lisäksi asiakkaalle tehdään Pähkinäkalliossa henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, joka sisältää yksilöllisen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelman. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein ja toteuttamissuunnitelma vuosittain. Suunnitelmat tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa. Toteuttamissuunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omaohjaaja. Asiakkaan suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä nimetty asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Pähkinäkalliossa ei ole asiakkailla päätöksiä rajoitustoimenpiteistä. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmaan voi tarvittaessa kirjata keinoja, millä voidaan välttää rajoitustoimenpide.

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:

Maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11, tiistaisin kello 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:
Maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11, tiistaisin kello 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

Muistutusten käsittely Pähkinäkalliossa

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

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

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

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

Toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Johanna Pulkkinen (johanna.p.pulkkinen@pirha.fi)

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

Pähkinäkallion toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen (liisa.hoikkanen@pirha.fi)

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

3.5 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.

Miten toteutetaan Pähkinäkalliossa?

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

uutta toimintasuunnitelmaa. Asiakkaiden toiveita pyritään toteuttamaan aina mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi Pähkinäkalliossa toimii asiakastoimikunta, jossa on mahdollista keskustella toimintaan liittyvistä asioista ja epäkohdista. Palautteista ja toiveista keskustellaan yhdessä isommalla porukalla asiakkaiden kanssa sekä henkilökohtaisesti tarpeen tai toiveen mukaan. Henkilökunta keskustelee ja jakaa tietoa toisilleen, jotta voivat yhdessä viedä toimintaa eteenpäin palautteiden ja toiveiden mukaan.

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

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

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

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

3.6 Henkilöstö

Pähkinäkallion päiväaikaisessa toiminnassa työskentelee vakituisesti

Ohjaajia 2

Ohjaaja (AMK) 1

Vastaava ohjaaja 1 (kolmen päiväaikaisen toiminnan yhteinen)

Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Yhdellä ohjaajalla on kehitysvammaisten ohjaajan tutkinto ja yhdellä ohjaajalla on fysioterapeutin tutkinto ja yhdellä ohjaajalla ammattikorkeakoulututkinto sosionomi (AMK). Pähkinäkallion esihenkilön tutkinto on sosionomi (AMK). Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 7.30-15.30 välillä.

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

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

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

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

Tarvittaessa päiväaikaisessa toiminnassa vuosilomien ajaksi voi ottaa sijaisen. Pähkinäkalliossa sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan

poissa ollessa sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyllä, kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa tarvittaessa. Lisäksi on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että asumisen yksiköstä siirtyy ohjaaja Pähkinäkallioon, jos asumisen resurssi on hyvä.

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

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

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

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.

Riittäväksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

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

Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkastaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä. Tieto kirjataan HR-työpöydällä henkilön perustietoihin.

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

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on yksikössä käytössä perehdytysohjeet

sekä kirjallinen perehdytyssuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

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

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

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

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla.

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

Asiakkaiden tuen tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi hoito- ja ohjaussuunnitelmapalavereissa, joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö vaatii. Lisäksi käytössä on työllistymistä tukevan korvauksen- arviointilomake, jonka avulla määritellään, onko asiakas työtoiminnan vai päivätoiminnan asiakas.

Ohjaajia Pähkinäkalliossa on kolme ja minimimiehitys on tilanteen mukaan 2-3. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama. Asiakaspaikkoja Pähkinäkalliossa on 20. Pähkinäkallion asiakkaiden toimintakyky on hyvä ja asiakkailla ei ole käytössä apuvälineitä. Suurin osa asiakkaista asuu itsenäisesti ja kulkee bussilla päiväaikaiseen toimintaan itsenäisesti. Osalla asiakkaista on tuettu palkkatyöpaikka.

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

Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Kuntarekry-järjestelmässä. Esihenkilö täyttää sähköisen rekrytointivaltuutuksen, joka toimii rekrytointitoimeksiannon pohjana. Rekrytointivaltuutuksen jälkeen rekrytointipalveluissa asiantuntija ottaa rekrytoinnin käsiteltäväkseen ja on yhteydessä rekrytoivaan esihenkilöön rekrytointisuunnitelman luomiseksi. Työpaikkailmoitus julkaistaan esihenkilön hyväksynnän jälkeen rekrytointipalveluiden toimesta.

