Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

TupasWillan päiväaikainen toiminta

Sisällys

Johdanto.... 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21
3.6 Henkilöstö 23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 26
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 33
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 35
3.13 Infektioiden torjunta 36
4 Omavalvonnan riskienhallinta 39
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 39
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 45
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 46
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 47
5.1 Toimeenpano 47
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 48
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 49

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, vaikuttavuus 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,
TupasWillan päiväaikainen toiminta
p.040 1336333/ohjaajat, kla.tupaswilla@pirha.fi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
TupasWilla, Karkaisijankuja 9, 36220 Kangasala.
Palvelupäällikkö Etelä Liisa Hoikkanen p. 040 335 7423,
Kangasalan päiväaikaisen toiminnan esihenkilö, palveluesihenkilö Sari Syrjä p.040 133 6332, sari.syrja@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta, asiakaspaikkoja 40

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on 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 saavat oikeat palvelut oikeaan aikaan.

Arvot: Ihmisläheisyys, luottamus, vastuullisuus, yhdenvertaisuus

Strategiset kärkiteemat vuodelle 2026-2029 ovat:

1. Tärkeintä ihminen
2. Vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Toimiva yhteistyö

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 on määritelty 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.

TupasWillan toiminta-ajatus

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

TupasWillassa järjestetään päiväaikaista toimintaa aikuisille asiakkaille. Asiakkaita yksikössä on kirjoilla 40 ja päivittäin kävijöitä on noin 30. Asiakkaista 28 on palveluluokan 1 päivätoiminnan asiakkaita ja 11 palveluluokan 2 päivätoiminnan asiakasta. Kaikki asiakkaat ovat Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1-5 päivänä viikossa. Päiväaikainen toiminta tapahtuu arkipäivisin 8.00-16.00 välillä. Palvelu tuotetaan tällä hetkellä ainoastaan lähipalveluna.

Päiväaikaisen toiminnan asiakkaat sijoittuvat palveluokkaan 1–2 tuen tarpeen mukaan. Palveluluokka määritellään yhteistyössä vammaissosiaalityön kanssa. Palveluluokan määrittämisessä käytetään apuna päivittäiskirjauksia sekä RAI-arviointia.

Päiväaikaisella toiminnalla tarkoitetaan paljon tukea ja ohjausta tarvitseville henkilöille järjestettyä virikkeellistä, osallisuutta tukevaa ja kuntouttavaa toimintaa. Päivätoiminnan tärkeä merkitys on osallistumisessa ja yhteisessä tekemisessä. Päivätoiminnan suunnittelussa huomioidaan henkilön oma kiinnostus, huomioiden taipumukset, tarpeet

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

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

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

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma tehdään yhteistyössä yksikön amk-ohjaajien kanssa. Suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa keskustellen ja osallistaen henkilöstöä sen tekemiseen. Koko henkilöstö on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sari Syrjä, Kangasalan päiväaikaisen toiminnan palveluesihenkilö

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. Vanhat omavalvontasuunnitelmat säilytetään vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan teams kanavalla.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Työtä ohjaa useat lait ja sopimukset kuten perustuslaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, kehitysvammaisten erityishuoltolaki, vammaispalvelulaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, työturvallisuuslaki sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeet ja linjaukset.

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.

TupasWillassa on käytössä useita laadun mittareita. esimerkiksi asiakastyön dokumentoinnin tukena on asiakastietojärjestelmä 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.

Palvelujen laatua arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla, asiakaspalautteiden avulla sekä viikoittain pidettävissä asiakaskokouksissa. Palveluiden laatua ja mahdollisia epäkohtia tarkastellaan myös TupasWillan omassa omavalvontaryhmässä. Ryhmään kuuluu asiakkaita ja ohjaajia. Ryhmän kokoontumisissa keskustellaan asiakkaiden esiin tuomia asioita tai muita esiin nousseita epäkohtia, jotka kaipaavat parannusta. Siellä tarkastellaan myös toiminnan laatua, asiakkaiden toiveita liittyen päivätoimintaan ja siellä voi pohtia myös yhteisiä pelisääntöjä. Omavalvontaryhmän esiin nostamat asiat käsitellään yksikön palaverissa. Asiakkaat tietävät, että palveluista voi antaa palautetta ja mahdollisiin epäkohtiin voi puuttua. Palautteen voi antaa sähköisesti, suoraan henkilökunnalle tai TupasWillan palautelaatikkoon.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä on käytössä RAI-arviointi, jonka avulla kerätään tietoa esimerkiksi asiakkaan suoriutumisesta arjessa, kognitiivisesta toimintakyvystä, mielialasta, sosiaalisesta osallisuudesta, voimavaroista sekä tukikeinoista. Asiakas osallistuu arviointiin ja on itse mukana palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja vaikuttavuuden arvioinnissa. Laajempana tavoitteena on palvelun/hoidon parantaminen.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen on keskeinen osa palvelun laadun hallintaa. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin

