Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Wärjäämö, päiväaikaisen toiminnan yksikköa

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 28
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 32
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 34
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 38
3.13 Infektioiden torjunta 40
4 Omavalvonnan riskienhallinta 41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 41
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 47
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 ja omavalvonta - pirha.fi -sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta: Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Wärjäämö

Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Wärjäämö

Hämeenpuisto 44, 33100 Tampere

Ohjaajat puhelin 040 800 4730

Sähköposti tre.warjaamo@pirha.fi

Johtava ohjaaja Jenny Pihl

Puhelin 040 025 6393

Sähköposti jenny.pihl@pirha.fi

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

Wärjäämössä tuotetaan vammaisille aikuisille henkilöille päiväaikaista toimintaa, asiakaspaikkoja 30

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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. 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. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Päiväaikainen toiminta

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten päiväaikainen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluiden ja päiväaikaisen toiminnan omat arvot ovat osallisuus, asiakaslähtöisyys ja luottamus.

Päivätoiminta on asiakaslähtöistä sekä kuntouttavalla työotteella toteutettavaa päiväaikaista toimintaa. Päivätoiminta on pääsääntöisesti ryhmämuotoista toimintaa, jota toteutetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioiden. Päivätoiminta sisältää kodin ulkopuolella järjestettyä, itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoiminta rytmittää arkea ja palvelu voi sisältää mm. ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, luovaa toimintaa ja sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. Päivätoiminnan kautta on mahdollista siirtyä myös työtoimintaan ja sitä kautta edelleen työelämään. Päivätoimintaa toteutetaan 1–5 arkipäivänä viikossa ja toimintapäivän pituus on 6-8 tuntia/päivä. Säännöllisesti toteutuvista lyhyemmistä toimintapäivistä on sovittava erikseen vammaispalvelujen työntekijän kanssa.

Päivätoiminnan keskeisiä tavoitteita ovat asiakkaan toimintakyvyn edistäminen tai ylläpitäminen jo saavutetulla tasolla sekä sosiaalisten taitojen vahvistaminen. Lisäksi päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta yhteisön jäsenenä.

Wärjäämö

Wärjäämön päiväaikainen toiminta kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen alueeseen, jonka palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Wärjäämö on taiteen tekemiseen ja luovaan ilmaisuun keskittyvä kehitysvammaisten henkilöiden päiväaikaisentoiminnan yksikkö. Wärjäämö sijaitsee Tampereen keskustassa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Vuonna 2006 toimintansa aloittaneessa Wärjäämössä on 30 asiakaspaikkaa. Henkilöstöön kuuluvat neljä ohjaaja sekä johtava ohjaaja. Wärjäämöllä toimitaan päivittäin teatterin, musiikin, taidekäsityön, kuvataiteen, tanssin, musiikin ja digiryhmien parissa. Toimimme jokaisen henkilön omista voimavaroista lähtien ja asiakkaiden panos toiminnassa ja sen tavoitteellisessa suunnittelussa on keskeistä.

Toiminnan tarkoituksena on suunnata kohti omannäköistä elämää. Luovan ilmaisun keinoin tuemme asiakkaidemme integroitumista yhteiskuntaan. Taide- ja kulttuuritoiminnan avulla pyritään olemaan näkyviä ja tulemaan nähdyksi. Luovan prosessin avulla elämän eri osa-alueita voi työstää myös omassa arkielämässä. Huomioimme elinikäisen oppimisen osana toiminnan tavoitteellista suunnittelua. Toiminnan sisällä voi harjoituttaa yksin ja ryhmässä työskentelyä, suunnitelmallisuutta ja prosessin tai tehtävän loppuun saattamista.

Digiryhmät ovat olennainen osa päiväaikaisen toiminnan sisältöjä yhteiskunnan digitalisoituessa. Suuntaamme kohti digiosallisuuden lisäämistä ja kulttuurisisältöjen saavutettavuutta mm. tapahtumien striimauksen ja etäpäivätoiminnan kautta.

Wärjäämö on hyvin verkostoitunut. Pyrimme järjestämään ulkopuolisille teatteri- ja musiikkiesityksiä sekä tuottamaan elämyksiä. Yhteistyötä tehdään niin paikallisesti kuin kansainvälisestikin mm. erilaisten hankkeiden, oppilaitosyhteistöiden, kulttuurialan

toimijoiden, järjestöjen ja muiden kehitysvamma-alan toimijoiden kanssa. Yhteistyöt ja hankkeet ovat osa Wärjäämön normaalia arkea ja ryhmien tavoitteellista toimintaa. Luovuuden herättäminen ja onnistumisen kokemukset ovat toiminnan lähtökohtia. Minä osaan, minä pystyn!

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Strategiset kärkiteemat ovat:

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

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.