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

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

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

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

Monialainen yhteistyö Pähkinäkalliossa

Päiväaikaisessa toiminnassa monialaista yhteistyötä tehdään omaisten, vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, asumispalveluiden, fysioterapeuttien, tuetun asumisen ohjaajan, seksuaaliterapeutin, sosiaaliohjaajan ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään mm. sivistystoimen, seurakunnan ja oppilaitosten kanssa. TE-palvelut ja yritysten kanssa tehtävä yhteistyö tulee työvalmennuksen kautta. Yhteistyötä tehdään lisäksi in-house -yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.

Yhteistyötä tehdään eri asiakas- ja henkilöstöasioissa joko sähköisesti tai säännöllisten palaverien muodossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt seuraavat asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumispalveluihin. Pähkinäkalliossa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja ja vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä. Asiakaskirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Mediatriin. Helmikuussa 2026 sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä aloittaa Saga-asiakastietojärjestelmä. Yhteinen potilastietojärjestelmä OMNI 360 on tullut asteittain

käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueella. Pähkinäkalliossa käyttö on alkanut alkuvuonna 2025.

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien kautta. Ainoastaan akuuttikäynnit, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan tarvittaessa Pähkinäkalliosta käsin.

Tarvittaessa terapeuttien kanssa tehdään yhteistyötä ja käydään keskusteluja esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä, tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Ravitsemusterapeutin palveluita on mahdollista myös hyödyntää.

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

Ruokahuollosta vastaa Voimia, joka toimittaa arkisin lounaan Pähkinäkallioon. Voimia huolehtii myös erityisruokavalioiden toteuttamisesta. Voimian kautta tulee myöskin siivous Pähkinäkallioon. Siistijä käy Pähkinäkalliossa kolme kertaa viikossa. Ruokatarvikkeita tilataan S-ryhmän kauppakassipalvelun kautta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pähkinäkallion tilat

Pähkinäkallion tilat sijaitsevat Pikonlinnan alueella luonnon äärellä ja hyvien kulkuyhteyksien varrella. Pikonlinnan päärakennus on 1930-1970 rakennettu 5-kerroksinen rakennus. Pähkinäkallion päiväaikainen toiminta on aloittanut Pikonlinnassa huhtikuussa 2023. Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. Pääosa saneeratuista tiloista on ympärivuorokautiseen asumiseen tarkoitettuja hoitotiloja. Pähkinäkallion tilat ovat päiväaikaisen toiminnan käytössä arkena ja vain päivisin. Pähkinäkallion päiväaikaisen toiminnan käytössä on 407 neliötä.

Toimintayksikössä on riittävät ja asianmukaiset varusteet ja tilat. Tiloissa on huomioitu hyvin asiakaskunta, kuten esteettömyys ja viihtyisyys. Pähkinäkallion tilat ovat yhteisiä

pienryhmätiloja ja ne on suunniteltu eri tarkoituksiin, kuten kädentaitotila, musiikkitila, mediapaja, iso ryhmätila ja ruokailutila. Asiakkaiden käytössä on kolme tilavaa vessaa, lisäksi alakerran aulassa on käytössä kaksi yleistä vessaa. Henkilöstölle on pukuhuone, myös henkilöstön käytössä oleva neuvottelutila ja oma toimisto.

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön vuosihuolloista ja kiinteistöön kuuluvista korjauksista. Kiinteistön korjauspyynnöt haetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen Paketti-järjestelmän kautta. Pähkinäkallion toiminnalla on pelastus- ja terveysviranomaisten hyväksynnät.

Pikonlinnan asumiseen tarkoitetut tilat on varustettu sprinklerillä. Koko talossa on automaattinen paloilmoitin. Sammutuslaitteistolle on laadittu kunnossapito-ohjelma. Palotarkastukset on kiinteistössä tehty säännöllisesti, viimeisin keväällä 2024. Pelastussuunnitelma päivitetään joka vuosi ja jokainen työntekijä perehdytetään turvallisuuskävelyllä työsuhteen alussa. Viimeisin poistumisturvallisuusselvitys on tehty elokuussa 2023.