velvoittaviin koulutuksiin ja perehdytyksiin. Tämä tukee ammatillista kehittymistä ja sitoutumista laadukkaaseen palveluun.

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. Asiakastyön dokumentointiin käytössä on asiakastietojärjestelmä Saga ja potilastietojärjestelmä OMNI360. Laadukas asiakastyö perustuu säännölliseen kirjaamiseen.

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.

TupasWillassa pohditaan ja arvioidaan säännöllisesti henkilökunnan kanssa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista arjen tasolla. Omavalvontaryhmässä itsemääräämisoikeudesta ja siihen liittyvistä asioista keskustellaan myös asiakkaiden kanssa. TupasWillassa 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 TupasWillan toiminnassa mm. pienissä arkisissa asioissa, kuten oman ryhmätoiminnan valinnassa tai asiakkaiden

viikkopalaverissa, jossa voi yhdessä suunnitella viikon ohjelmaa, tuoda esille uusia ideoita, omia toiveita ja tehdä valintoja toiminnan suhteen.

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.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittaminen ja käsittely ovat osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Hyvinvointialueen jokaisen työntekijän perustehtävään kuuluu havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä ja vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitessaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan yksikön esihenkilölle sekä tehdään HaiPro-ilmoitus. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen henkilön sekä henkilöstön kesken. Asiakkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämänsä kommunikaatio keinojen avulla. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

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

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

Vastuu palveluiden laadusta TupasWillassa
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 TupasWillassa 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. Asiakkaan äänen kuulemiseen käytetään tarvittaessa erilaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. 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.

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi 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, 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 TupasWillassa

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä laatii jokaiselle asiakkaalle asiakassuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sen lisäksi asiakkaalle tehdään TupasWillassa 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.

Asiakkaan osallistuminen yksikön toimintaan perustuu vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. 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.

Työntekijät tietävät käytössä olevat rajoitteet ja noudattavat lakia erityishuollosta ja sen säädöksistä. TupasWillassa työntekijät tunnistavat itsemääräämisoikeuden rajoittamisen riskiksi. TupasWillassa kahdella asiakkaalla on päätös valvotusta liikkumisesta ja yhdellä asiakkaalla on päätös rajoittavien asusteiden/välineiden käytöstä päivittäisissä toiminnoissa. Valvotun liikkumisen päätökset huomioidaan toiminnassa ja tilanteet pystytään ennakoimaan melko hyvin riittävällä henkilöstömäärällä. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmaan on tarvittaessa kirjattu keinoja, millä voidaan välttää rajoitustoimenpide. Rajoittavien asusteiden/välineiden käyttö, pesulavitsan laitojen käyttö, on säännöllistä asiakkaan turvallisuuden vuoksi. Toteutuneista rajoitustoimenpiteistä tehdään merkintä, selvitys ja yhteenveto Sagaan ja kuukausikoonti asumisen ja päiväaikaisen toiminnan Teamsin IMO-kansioon.

Päiväaikaisen toiminnan yksikössä voidaan toteuttaa perustelluista syistä erityishuoltoa tarvitsevalle asiakkaille seuraavia rajoitustoimenpiteitä:

- Kiinnipitäminen 42 f § (ratkaisun voi tehdä henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö)
- Aineiden ja esineiden haltuunotto 42 g § (ratkaisun voi tehdä henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö)
- Henkilön tarkastus 42 h § (ratkaisun voi tehdä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö), jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön esihenkilölle)

- Rajoittavan välineen tai asusteen toistuvaa käyttöä koskeva kirjallinen päätös voidaan tehdä myös työ- ja päivätoimintayksikössä