Vammaisten asumispalveluiden ja päiväaikaisen toiminnan yhteiset arvot ovat:

- Osallisuus
- Luottamus
- Asiakaslähtöisyys

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut ja sen lukuun tuotetut palvelut ja sen sisällössä on otettava huomioon palvelun erilaiset tuottamistavat.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja konkreettisesti käsittelee palveluyksikköä koskevat omavalvonnalliset asiat. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti, ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viiveettä, kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Palveluyksiköllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta.
(Valviran määräysluonnos)

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen Wärjäämössä
Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Tarkastelemme omavalvontasuunnitelmaa myös yhdessä työryhmänä yhteisissä palavereissa, asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Wärjäämön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön esihenkilö Jenny Pihl.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Johtava ohjaaja Jenny Pihl
Puhelin 040 025 6393
Sähköposti jenny.pihl@pirha.fi

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

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä. 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).

Wärjäämön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja tulostettuna kopiona toimipisteessä omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan asiakasturvallisuuden riskien hallintaan käytössä olevaan HaiPro-järjestelmään. Haipro on tarkoitettu poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirhan toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Otamme huomioon myös asiakkaiden ja läheisten esille tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä palavereissa ja kirjataan asiat palaverimuistioon, sekä tehdään tarvittavia muutoksia. Henkilökunta tiedottaa tarvittavia yhteistyötahoja. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro järjestelmään, Granite -järjestelmään, yksiköiden toimintasuunnitelmiin, mahdollisen vakavan vaaratapahtuman raportointidokumentteihin sekä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Wärjäämön päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Wärjäämön päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan vuositasolla laatimalla toiminnan vuosikello, toimintasuunnitelma ja toimintakertomus. Ryhmissä asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan palautteen kautta, AVAIMET-lomakkeen avulla, asiakaspalavereissa, hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa.

Asiakaskirjaukset tehdään Omni360-asiakastietojärjestelmään. Vuonna 2026 Wärjäämössä otetaan käyttöön asiakastietojärjestelmä Saga, jonka ohjaussuunnitelma korvaa AVAIMET-kaavakkeen.

Wärjäämön henkilöstö ilmoittaa viivytyksettä esihenkilölleen havaitsemastaan turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Vaaratapahtuma kirjataan HaiPro järjestelmään ja se käsitellään ensin turvallisuusvastaavien kanssa ja sen jälkeen yhteisesti työyhteisön kanssa viikkopalaverissa. InterRAI-ID on tulossa kaikkiin vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköihin, Wärjäämössä se ei ole vielä käytössä.

Palvelujen laatu Wärjäämössä

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty. Lisäksi Wärjäämöllä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma (AVAIMET). AVAIMET-kaavakkeen avulla on mahdollisuus kuulla ja nähdä tarkemmin asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja näin mahdollistetaan jokaiselle omannäköinen elämä. AVAIMET-kaavake päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Asiakasosallisuus Wärjäämöllä

Wärjäämön säännölliseen viikkotoimintaan kuuluu monipuolisia ryhmiä, kuten musiikkiryhmiä, tanssiryhmä, teatteriryhmiä, kuvataideryhmiä, taidekäsityöryhmä, korean kielen- ja kulttuurinryhmä, animaatio- ja kuvausryhmä, videoeditointi, some, ym. digivalmennus, digi-ilmiöiden kuten pelikulttuurin ja tekoälyn tutkiminen, digitaide, E-sport, sekä etätoiminta muiden oman tuotannon yksiköiden kanssa. Wärjäämön toiminnassa on päivittäinen ulkoilumahdollisuus tauon aikana. Akateemisten taitojen ylläpito ja uuden oppiminen on sisällytetty ohjelmaan, kuten myös arjentaidot.
Kerran kuussa kokoontuva Kehittämö on Wärjäämön kaikkien asiakkaiden ja ohjaajien yhteinen keskustelu- ja vaikuttamisenfoorumi. Käsiteltävät vaihtuvat teemat ovat asiakkailta nousseita. Keskustelussa nousseet asiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan toiminnan kehittämisessä.

Tampereen kaupungin kulttuuristrategiassa 2030 on linjattu, että kulttuuritarjonnan saavutettavuutta kehitetään ja puretaan osallistumisen esteitä. Jokaisen oikeus kulttuuriin mahdollistetaan. Hyödynnetään digitaalisia ratkaisuja ja tuodaan ihmisten moninaisuutta esiin viestinnän ja sisältöjen kautta. Tuetaan kulttuuriin osallistumista räätälöimällä palveluja eri alojen asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa. Mahdollistetaan uudenlaisia kohtaamisia. Ajatellaan moninaisuutta voimavarana. Otetaan erityisryhmät ja vähemmistöt mukaan niin sisällöntuottajina kuin asiantuntijoina. Hyödynnetään kulttuurin hyvinvointivaikutuksia osana sosiaali- ja terveyspalveluita. Kulttuuri ja taide tuodaan rakenteelliseksi osaksi eri hoito- ja sosiaalityön muotoja. Kulttuurihyvinvointi rakennetaan osaksi asiakasohjausta, hoitosuunnitelmia ja kirjaamista. (Tampereen kaupungin kulttuuristrategia, n.d, 11.)