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnälliset laitteet Pähkinäkalliossa

Pähkinäkalliossa ei käytössä lääkinnällisiä laitteita. Asiakkailla ei ole myöskään käytössä yksilöllisiä apuvälineitä.

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.

Pähkinäkallion sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä on Mediatri. Järjestelmään kirjaudutaan Mediatri-tunnuksilla tai toimikortilla (Sote ammattikortti). Vuonna 2026 helmikuussa alkaa sosiaalihuollon Saga- asiakastietojärjestelmän käyttö kirjaamisessa. Terveydenhuoltoon liittyvät kirjaukset tehdään OMNI 360 järjestelmään. Kaikki työntekijät käyvät järjestelmien käyttökoulutukset sekä niitä edeltävät vaaditut koulutukset.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietoturvasuunnitelma

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. Pähkinäkalliossa otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa. Kuvauslupa pyydetään asiakkaalta puolen vuoden välein.

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

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja Pähkinäkalliossa

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Uusi henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen ja jatkossa koulutukset käydään kahden vuoden välein. Perehdytyksen osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviestinnässä. Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamista tehdään aina HaiPro ilmoitukset.

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

Lisäksi perehdytyskansiosta ja hyvinvointialueen Intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta. Yksikössä on tehty myös tietosuoja- ja tietoturva –sisäinen tarkastus toukokuussa 2025. Kierron aikana tehdyt huomiot on kirjattu lomakkeelle ja puutteisiin on kiinnitetty huomio.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaiden kansioissa lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa tai tietoturvallisesti rekisterinhallintajärjestelmä Lokerossa. Ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään.

3.12 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.

Pähkinäkallion lääkehoitosuunnitelma laaditaan näiden suunnitelmien pohjalta yksikön esihenkilön, lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön edustajien, yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin ja sairaanhoitajan toimesta.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Pähkinäkallion lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi helmikuussa 2025 lääkehoidosta vastaavan ohjaajan toimesta. Lääkevastaava (Kaarinankotien sairaanhoitaja Tuomas Ojala) vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta yhdessä esihenkilön kanssa ja seuraa yhdessä esihenkilön ja muiden lääkehoitoon osallistuvien kanssa, että yksikössä toimitaan lääkehoitosuunnitelmassa ohjeistetulla tavalla.

Pähkinäkalliossa on nimetty lääkehoidosta vastaavaa ohjaaja, Henna Timonen. Pähkinäkallion lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Kangasalan sosiaali- ja terveysaseman vastaanottopalvelujen ylilääkäri Heli Yli-Rämi.

Pähkinäkallion lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Jokaisella työntekijällä on vastuu tietää lääkehoitosuunnitelman ja toteutettavan lääkehoidon sisältö ja toimia niiden mukaisesti. Uudet työntekijät sekä opiskelijat tulee perehdyttää lääkehoitosuunnitelmaan.

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

Lääkehoitosuunnitelma toimii käytännön työkaluna arjessa ja lääkehoitoprosessin perehdytyksen pohjana. Pähkinäkallion lääkehoitosuunnitelma säilytetään tulostettuna yksikön lääkehoitosuunnitelmakansiossa sekä sähköisenä versiona yksikön Teams-kanavalla siten, että se on henkilökunnan saatavilla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään

vähintään kerran vuodessa ja lisäksi silloin, kun olennaisia muutoksia tulee. Yksikön lääkehoidosta vastaava ohjaaja huolehtii tulostetun version ajantasaisuudesta. Henkilöstöä informoidaan lääkehoitosuunnitelmien päivityksistä.

Lääkehoitosuunnitelman ohjeita on noudatettava. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on velvollisuus perehtyä yksikön lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja noudattaa siinä kuvattuja toimintatapoja ja ohjeistuksia. Lääkehoitosuunnitelma on osa uusien työntekijöiden lääkehoidon perehdytysohjelmaa. Työntekijöillä on velvollisuus perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan myös päivityksen yhteydessä.
Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen kuitataan allekirjoituksella.

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

Infektioiden torjunta Pähkinäkalliossa

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Henkilökunta on sitoutunut suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä esihenkilön kanssa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja. Pähkinäkalliossa on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma ja elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma.