Päiväaikaisessa toiminnassa voidaan käyttää rajoitustoimenpidettä, josta on päätetty tehostetun palveluasumisen yksikössä.
Tällaisia rajoitustoimenpiteitä ovat:

- Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa 42 k § Jos tehostetun palveluasumisen yksikössä tai laitoksessa on tehty kirjallinen päätös rajoittavan välineen tai asusteen toistuvasta käytöstä, työ- tai päivätoimintayksikössä voidaan täytäntöönpanna kyseistä päätöstä
- Valvottu liikkuminen 42 m §
- Poistumisen estäminen 42 n §

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

Sosiaaliasiavastaava:
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
p. 040 504 5249
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: Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Muistutusten käsittely TupasWillassa

Ensisijaisesti toivomme asiakkaan tai hänen läheisensä antavan palautetta suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.

Jos asiakas tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä asiakkaan saamaan kohteluun tai palvelun laatuun, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Vapaamuotoinen asiakirja otsikoidaan nimellä ”Muistutus”. Täytetty lomake tai vapaamuotoinen muistutus lähetetään osoitteella: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

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. Lupa- ja valvontavirasto ja eduskunnan oikeusasiamies. 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.pulkkinen@pirha.fi*)

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

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

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

3.5 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.

Palautteen huomioiminen TupasWillassa

Asiakas voi antaa TupasWillassa jatkuvasti suoraa ja spontaania palautetta henkilöstölle päivittäisten toimien yhteydessä. Lisäksi asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti maanantain viikkokokouksessa ja vuoden vaihteessa, kun tehdään uutta toimintasuunnitelmaa. Asiakkaiden toiveet kuullaan ja ne pyritään huomioimaan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi TupasWillassa toimii

omavalvontaryhmä, jossa asiakkaiden on mahdollista keskustella toimintaan liittyvistä asioista ja epäkohdista. Omavalvontaryhmässä käsiteltävät asiat käydään läpi henkilökunnan palaverissa.

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 Exceliin. Asiakaskokemuksen tiedot käsittelee johtotiimi ja kyseinen yksikkö.

Palautteen antaminen on pyritty tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaille että heidän läheisilleen. Palautetta voi antaa keskusteluissa, puhelimitse, sähköpostilla tai kirjallisesti palautekorteilla. Palautekortteja löytyy TupasWillan palautelaatikon viereltä. Palautekortti pudotetaan lukittuun palautelaatikkoon. Kirjalliset palautteet lähetetään kerran viikossa perjantaisin Asiakaspalvelukeskukseen, josta ne tallennetaan asiakaspalautejärjestelmään. Sen jälkeen palaute ohjautuu käsiteltäväksi toimipisteeseen tai yksikön palautteen käsittelijälle. Palautteet käsitellään yksikön palaverissa.

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

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

3.6 Henkilöstö

TupasWillan henkilöstö

TupasWillan päiväaikaisessa toiminnassa työskentelee vakituisesti

Ohjaajia 7

Ohjaajia (AMK) 1

Vastaava ohjaaja 1

Palveluesihenkilö 1 (kolmen päiväaikaisen toiminnan yhteinen)

Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Ohjaajista kuudella on sosiaali- ja terveydenalan perustutkinto, lähihoitaja, yhdellä opistoasteen tutkinto, kehitysvammaisten ohjaaja, ja kahdella ohjaajalla on sosionomi (AMK) tutkinto, toisella lisäksi lähihoitajan tutkinto. TupasWillan esihenkilön tutkinto on sosionomi (AMK). Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 7.30-15.29 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 perehdyttäjät.

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. TupasWillassa sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa ja toisen ollessa lomalla sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyllä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa akuuteissa tilanteissa. Jos TupasWillassa on akuutisti useita poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että asumisen yksiköstä siirtyy ohjaaja TupasWillaan, jos asumisen resurssi on hyvä.

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

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

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

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 esim. toteuttamissuunnitelmapalavereissa, joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö vaatii. TupasWillan paikkamäärä on 40. Palveluluokassa 2, yhdentoista asiakkaan tuen ja ohjauksen tarve on suurempi, ja he ovat kahden asiakkaan paikalla.Todellinen asiakasmäärä on päivittäin noin 30.

Lisäksi käytössä on työllistymistä tukevan korvauksen- arviointilomake, jonka avulla määritellään, onko asiakas työtoiminnan vai päivätoiminnan asiakas.