Digiosallisuus

Suomen hallitusohjelmalla 2020 on tavoitteena muun muassa digitaalisten palveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen. Suomessa tuli voimaan 1.4.2019 laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta ja sisällön saavutettavuutta ja parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.
YK:n vammaissopimuksen, artiklassa 9. todetaan että esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä edellytyksiä vammaisten henkilöiden itsenäiselle elämälle ja

mahdollisuudelle osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla. Vammaissopimuksen mukaan tulee edistää uusien tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien, myös internetin, saavutettavuutta vammaisille henkilöille. Lisäksi tulee olla yhdenvertainen pääsy myös muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin niin kaupunki- kuin maaseutualueillakin. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016.)

Taiteen tekemisen rinnalla ja sen tueksi Wärjäämöllä on digiryhmiä, jotka ovat tulevaisuuden päiväaikaisen toiminnan sekä taide- ja kulttuuritoiminnan suunnan näyttäjinä. Digiryhmät ovat olennainen osa tulevaisuuden päiväaikaisen toiminnan sisältöjä yhteiskunnan digitalisoituessa. Digiosallisuuden mahdollistaminen ja kulttuurisisältöjen saavutettavuuden lisääminen tuo uusia näköaloja mm. tapahtumien striimauksen ja etäpäivätoiminnan kautta toimintaamme.

Suuntana oman näköinen elämä

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK 2017) on määritellyt työ- ja päivätoiminnan laatukriteerit. Kymmenen laaditun laatukriteerin tarkoitus on auttaa palvelun tuottajia kehittämään palveluitaan suunnitelmallisesti.

Luovan prosessin kautta elämän eri osa-alueita voi työstää myös omassa arkielämässä. Toimimme jokaisen henkilön omista voimavaroista lähtien ja asiakkaiden panos toiminnassa ja sen tavoitteellisessa suunnittelussa on keskeistä. Tuetaan elämänhallintaa, itsenäistä selviytymistä yhteisöissä, sekä yhteiskunnassa toimimista. Taide- ja kulttuuritoiminnan avulla pyritään olemaan näkyviä ja tulemaan nähdyksi. Tavoitteena on vahvistaa ja lisätä elämässä tarvittavia henkilökohtaisia valmiuksia, kuten itseluottamusta, itsetuntemusta, yhteistyökykyä, motivaatiota ja aloitteellisuutta. Ryhmässä toimiminen voi antaa kokemuksia, uskoa itseen ja myös luoda mahdollisuuksia. Toiminta sisältää yksin ja ryhmässä työskentelyä, suunnitelmallisuutta ja prosessin tai tehtävän loppuun saattamista. Toiminnassa etsitään oman ilmaisun muotoja, harjoitellaan ja opitaan asioita niin eri taiteenlajeista kuin tekniikoistakin. Asiat pyritään sisäistämään tavoitteellisesti ja portaittain eteneväksi tekemisen ja kokemisen kautta. Opetellaan sietämään epävarmuutta ja luomaan omaan toimintaan

rakenteita. Keskeistä on taiteen tekemisen ja kokemisen ilo, halu, taito ja uteliaisuus. Tarvitaan uskallusta tulkita elämään kuuluvia asioita ja itseään taiteen eri muotojen keinoin.

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.

Miten palveluun ohjaudutaan?
Asiakas ohjataan aina olemaan yhteydessä omaan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään ja tekemään hakemus päiväaikaisesta toiminnasta palveluun hakeutuessa. Asiakkaiden sijoittumiset yksikköihin menevät 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.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytystä. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Palvelusuunnitelman tekeminen käynnistyy asiakkaan tai hänen edustajansa, läheisensä tai muun viranomaisen yhteydenotosta. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuvien muiden henkilöiden näkemykset kirjataan myös palvelusuunnitelmaan. Asiakas voi pyytää korjaamaan tai muuttamaan palvelusuunnitelman tietoja. Mikäli asioista ollaan eri mieltä, kirjataan palvelusuunnitelmaan kaikkien suunnitelman laadintaan osallistuneiden näkemykset. Lopullinen palvelusuunnitelma hyväksytään allekirjoituksin. Asiakas voi kieltäytyä allekirjoittamasta palvelusuunnitelman, mikä dokumentoidaan palvelusuunnitelmaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön omatyöntekijällä vastuulla on huolehtia, että asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma tai vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Mikäli edellä mainittujen lakien mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, hänelle voidaan laatia kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat erityishuollon palvelut.

Kehitysvammalain mukaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pitää kirjata yleisellä tasolla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Tämän lisäksi palveluyksikössä tehdään asiakkaalle käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet sekä tarvittaessa itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet. Lisäksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan tavoitteita.

Asumisyksiköissä sekä päivä- tai työtoiminnassa tehtävässä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa kuvataan, miten toimet toteutetaan asiakkaan arjessa käytännön tasolla. Tämä suunnitelma on tärkeä arjen yhteistyöväline, joka on tehtävä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen muuttuessa. Päivityksestä vastaa asiakkaan vastuutyöntekijä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on osa perehdytystä. Yksikön työntekijät lukevat asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat säännöllisesti. (Lähde: Pirha vammaispalvelulain soveltamisohjeet 2023; Asiakaslaki 9 § ja 10 § (Finlex); THL vammaispalvelun käsikirja)

Vammaispoliittinen ohjelma

Vammaispalvelulain mukaan (675/2023) sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Vammaisneuvoston aloitteesta Pirkanmaan hyvinvointialueelle on laadittu vammaispoliittinen ohjelma (VAMPO). Ohjelman tavoitteena on varmistaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen sekä edistää YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan mahdollistaman vammaisten henkilöiden oikeuksien komitean antamien suositusten noudattaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella. Sopimuksessa ja sen valinnaisessa pöytäkirjassa korostetaan velvollisuutta edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa ja tukea heidän vaikutusmahdollisuuksiaan itseään koskevissa asioissa.