Pähkinäkallioon on nimetty hygieniayhdyshenkilö, Arto Hakkarainen.
Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunta- koulutuksiin ja jalkauttavat ohjeistukset yksikköön. Yksikössä seurataan infektioiden torjuntaan liittyviä muutoksia ja

reagoidaan niihin. Tarvittaessa hygieniayhdyshenkilö on yhteydessä vastaavaan hygieniahoitajaan. Siivouksen palveluntarjoajana toimii Pirkanmaan Voimia Oy.

Yksikössä on tehty biologisten tekijöiden vaarojen selvittäminen ja arviointi -lomake, mikä löytyy yksikön Teamsista Turvallisuuskansiosta.

Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä. Noudatamme yleisiä hyviä hygieniakäytäntöjä ja henkilökunta perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin. Henkilökunta noudattaa hyvää käsihygieniaa, sekä hyvää yleistä hygieniaa. Työnteko sairaana ei ole suositeltavaa. Ohjaajille on tarvittaessa käytössä ja helposti saatavilla suojakäsineitä. Henkilökunnalla on mahdollisuus käyttää maskia.

Pähkinäkallion ohjaajat työskentelevät myös keittiössä, jossa työntekijä huolehtii ruoan hygieenisestä tarjoilusta sekä tiskauksesta ja keittiön siisteydestä. Tampereen ympäristöterveys tekee ajoittain valvontasuunnitelman mukaisia seurantatarkastuksia Pähkinäkallion tarjoilukeittiötoimintaan. Tarkastukselta saatu Oiva-raportti on asiakkaiden nähtävillä pääsisäänkäynnin läheisyydessä.

Tartuntatautilain (1227/2016) ja –asetuksen (146/2017) mukaan työnantajalla tulee olla tieto siitä, että työntekijällä ei ole salmonellatartuntaa. Terveydentilan selvitys vaaditaan Pähkinäkalliossa kaikilta, jotka käsittelevät pakkaamattomia elintarvikkeita, joita ei kuumenneta ennen tarjoilua. Työntekijä toimittaa esihenkilölle työterveyshoitajan kirjoittaman selvityksen terveydentilastaan, mikäli hän työskentelee yli kuukauden mittaisessa palvelusuhteessa.

Työntekijät tuntevat käsihygieniaohjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää.

Henkilökunta huolehtii toimintatilojen yleisestä siisteydestä. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito on olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Pähkinäkalliossa huomioidaan infektioiden torjunta sekä hygienianhoito kokonaisvaltaisella lähestymistavalla. Eritetahrapakki on siivoushuoneessa hyllyllä hyvin näkyvillä.

Kokonaisvaltainen lähestyminen hygieniaan huomioi asiakkaan sekä henkilökunnan terveyttä ja elämänlaatua. Kannustamme ja tuemme asiakkaita kokonaisvaltaiseen hygienian hoitoon esimerkiksi ohjaamalla pyykin pesussa, mahdollistamalla peseytymisen ja ohjaamalla terveisiin elämäntapoihin. Asiakkaita ohjataan päivittäin pesemään käsiä sekä käyttämään käsidesiä. Asiakkaita ohjataan myös oikeanlaiseen aivastamiseen. Yksikössä on mahdollista tarvittaessa käyttää maskia. Jos asiakas sairastuu toimintapäivän aikana, asiakas lähetetään kotiin. Ohjaamme asiakkaitamme sairastamaan kotona.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaava hygieniahoitaja on Minna Vuorihuhta, minna.vuorihuhta@pirha.fi, 0444728042, Eteläisellä lähijohtamisalueella Milla Nikkilä, milla.nikkilä@pirha.fi, 0504100210

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

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

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien

toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Ilmoitusten yhteinen käsittely on osa avointa työn ja toimintatapojen tarkastelua ja se ymmärretään tärkeänä osana turvallisen asiakastyön kehittämistä. Ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan ratkaisuja turvalliseen toimintakulttuuriin.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Pähkinäkalliossa tunnistettuja riskejä ovat seuraavat:

Asiakkaiden toimintakyvyn alenemisen aiheuttamat riskit (esim. kaatuminen)
Asiakkaan katoaminen
Biologiset vaaratekijät (asiakkaan henkilökohtainen hygienia)
Ilmoitusten ja huomioiden perusteella Pähkinäkalliossa suurin riski liittyy asiakkaiden toimintakyvyn alenemiseen. Toimintaohjeilla pyritään välttämään vahinkotapahtumat. Eri tilanteissa toimimiseen on ohjeistus toimintakorteissa (esimerkiksi toimintakortti kadonnut asiakas). Työntekijöillä on myös tiedossa, miten saada tarvittaessa apua. Toimiston seinältä löytyy yhteystiedot lääkärille, kiirevastaanotolle ja päivystysapuun. Henkilökohtaiseen hygieniaan kiinnitetään huomio ja asiakkaita ohjeistetaan käsienpesussa ja oikeanlaisessa yskimisessä. Lisäksi Pähkinäkalliossa on saunaryhmä ja mahdollisuus harjoitella pyykinpesua.

Henkilökunta on kartoittanut riskejä Granite –riskienhallintaohjelman avulla ja tunnistettuja riskejä ovat:

Fysikaaliset riskit (melu)

Biologiset vaaratekijät (tartuntavaara, bakteerit ja virukset)
Psykososiaalinen kuormittuminen (ihmissuhdekuormitus, valppaana olo)

Fysikaalisiin riskeihin Pähkinäkalliossa nousee melu. Asiakkaita on paljon ja asiakkaiden pitämät kovat äänet nousevat usein korkeaksi. Toimenpiteenä on asiakkaiden jakaminen pienempiin ryhmiin ja muistutus äänen käytöstä.

Taustamelu, yleisilmanvaihto ja valaistus arvioitu riskiluvulla 1, vakavuus vähäinen: Epämukavuus, ärsytys, ohimenevä lievä sairaus.

Biologisista vaaratekijöistä tartuntavaara on mahdollinen, riskiluku 2 ja vakavuus haitallinen, riskiluku 2. Tartuntavaaraa vähennetään suojavarusteilla ja käsidesillä. Lisäksi asiakkaita ohjeistetaan käsipesussa ja oikeanlaisessa yskimisessä. Pähkinäkallion biologiset vaaratekijät on selvitetty ja arvioitu omalle lomakkeelle.

Työntekijöiden jatkuva valppaana olo ja ihmissuhdekuormitus on isoin riskitekijä psykososiaalisessa kuormittumisessa. Työhön sisältyy paljon vuorovaikutusta ja tunnetyöskentelyä. Useiden asiakkaiden samanaikainen ohjaaminen, tukeminen ja heidän elämäntilanteidensa käsittely edellyttävät huomattavan paljon empaattista ja vastuullista läsnäoloa. Lisäksi keskeneräiset tehtävänkuvat, haavoittuva henkilöstömäärä, aiheuttaa psykososiaalista kuormitusta. Asiakkaiden keskinäisiä ristiriitatilanteita selvitellään myös usein ja nämä ovat isoimmat riskitekijät psykososiaalisessa kuormittumisessa. Riskin todennäköisyys ja vakavuus on molemmat 2.

Arvioimme riskejä ja niiden vakavuutta Granite –riskienhallintaohjelmistossa.

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
Riskienhallinnan keinot Pähkinäkalliossa Turvallisen työn perusta on aina tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Jokaisen työntekijän perustehtäviin sisältyy turvallisuuteen liittyvien tapahtumien havainnointi, niistä ilmoittaminen ja korjaavien toimien suunnittelu ja toteutus. Yksikön esihenkilön tulee tietää, mitä hänen vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Tiedon lähteitä ovat asiakkaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Vaara- ja