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

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

Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Kuntarekry-järjestelmässä. Esihenkilö täyttää sähköisen rekrytointivaltuutuksen, joka toimii rekrytointitoimeksiannon pohjana. Rekrytointivaltuutuksen jälkeen rekrytointipalveluissa asiantuntija ottaa 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. TupasWillan vakituisen henkilöstön rekrytoinnissa ei ole ollut haasteita.

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

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

3.8 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 TupasWillassa
Päiväaikaisessa toiminnassa monialaista yhteistyötä tehdään vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, asumispalveluiden, fysioterapeuttien, tuetun asumisen ohjaajan, seksuaaliterapeutin, sosiaaliohjaajan ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään kaupungin sivistystoimen, seurakunnan ja oppilaitosten kanssa. Yhteistyötä tehdään lisäksi in-house -yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta. Yhteistyötä

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt seuraavat asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumispalveluihin. TupasWillassa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja ja vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä. Asiakaskirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Sagaan. Yhteinen potilastietojärjestelmä OMNI 360 on tullut asteittain käyttöön Pirkanmaan hyvinvointialueella. TupasWillassa käyttö on alkanut alkuvuonna 2025.

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

Joidenkin asiakkaiden fysioterapia on TupasWillassa. 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 (asiakaspalaverit ja toteuttamissuunnitelmapalaverit) pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Ruokahuollosta vastaa Voimia, joka toimittaa arkisin lounaan TupasWillaan. Voimia huolehtii myös erityisruokavalioiden toteuttamisesta. Voimian kautta tulee myöskin siivous TupasWillaan. Siistijä käy TupasWillassa joka arkipäivä. Ruokatarvikkeita tilataan S-ryhmän kauppakassipalvelun kautta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

TupasWillan kiinteistön omistaa A. Malm Oy ja Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. TupasWilla on valmistunut huhtikuussa 2015 ja se on suunniteltu

päivätoimintakeskukseksi. Rakennuksen pinta-ala on yli 900 neliötä ja se sijaitsee Pähkinäkallion alueella lähellä palveluja ja hyvien kulkuyhteyksien varrella. Tilat on päiväaikaisen toiminnan käytössä arkipäivisin. Torstaisin saunaa ja suihkutiloja käyttää ikäihmisten kotihoito ja viikonloppuisin tiloissa on Tukenan järjestämää lasten ryhmälomitusta. Satunnaisesti tiloissa kokoontuu Kangasalan Seudun Tukiyhdistys.

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

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

TupasWillassa on vuokranantajan laatima käyttäjäkansio, jossa on yleiskuvaus kiinteistöstä, toimintaohjeet palohälytyksen soidessa tai sprinklerin lauetessa, rikosjärjestelmän käyttöohjeet, lukitusturvallisuus, toiminta vikatilanteissa ja eri laitteiden ja takan käyttö- ja huolto-ohjeet. Lisäksi kansiossa on pelastussuunnitelma. Kansio on kaikkien taloa käyttävien saatavilla keittiön kaapissa.

TupasWilla on varustettu automaattisella paloilmoittimella ja sprinklerillä kaikkien tilojen osalta. Sammutuslaitteistolle on laadittu kunnossapito-ohjelma. Palotarkastukset on tehty säännöllisesti. Viimeisin palotarkastuksen pöytäkirja on päivätty 10.2.2026. Kohteen valvontaväli on 36kk. Viimeisin sisäinen palotarkastus henkilökunnan kesken on tehty elokuussa 2026. Pelastussuunnitelma päivitetään joka vuosi ja jokainen työntekijä perehdytetään turvallisuuskävelyllä työsuhteen alussa ja vuosittain. Viimeisin poistumisturvallisuusselvitys on tehty elokuussa 2023.

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

Lääkinnälliset laitteet

TupasWillassa on käytössä apuvälineitä (sairaalasänky, pesulavitsa ja kattonostimet), joissa on säännöllinen huoltosopimus. Nämä lääkinnälliset laiteet ovat myös rekisteröity laiterekisteriin.