Sopimuksen pääperiaatteisiin kuuluvat yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, sukupuolten välinen tasa-arvo,

vammaisten lasten oikeuksien kunnioittaminen sekä ihmisten erilaisuuden kunnioittaminen osana yhteiskunnan moninaisuutta.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelujen palvelulupaus toteaa, että hyvinvointialue tarjoaa yhdenvertaiset, esteettömät ja saavutettavat palvelut, joissa vammaista henkilöä kuunnellaan ja kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon.

Asiakkaan asema ja oikeudet Wärjäämössä

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

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kehitysvammalain mukaan (381/2016) sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka 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.

Asiakkaan kanssa käydään yhdessä puolen vuoden välein läpi hänen henkilökohtainen IMO-suunnitelmansa. Suunnitelman tulee olla aina ajantasainen, ja Wärjäämön työntekijätiimissä käydään yhdessä läpi jokaisen asiakkaan IMO-suunnitelmat. Wärjäämöllä on myös yksikkökohtainen IMO-suunnitelma, joka on muidenkin yksiköiden nähtävillä laadun tarkkailun vuoksi. Tämäkin suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein.

Wärjäämöllä asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asiakasta tuetaan kunnioittavalla kohtaamisella sekä tuetun päätöksen teon menetelmin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan henkilökohtaisella AVAIMET-suunnitelmalla. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on tehty jokaiselle omat henkilökohtaiset tavoitteet, jotka on kirjattu asiakkaan AVAIMIIN. Näitä tavoitteita ja niiden toteutumista käydään säännöllisesti läpi toiminnan arjessa.
Asiakas valitsee itse mihin ohjattuun toimintaan osallistuu ja miten ilmaisee itseään taiteen ja kulttuurin keinoin. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen ja toiminta suunnitellaan tavoitteelliseksi asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtien. Päivittäisissä arjen toiminnoissa esim. ruokahetkillä asiakas valitsee itse oman ruokajuomansa. Tarvittaessa asiakkaan kanssa käytetään vaihtoehtoisia- ja puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä, kuten esimerkiksi pcs- kuvat, tukiviittomat, kommunikaattori sekä erilaiset iPad- sovellukset, kuten MOI; GoTalk jne.

Henkilökunta on käynyt IMO-koulutuksen ja yksikössä on IMO-vastaava. Lisäksi yksikössä käydään jatkuvaa keskustelua itsemääräämisoikeuteen liittyen. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Wärjäämöllä ei ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan siten, että asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyviä ja asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen

Asiakkaan oikeusturva

Yksikön toimintakulttuuri ja arvopohja perustuu asiakkaan kunnioittamiseen. Asiakkaiden ääntä kuunnellaan. Mikäli palvelussa ilmenee epäselvyyttä tai asiakas on tyytymätön kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä henkilökuntaan, henkilöiden esihenkilöihin, kuten palvelupäällikköön, vastuualuejohtajaan tai toimialuejohtajaan. Mikäli asiat eivät selviä keskusteluissa, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

Mikäli palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava, asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiamies (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta
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.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma klo 9–11
Ti klo 12.30–14.30
Ke klo 9–11
To klo 9–11
p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

Muistutusten käsittely Wärjäämöllä

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 Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
Vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)

Wärjäämön toimintaa koskeva muistutus: pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@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 henkilöstölle: 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 palautetta kerätään ja huomioidaan Wärjäämössä

Asiakas voi antaa yksikön toiminnan arjessa palautetta henkilöstölle. Asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti, niin ryhmien sisällä, kuin yhteisissä palavereissa. Kysymme palautetta myös uuden toimintakauden suunnittelun yhteydessä. Wärjäämöllä on kuukausittain Omavalvontaryhmä, johon kaikki halukkaat saavat osallistua. Päivää vaihdellaan, jotta mahdollisimman moni pääsee osallistumaan. Omavalvontaryhmä käsittelee palautteita, kehittämistoimenpiteitä ja toiveita.

Asiakaskokemuksien tietoja käsittelevät johtotiimit ja kyseinen yksikkö. Wärjäämössä tarkastellaan palautteita työryhmänä yhteisissä palavereissa, asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden ja toimintaa muutetaan palautteen perusteella mahdollisuuksien mukaan.