haittatapahtumien selvittäminen on jatkuvaa työympäristön tarkkailua, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta ja tarvittaessa työnantajan on ryhdyttävä asianmukaisiin toimenpiteisiin tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Jatkuvalla järjestelmällisellä tarkkailulla varmistetaan työolojen pysyminen turvallisena. Pähkinäkalliossa on nimettynä turvallisuusvastaava, Taisto Ahonen, joka osallistuu säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalavereihin, koulutuksiin ja tuovat niistä tietoa työyhteisölle. Pähkinäkallion turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaava. Turvallisuustapahtumat käsitellään aina oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään. Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavissa vaaratilanteissa välittömästi. Ilmoitukset käsitellään vielä työyhteisössä Pähkinäkallion seuraavassa viikkopalaverissa. Jälkipuintikeskustelu käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työotteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen. Traumaattisia ja kriittisiä tilanteita voi olla esim. väkivaltatilanne, odottamaton kuolemantapaus, hoitovirhe, työtapaturma tai muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne. Pirkanmaan hyvinvointialueella on noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta ohjaajaa, jolla on moniammatillista osaamista ja kokemusta. Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan työterveyshuollon toimintana ja prosessi käynnistyy ottamalla yhteyttä työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p.040 170 1275 (arkisin 8-15). Ryhmäpurkutarpeista tulee olla yhteydessä työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistöön salla.lepisto@pirha.fi, puh. 044 4729880. Tavoitteena on pitää purkukeskustelu kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta. Työntekijä voi myös hakeutua työterveyshuollon tuen pariin. Vastuu työntekijöiden ja työyhteisön tukemisesta ja seuraamisesta kuuluu esihenkilölle. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Riskienhallinnan raportointi

Raportoinnin vastuuhenkilöt ottavat toimintayksiköiden turvallisuuspoikkeamaraportit kuukausittain HaiPro-järjestelmästä vastuualuetasoisesti ja näistä ilmoitusten kokonaismäärä ja tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnitellut kehittämistoimet (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) ja seuraus asiakkaalle vakava haitta (ilmoitusten määrä). Lisäksi vakavan haitan ilmoituksiin kirjataan tehdyt korjaavat toimenpiteet ja ehkäisevät toimet. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa, paitsi omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat välittömästi. Toimialuetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuosittain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Raportointi 1-6/2025 näkyy www-sivuilla syyskuussa ja marraskuussa 7-9/2025.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö perehdytetään HaiPro järjestelmän käyttöön. HaiPro-ilmoitusten yhteisen käsitellyn yhteydessä on mahdollisuus tarkentaa ja selventää ohjeistusta henkilöstölle. Yleisesti henkilöstöä kannustetaan ilmoitusten tekemiseen. Intrassa on järjestelmän käyttöä varten hyvät ohjeet.

HaiPro-järjestelmän ohjeet - intra.pirha.fi

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.

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

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Valmiudesta ja varautumisesta (arjen toimivuudesta eri tilanteissa) vastaa ensisijaisesti yksikön esihenkilö tukenaan palvelupäällikkö ja vastuualuejohtaja. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on turvattava sosiaalihuollon omat lakisääteiset tehtävät sekä vastattava palveluiden tarpeen merkittävään kasvuun. Kriittisin sosiaalihuollon resurssi on henkilöstö, jonka saatavuudessa on pulaa jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa henkilöstöresursseja järjestetään vuosilomien siirroilla, työaikamuutoksilla sekä toiminnan uudelleenjärjestelyllä.
Yksiköissä on varauduttava mm. Sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin. Johtoryhmässä on hyväksytty toimintakortit eri häiriöiden varalle. Toimintakorteissa löytyy ohjeet akuuttiin evakuointiin, henkilöstöpoistumaan, kadonnut asiakas, sisälle suojautuminen, uhkaava asiakas, kyberuhka, logistiikkahäiriöihin, tietojärjestelmän häiriöihin, vesikatkoihin, voimahuollon häiriöihin ja pandemiaan. Lisäksi on toimintaohje tiedottamisesta äkillisessä tilanteessa. Ohje ja toimintakortit on tallennettu kaikkien saataville Yleiset-kansioon ja ne löytyvät myös perehdytyskansiosta. Toimintakortit käydään läpi viikkopalaverissa.
Lisäksi Pirhalla on varasuunnitelma, jos päiväaikaisen toiminnan asiakas ei pääse kotiinsa tai jos asiakas tarvitsee jostain syystä akuutisti yöpymispaikan. TupasWilla toimii Kangasalla väistötilana, jos asumisyksikkö joudutaan evakuoimaan.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

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

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

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.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy vammaispalvelujohtaja

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

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset ja suunnitellut kehittämistoimet raportoidaan vastuualuetasoisesti. Vakavan haitan ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten lukumäärä sekä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Kangasalla 27.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Sari Syrjä, vastaava ohjaaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.