Asiakkailla on myös paljon yksilöllisiä apuvälineitä, joista on apuvälinekohtaiset sopimukset. Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tulevat apuvälinekeskuksen kautta. TupasWillan asiakkailla on käytössä henkilökohtaisia pyörätuoleja, rollaattoreita, kävelyteline ja seisomateline. Henkilökohtaisten apuvälineiden huolto tilataan asiakkaan kotoa. Uudet työntekijät opastetaan apuvälineiden käyttöön. Fysioterapeutti opastaa asiakkaita laitteen turvalliseen käyttöön.

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

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

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

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.

TupasWillan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä on Saga. Järjestelmään kirjaudutaan Sote ammattikortilla. 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. TupasWillassa 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 TupasWillassa

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 syksyllä 2026. Kierron aikana tehdyt huomiot on kirjattu lomakkeelle ja puutteisiin on kiinnitetty huomio.

Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä. Kirjausten tulee perustua näyttöön. Jos kyseessä on työntekijän tulkinta, tulee se ilmetä kirjauksesta.

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.

Asiakkaalle tulee kertoa asiakastietojen tallentamisesta ja käyttötarkoituksesta sekä asiakkaan oikeudesta tarkastaa hänestä tallennetut tiedot. Ennen kuin asiakas tai hänen edustajansa antaa sosiaalihuollon järjestäjälle ja toteuttajalle tietoja, hänellä on oikeus saada asiakaslain mukaan tietää seuraavat asiat: miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan, mihin tarkoitukseen tietoja käytetään, mihin tietoja luovutetaan säännönmukaisesti, asiakkaan oikeus saada tarkastaa omat tietonsa ja vaatia tietojen

korjaamista sekä näissä yhteyksissä noudatettavat menettelytavat, minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot talletetaan sekä tarvittaessa myös rekisterinpitäjän edustajan nimi ja yhteystiedot.

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

Lääkehoitosuunnitelma TupaWillassa

TupasWillan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi maaliskuussa 2026 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.

TupasWillassa on nimetty kaksi lääkehoidosta vastaavaa ohjaajaa, Sara Hippeläinen ja Anna Mäkelä. TupasWillan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Kangasalan sosiaali- ja terveysaseman vastaanottopalvelujen ylilääkäri Liisa Joutsiniemi.

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

Lääkäri määrää aina lääkehoidon ja vastaa siten sen kokonaisuudesta. TupasWillan ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön sairaanhoitajalle. Lääketietoutta päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon koulutuksissa, Oppiportin verkkokoulutuksilla sekä LOVe ja LOP –koulutuksessa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että hänen lääkehoidon osaamisensa ja luvat ovat yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisia. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito sekä hyvät ja turvalliset työolosuhteet lääkehoidon toteuttamiseen.
TupasWillassa toteutetaan toiminnan jatkuvaa seurantaa. Jokainen työntekijä suorittaa omavalvontaa kirjaamalla ylös lääkehoitoon liittyviä asioita. Omavalvonnan tehostamiseksi on luotu mm. tarkistus- ja seurantalistoja sekä -käytäntöjä, joiden avulla voidaan seurata lääkehoidossa tapahtuvia asioita.

3.13 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 TupasWillassa
Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Henkilökunta on sitoutunut suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä esihenkilön kanssa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja. TupasWillassa on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma ja elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. TupasWillaan on nimetty hygieniayhdyshenkilöt, jotka ovat Sara Hippeläinen ja Ella Nieminen. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat infektioiden torjunta- koulutuksiin ja jalkauttavat ohjeistukset yksikköön. Yksikössä seurataan infektioiden torjuntaan liittyviä muutoksia ja reagoidaan niihin. Tarvittaessa hygieniayhdyshenkilöt ovat yhteydessä vastaavaan hygieniahoitajaan. Siivouksen palveluntarjoajana toimii Pirkanmaan Voimia Oy.

Noudatamme yleisiä hyviä hygieniakäytäntöjä ja henkilökunta perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin. Henkilökunta noudattaa hyvää käsihygieniaa, sekä hyvää yleistä hygieniaa sekä ohjaavat asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojavarusteiden käyttö sekä käsihygieniasta huolehtiminen on tärkeää. Työntekijät tuntevat käsihygieniaohjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Käsihygienian lisäksi noudatamme aseptista työjärjestystä ja kiinnitämme huomiota yksikön siisteystasoon.

Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää. Koritilaus -kansiossa on lista, millä hygieniavastaavat seuraavat käsidesin käyttöä. Henkilökunnalle on tarvittaessa käytössä ja helposti saatavilla suojakäsineitä, maskeja ja suojaessuja.

Kannustamme ja tuemme asiakkaita kokonaisvaltaiseen hygienian hoitoon esimerkiksi avustamalla pyykkäyksessä, mahdollistamalla peseytymisen ja ohjaamalla terveisiin elämäntapoihin. Asiakkaita ohjataan päivittäin pesemään käsiä sekä käyttämään käsidesiä. Asiakkaita ohjataan myös oikeanlaiseen aivastamiseen. Jos asiakas

sairastuu toimintapäivän aikana, asiakas lähetetään kotiin. Ohjaamme asiakkaitamme sairastamaan kotona.

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

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

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

Tartuntatautilain 55§ mukainen tuberkuloosiselvitys vaaditaan tarvittaessa, esimerkiksi jos esihenkilölle nousee epäily, että työntekijä on hoitanut tuberkuloosipotilasta tai ollut lähikontaktissa muutoin tuberkuloosipotilaaseen. Tällöin työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon.

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. TupasWillassa huomioidaan infektioiden torjunta sekä hygienianhoito kokonaisvaltaisella lähestymistavalla. Eritepakki on kodinhoitohuoneessa. Kokonaisvaltainen lähestyminen hygieniaan huomioi asiakkaan sekä henkilökunnan terveyttä ja elämänlaatua.

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.

Suurin vastuu käytännön riskienhallinnan järjestämisestä ja toteuttamisesta on aina toimivaltaisella johdolla. Johtavat viranhaltijat ja tilivelvolliset ovat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet -asiakirjan mukaisesti vastuussa riskienhallinnan toimeenpanemisesta ja raportoinnista omalla vastuualueellaan. Käytännössä tämä tarkoittaa koko oman vastuualueensa riskienhallinnan puitteiden järjestämistä ja toimeenpanoa. Myös kaikille organisaation esihenkilöille on asetettu saman asiakirjan perusteella oma osuutensa organisaation riskienhallinnasta. Jokaisen esihenkilön tehtävänä on omalla vastuualueellaan järjestää, toteuttaa, valvoa ja raportoida riskienhallintaa. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa sitä, että jokainen Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilö on oman vastuualueensa osalta velvoitettu huolehtimaan myös asianmukaisesta riskienhallinnasta. (Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja).

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa liittyen asiakas- ja potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan.Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään myös ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat HaiPro 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

TupasWillassa tunnistettuja riskejä ovat seuraavat:

Asiakkaiden toimintakyvyn alenemisen aiheuttamat riskit (esim. kaatuminen)
Asiakkaan katoaminen
Biologiset vaaratekijät (asiakkaan henkilökohtainen hygienia)
Lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät riskit
Epilepsiakohtaukset

Ilmoitusten ja huomioiden perusteella TupasWillassa suurin riski liittyy asiakkaiden toimintakyvyn alenemiseen. Toimintaohjeilla pyritään välttämään vahinkotapahtumat. Eri tilanteissa toimimiseen on ohjeistus toimintakorteissa (esimerkiksi toimintakortti

kadonnut asiakas). Henkilökohtaiseen hygieniaan kiinnitetään huomio ja asiakkaita ohjeistetaan käsienpesussa ja oikeanlaisessa yskimisessä, lisäksi TupasWillassa on mahdollisuus saunoa ja harjoitella pyykinpesua. Lääkehoidon toteuttamiseen liittyvistä riskeistä tyypillisiä ovat antamatta jäänyt lääke tai että asukas ei ole niellyt lääkettä. Näihin riskeihin on vastattu korostamalla huolellisuutta lääkkeenantotilanteissa. Epilepsiakohtausten varalle on olemassa lääkekaapissa asiakaskohtaiset ohjeet siitä, miten kussakin tilanteessa tulee toimia. Työntekijöillä on myös tiedossa, miten saada tarvittaessa apua. Toimiston seinältä löytyy yhteystiedot lääkärille, kiirevastaanotolle ja päivystysapuun.