Palautetta voi antaa myös sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta. Palautesivuston kautta annetut palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

3.6 Henkilöstö

Wärjäämön henkilöstö

Henkilöstö koostuu 4 ohjaajasta sekä johtavasta ohjaajasta. Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Henkilöstön koulutuksina ovat kaksi lähihoitajan tutkinnolla, lähihoitaja jolla myös kulttuurituottajan (AMK) tutkinto, sekä sosionomi, sekä yhteisöpedagogi (AMK). Wärjäämön esihenkilöllä on sekä artenomi (AMK) sekä sosionomin (AMK) tutkinnot. Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 8.00–16.00 välillä.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.
Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

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

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

- Sijaispoolit/sisäiset sijaiset
- Muut sijaiset (yksikön oma lista sijaisista)
- Yksikön omat työntekijät
- Tempore
- Henkilöstöfirman käyttö palvelupäällikön kanssa sopien

Päiväaikaisessa toiminnassa sijaisia käytetään lähtökohtaisesti pitkiin sijaisuuksiin. Väliaikaista lisäresurssia voidaan saada tarvittaessa myös vip-työntekijöistä. Wärjäämössä sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan

poissa ollessa ja toisen ollessa lomalla sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyllä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa tarvittaessa. Jos Wärjäämössä on useita poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että asumisen yksiköstä siirtyy ohjaaja Wärjäämöön, 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. Wärjäämön 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. Wärjäämön 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.

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. 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. Rikosrekisteriote pitää tilata itse oikeusrekisterikeskukselta ja esittää esihenkilölle työsuhteen alussa.

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

Päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokainen henkilökunnan jäsen perehdytetään tehtäviin työsuhteen alussa ja perehdytystä jatketaan työsuhteen aikana. Yksikön

esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että työntekijä saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen, esim. haastaviin tilanteisiin varautuminen. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytyssuunnitelma. Hyvinvointialueella on määritelty kullekin ammattiryhmälle velvoittavat koulutukset, jotka henkilöstö suorittaa ja joiden suorittamisen esihenkilö tarkistaa HR-työpöydältä työntekijän koulutuskortista.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-perehdytysjärjestelmää. Intro -perehdytysjärjestelmä on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Introssa perehdytyksen etenemistä voidaan seurata reaaliaikaisesti. Vammaispalveluissa Intron välipääkäyttäjinä toimivat Kaisa Rytkönen (vaativat erityispalvelut) ja Kaisa Pyyny (asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta sekä vammaissosiaalityö). Välipääkäyttäjiltä esihenkilö saa tunnukset Intro-perehdytysjärjestelmään sekä tukea Intron käyttöönottoon.

Hyvä perehdytys luo perustan sujuvalle ja turvalliselle työlle. Lisäksi kattava perehdytys tutustuttaa työntekijän organisaation strategiaan, arvoihin ja toimintakulttuuriin. Perehdytyksen tavoitteena on tukea työntekijöiden osaamista, jolloin työturvallisuus ja asiakasturvallisuus paranevat.

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.

Miten toteutetaan Wärjäämössä

Asiakkaiden tuen tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti esim. hoito- ja ohjaussuunnitelmapalavereissa, joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö

vaatii. Wärjäämön paikkamäärä on 30. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella Wärjäämön arjessa. Asiakasmäärä on suhteutettu mittaamisen perusteella ja asiakasmäärä on päivittäin noin 30. Ohjaajia Wärjäämössä on neljä ja minimivahvuus on kaksi. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama.

Pirkanmaan hyvinvointialueella lähiesihenkilöntehtäviä organisoidaan niin, ettei hänen 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.

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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja. Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää. Päiväaikaisen toiminnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun koulutuksen saaneista henkilöistä. Tehtävänkuva määrittelee tehtävään vaaditun koulutustason

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot

sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito
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. Wärjäämön vakituisen henkilöstön rekrytoinnissa ei ole ollut toistaiseksi haasteita.

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

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 Wärjäämössä
Päiväaikaisessa toiminnassa tehdään monialaista yhteistyötä vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, asumispalveluiden, fysioterapeuttien, tuetun asumisen ohjaajan, seksuaaliterapeutin, sosiaaliohjaajan ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa.

Wärjäämö on hyvin verkostoitunut ja teemme paljon monialaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään niin paikallisesti kuin kansainvälisestikin mm. erilaisten hankkeiden, oppilaitosyhteistöiden, kulttuurialan toimijoiden, järjestöjen ja muiden kehitysvamma-alan toimijoiden kanssa. Yhteistyöt ja hankkeet ovat osa Wärjäämön normaalia arkea ja ryhmien tavoitteellista toimintaa. Pyrimme järjestämään myös ulkopuolisille teatteri- ja musiikkiesityksiä sekä tuottamaan elämyksiä. 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. Wärjäämössä jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja ja vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä. Asiakaskirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Omni 360n. Vuonna 2026 sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä aloittaa Saga.

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien kautta. Ainoastaan akuuttikäynneille, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan Wärjäämöstä käsin. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini- mallin mukaisiin palavereihin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Lounaat tilataan Voimian kautta ja tuotetilaukset on kilpailutettu S-ryhmän kautta. Voimia toimittaa ateriat, jotka Voimian monipalvelutyöntekijä vastaanottaa ja jakaa

linjastolta. Henkilökunta on mukana aterioiden jakamisessa ja seuraa, että jokainen asiakas saa sopivan ateria-annoksen juomineen. Erityisesti kesällä huomioidaan riittävä nesteen saanti. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

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

Toimitilat ja välineet

Wärjäämön kiinteistön omistaa Tyrvään investointipalvelu Oy ja Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. Wärjäämö on pinta-alaltaan hieman yli 500 neliötä ja sijaitsee Tampereen keskustassa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Tilat ovat päiväaikaisen toiminnan käytössä arkipäivisin 8.00-16.00. Iltaisin Wärjäämön päiväaikaisen toiminnan jälkeen tilaa käyttää Vimmart -Yhdenvertaisen taiteen oppilaitos, viikonloppuisin heidän toimintaansa on tiloissa satunnaisesti. Säännöllisesti viikonloppuisin tiloissa kokoontuu Tampereen tarinateatteri.

Tilat on suunniteltu ja remontoitu Wärjäämön toiminnan sisällön toteutusta vastaamaan, esteettömiksi ja viihtyisiksi. Wärjäämöllä on seitsemän eri tilaa ryhmille mm. kaksi musiikkitilaa, joista toinen on äänieristetty, sali teatteri- ja liikkumiskäyttöön, kuvataide- ja taidekäsityötila, digitila ja ruokatila. Lisäksi henkilökunnan käytössä on kaksi toimistotilaa ja sosiaalitilat. Päiväaikaisen toiminnan tilat ovat kokonaan asiakkaiden yhteiskäytössä. Pienryhmät kokoontuvat omissa tiloissaan. Yksiköissä läheisillä tai muilla tahoilla on mahdollisuus käydä tutustumassa.
Laitteiden huollosta ja korjauksista laitetaan pyyntö Paketin kautta. Laitteiden huollot, kiinteistöön liittyvät tarkastukset ja huoltotoimenpiteet kirjataan Paketti-järjestelmään. Kirjaus käynnistää työpyynnön.

Jokaisella Wärjäämössä työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa korjauksien tarpeista viipymättä järjestelmään. Wärjäämöön tehdään säännöllisesti

terveydenhuoltolain mukaisia tarkastuksia sekä palo- ja pelastuslain mukaisia tarkastuksia.

Wärjäämön käytössä olevia keskeisiä välineitä ovat tietokoneet, tabletit, puhelimet ja kommunikointiin liittyvät ohjeislaitteet kuten mikrofonit ja kamerat. Wärjäämö käyttää toiminnassaan erilaisia asiakastietojärjestelmiä ja kommunikointiin ja ryhmien ohjaukseen tarkoitettuja järjestelmiä. Näiden laitteiden toimivuudesta vastaa Istekki Oy

Vikailmoitukset ja huoltopyynnöt

Vikailmoitukset ja huoltopyynnöt tehdään paketti palvelutilauksen kautta, joka on Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköinen sovellus.

Isännöinti

Retta Isännöinti Pyhäjärvenkatu 5A, 33200 Tampere puhelin 010 228 1437

Huoltoyhtiö

Puhelinasiakaspalvelu avoinna arkisin klo 07.00 – 16.00 puh. 010 270 8040
Päivystys puh. 010 270 8888

Asiakaspalvelupiste

Sarankulmankatu 25, 33900 Tampere avoinna arkisin klo 08.00 – 16.00
Sähköposti pirkantalohuolto@kotikatu.fi

Kiireelliset vikailmoitukset puhelimitse huoltoyhtiöön

Lääkinnälliset laitteet

Pyörätuoli- tai rollaattoriasioista olemme yhteydessä koteihin, samoin jos havaitsemme vikoja esim. silmälaseissa tai kuulolaitteissa. Kuume- ja verenpainemittareiden käyttökunnosta ja tarvittaessa uusimisesta huolehtii esihenkilö ja henkilökunta.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus tilanteen vaatiessa. Etäpäiväaikaisiin ryhmiin osallistuessa käytetään Flowmedikiä, joka on määritelty lääkinnälliseksi laitteeksi.

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.

Wärjäämöllä käytetään vain tietoturva-arvioinnin läpäisseitä tietojärjestelmiä ja sovelluksia. Uusien sovellusten ja tietojärjestelmien käyttöönottoa varten olemme yhteydessä Pirhan muutoshallintaan.

Pirhan tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tietohallinto kehittää asukkaiden ja ammattilaisten digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti Pirhan inhouse-yhtiö tieto-, viestintä- ja terveysteknologiayhtiö Istekki Oy.

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.

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita tietosuoja-asioissa ja henkilöstö tutustuu Intran tietosuojaohjeisiin. Tietosuoja- ja salassapito asiat ovat osa yksikön uuden työntekijän yleistä perehdytystä. Organisaation perehdytyksen aikana suoritetaan hyvinvointialueen pakollinen tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jonka henkilöstö uusii kahden vuoden välein. Yksikön esihenkilö seuraa henkilöstönsä tietosuoja- ja tietoturvakoulutusten suorittamista. Yksikön henkilöstö sitoutuu noudattamaan tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoa, IT-järjestelmiä ja –laitteita ja osaa toimia oikein ja oikea-aikaisesti tietosuojapoikkeamissa. työntekijät sitoutuvat salassapitoon ja noudattavat tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä ohjeita kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Hyvinvointialueen tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa, että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa.