Henkilökunta on kartoittanut riskejä Granite –riskienhallintaohjelman avulla ja tunnistettuja riskejä ovat:
Fysikaaliset riskit (melu, ilmanvaihto, valaistus)
Ergonomiset tekijät (nostot ja siirrot)
Biologiset vaaratekijät (tartuntavaara, bakteerit ja virukset)
Psykososiaalinen kuormittuminen (ihmissuhdekuormitus, valppaana olo)

Fysikaalisiin riskeihin TupasWillassa nousee melu. Asiakkaita on paljon ja asiakkaiden äänenkäyttö voi olla voimakasta. Myös keittiössä laitteet aiheuttavat melua ja ruokailutilanteessa on paljon hälinää. Tilannetta on pyritty parantamaan akustiikkalevyillä ja tarvittaessa voi käyttää kuulosuojaimia. Melu voi vaikuttaa myös ympäristön stressitekijänä työhyvinvointiin, vaikka se ei olisi kuuloa vaurioittavalla tasolla.

Myös ilmanvaihdon kanssa on ollut haasteita useamman vuoden: joissakin tiloissa tunkkaista ja hapettoman tuntuista. Tiloihin on tehty paljon mittauksia ja erilaisia toimenpiteitä. Sisäilma on parantunut toimenpiteiden takia, mutta ei riittävästi, joten toimenpiteet jatkuvat.

Taustamelu ja yleisilmanvaihto arvioitu numerolla 2, vakavuus vähäinen: Epämukavuus, ärsytys, ohimenevä lievä sairaus.

Ergonomisista tekijöistä kuormitusta aiheuttaa jonkin verran nosto- ja siirtotilateet ja näyttöpäätetyö, mikäli ergonomia ei ole kunnossa. Kuormituksen vakavuus on arvioitu numerolla 3, kohtalainen. Fyysistä kuormitusta vähentää ergonomiset työtavat ja kattonostimet ja tarvittaessa työfysioterapeutin työpaikkakäynti työpisteen säätämiseksi ergonomiasuositusten mukaisesti.

Biologisista vaaratekijöistä tartuntavaaran vakavuus on arvioitu numerolla 2, vakavuus vähäinen. Tartuntavaaraa vähennetään suojavarusteilla ja käsidesillä. Lisäksi asiakkaita ohjeistetaan hygienian hoidossa.

Työntekijöiden jatkuva valppaana olo ja ihmissuhdekuormitus on isoin riskitekijä psykososiaalisessa kuormittumisessa. Työn järjestelyt ja sisältö on arvioitu numerolla 2, vähäinen. Taukojen rauhalliseen pitämiseen on kiinnitetty huomiota ja asiakkaat on jaettu kolmeen pienryhmään, mikä vähentää ihmissuhdekuormitusta.

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 TupasWillassa
Turvallisen työn perusta on aina tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Jokaisen työntekijän perustehtäviin sisältyy turvallisuuteen liittyvien tapahtumien havainnointi, niistä ilmoittaminen ja korjaavien toimien suunnittelu ja toteutus. Yksikön esihenkilön tulee tietää, mitä hänen vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Tiedon lähteitä ovat asiakkaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Vaara- ja haittatapahtumien selvittäminen on jatkuvaa työympäristön tarkkailua, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta ja tarvittaessa työnantajan on ryhdyttävä asianmukaisiin toimenpiteisiin tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Jatkuvalla järjestelmällisellä tarkkailulla varmistetaan työolojen pysyminen turvallisena.

TupasWillassa on nimettynä kaksi turvallisuusvastaavaa, Anna Mäkelä ja Heli Koikkalainen, jotka osallistuvat säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalavereihin, koulutuksiin ja tuovat niistä tietoa työyhteisölle.

TupasWillan turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaavat. Turvallisuustapahtumat käsitellään aina oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään. Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavissa vaaratilanteissa välittömästi. Ilmoitukset käsitellään vielä työyhteisössä TupasWillan seuraavassa viikkopalaverissa.

Jälkipuintikeskustelu käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työotteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen. Traumaattisia ja kriittisiä tilanteita voi olla esim. väkivaltatilanne, odottamaton kuolemantapaus, hoitovirhe, 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 1-6/2026 näkyy www-sivuilla syyskuussa ja marraskuussa 7-9/2026.

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.

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.

TupasWillan 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, kyberuhka, logistiikkahäiriöihin, sisälle suojautuminen, uhkaava asiakas, 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.

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

5.2 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 (paikka ja päiväys)

Kangasalla 16.9.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Sari Syrjä, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.