Wärjäämön työntekijät suorittavat pakollisen peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Uudet työntekijät perehtyvät pakollisiin tietosuoja- ja tietoturvaosioihin osana perehdytystään. Wärjäämön esihenkilö seuraa henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvakoulutusten suorittamista.

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

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita tietoturva-asioissa ja henkilöstö tutustuu Intran tietoturvaohjeisiin. Tietoturva-asiat ovat osa yksikön uuden työntekijän yleistä perehdytystä. Organisaation perehdytyksen aikana suoritetaan lisäksi hyvinvointialueen pakollinen tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, jonka henkilöstö uusii kahden vuoden välein. Yksikön esihenkilö seuraa henkilöstönsä tietosuoja- ja tietoturvakoulutusten suorittamista. Yksikön henkilöstö sitoutuu noudattamaan tietoturvaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoa, IT-järjestelmiä ja –laitteita ja osaa toimia oikein ja oikea-aikaisesti tietoturvapoikkeamissa.

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 henkilöstölle: Tietosuoja - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

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

Intro-järjestelmän perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus käytännössä, potilastietojen tarkasteluoikeudet, sosiaalisen median käyttö työasioista puhuttaessa.

Lisäksi hyvinvointialueen Intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta.

Wärjäämöllä asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti. Perehdyttämisen yhteydessä varmistetaan, että uusi työntekijä ymmärtää kirjaamisen merkityksen ja tärkeyden. Wärjäämöllä on sovittu, että jokainen ohjaaja kirjaa omat asiakkaansa. Jos tulee sellaista kirjattavaa, missä oma ohjaaja ei ole ollut paikalla, sen kirjaa paikalla ollut ohjaaja. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen toimikortti käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa. Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto on tietoturvallisella P-asemalla. tai rekisterienhallintajärjestelmä Lokerossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä, ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon.

Wärjäämön toiminnassa kerätään säännöllisesti asiakkailta kuvauslupia. Myös nämä kuvausluvat tallennetaan Lokeroon. Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. Wärjäämössä otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa.

Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa.

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

Miten lääkehoitoa toteutetaan Wärjäämössä

Lääkehoidon toteutuksesta vastaa yksikön esihenkilö. Kaikilla ohjaajilla tulee olla lääkeluvat voimassa. Wärjäämöllä on oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa tehdään muutoksia useammin.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivittävät sairaanhoitaja AMK Tomi Kleemola ja johtava ohjaaja Jenny Pihl. Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Wärjäämön 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. Wärjäämön ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön Wärjäämön sairaanhoitaja Tomi Kleemolalle. 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.

Tomi Kleemola, Sairaanhoitaja AMK
Puhelin 041 7303498
Sähköposti tomi.kleemola@pirha.fi

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä

Infektioiden torjunta Wärjäämössä
Wärjäämöllä on oma infektioiden torjunnan yhdyshenkilö. Hän muistuttaa säännöllisin väliajoin asiakkaita ja henkilökuntaa hygieniakäytänteistä. Hän myös osallistuu hygieniakoulutuksiin ja kokouksiin. Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Yhdyshenkilö on mukana kokouksissa ja koulutuksissa ja informoi muuta henkilökuntaa. Henkilökunta on sitoutunut suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä esihenkilön kanssa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja. Eritetahrapakki löytyy siivouskomerosta ja sitä työntekijät käyttävät tarvittaessa. Henkilökunta huolehtii toimintatilojen yleisestä siisteydestä.

Yksikössä toimii monipalvelumalli yhteistyössä Pirkanmaan Voimian Oy:n kanssa. Voimian työntekijä vastaa Wärjäämön siivouksesta, ruoan jakamisesta, ruoan sekä kylmälaitteiden lämpötilan seurannasta, astianpesukoneen hygieniasta ja siivouksesta sekä astioiden tiskauksesta. Lisäksi Voimia huolehtii siivousvälineiden/liinojen sekä työvaatteidensa puhdistuksen Wärjäämöllä olevalle pesukoneella. Mahdollisen muun pyykin pesemisestä huolehtivat tarpeen mukaan Wärjäämön ohjaajat. Voimian

monipalvelutyöntekijä vastaa hygieniatason toteuttamisesta erillisten suunnitelmien mukaisesti. Tampereen ympäristöterveys tekee ajoittain valvontasuunnitelman mukaisia seurantatarkastuksia Wärjäämön tarjoilukeittiötoimintaan. Tarkastukselta saatu Oiva-raportti on asiakkaiden nähtävillä tarjoilukeittiön läheisyydessä.

Wärjäämön infektioiden torjunnan yhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot
Lili Vihavainen
Sähköposti lili.vihavainen@pirha.fi
Puhelin 0408004729

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
Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seuraavat ja arvioivat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmat eli toimintaohjeet laaditaan palveluyksikkötasoisesti. Hyvinvointialueen yksiköissä tulee tehdä omatoimisesti sisäinen palotarkastus kahden vuoden välein. Turvallisuuskävelyitä tulee tehdä säännöllisesti vuosittain sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely tulee toteuttaa kaikille työntekijöille.

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma. Suunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiselle. Wärjäämön henkilökuntaa ohjeistetaan tutustumaan suunnitelmaan.

Työturvallisuusriskien hallintaan on käytössä riskienhallintajärjestelmä Granite. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Jokainen vastuualue nimeää yhteyshenkilön, jolta esihenkilöt pyytävät Graniten käyttäjäoikeuksia. Työturvallisuusriskit arvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa ovat vastuualuejohtajat, palvelupäälliköt ja esihenkilöt, mutta toimenpiteitä vastuutetaan myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden.

Yksikössä on nimetty Granite vastaava, joka yhteistyössä esihenkilön, yksikön muun henkilöstön sekä tarvittaessa työsuojeluvaltuutetun kanssa, osallistuu riskien kartoitukseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn. Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, fyysinen ja psykososiaalinen kuormittuminen, fysikaaliset vaarat ja kemialliset vaarat. Arvioinnit ja riskitekijät kirjataan Graniteen, joka päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa sekä asiakkaat, että henkilöstö uskaltavat tuoda esiin laatuun, työturvallisuuteen sekä asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

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

Wärjäämön turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaava. Turvallisuustapahtumat käsitellään oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa Wärjäämössä pohditaan toimenpiteitä, joilla vaaratapahtumat jatkossa vältetään.
Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavat vaaratilanteet käsitellään välittömästi. Ilmoitukset käsitellään myös viikkopalaverissa. Korjaavista toimenpiteistä

tiedotetaan henkilöstöä, kirjataan palaverimuistioon ja informoidaan tarvittavia yhteistyötahoja.

Wärjäämössä käytetään Granitea työturvallisuusriskien hallintaan ja yksikössä on nimetty Granite-vastaava. Granite-vastaava osallistuu riskien kartoitukseen, arviointiin ja ennaltaehkäisyyn yhteistyössä yksikön esihenkilön, henkilökunnan ja tarvittaessa työsuojeluvaltuutetun kanssa. Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, fyysinen ja psykososiaalinen kuormittuminen, fysikaaliset vaarat ja kemialliset vaarat. Arvioinnit ja riskitekijät kirjataan Graniteen, joka päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa sekä asiakkaat, että henkilöstö uskaltavat tuoda esiin laatuun, työturvallisuuteen sekä asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Wärjäämön työntekijän huomatessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden, ilmoittaa hän asiasta viipymättä yksikön esihenkilölle.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella työntekijän tekemän ilmoituksen käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä yksikön turvallisuusyhdyshenkilön kanssa. Yksikön henkilöstöpalavereissa tarkastellaan kuukausittain yksikön ilmoitukset. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä, miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa. Omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat käsitellään välittömästi. Toimialuetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuosittain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

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. Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma.

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniaohjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Wärjäämön yksikköön on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniapalavereihin ja koulutuksiin ja tuo tietoa työyhteisöön. Infektioiden torjunnassa voi tarvittaessa olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan.

Yksikössä on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma ja elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma, jota ohjaajat noudattavat. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito on olennainen osa hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

Riskienhallinnan raportointi

Omavalvonnasta raportoidaan HaiPro järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoitukset vastuualuetasoisesti. Raporteissa tulee käydä ilmi ilmoitusten kokonaismäärä, tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnitellut kehittämistoimet, (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) sekä seuraus asiakkaalle tai potilaalle, jos kyseessä on vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Lisäksi raportoidaan vakavan haitan ilmoituksista yleisellä tasolla (siten, ettei ketään voi ilmoituksista tunnistaa) tehdyt korjaavat toimenpiteet sekä ehkäisevät toimet. 1–6 /2025 raportti julkaistaan organisaation verkkosivuilla syyskuussa ja 7-9/2025 raportti julkaistaan marraskuussa.

Osaamisen varmistaminen

Turvallisuusvastaavalle järjestetään kuukausittaisia tapaamisia sekä koulutuksia eri aiheista. Jokainen henkilöstön jäsen huolehtii myös omalta osaltaan koulutuksiin osallistumisesta. Wärjäämöllä on myös jaettu henkilöstön kesken eri vastuualueita,

kuten hygienia ja turvallisuus. Vastuuhenkilöt siirtävät omaa osaamistaan muulle Wärjäämön henkilöstölle.

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.

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.

Wärjäämön toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut, puhtaanapitopalvelut ja päivätoiminnan kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmukset sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan teemaryhmän toimesta 5-6 kertaa vuodessa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta voi antaa sähköisesti. 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 henkilöstölle: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

Yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niiden suunnittelusta vastaa yksikön esihenkilö vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen linjausten, sääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Ohjeet ja toimintakortit yhteystietoineen valmius- ja jatkuvuudenhallintaan liittyen löytyvät henkilökunnan Teams kanavan tiedostoista. Toimintakortit tulee olla myös tulostettuna omaan kansioon ja olla yksikössä kaikkien saatavilla.

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.
Wärjäämön omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön

viikkopalaverissa. Wärjäämön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla. Omavalvonta on myös saavutettavasti yksikön eteisaulan hyllyssä näkyvällä paikalla.

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.

Wärjäämön henkilökunta seuraa toiminnan toteutumista omavalvontasuunnitelman mukaisesti kaikessa toiminnassaan. Jos yksikkö havaitsee puutteellisuuksia, asia korjataan tekemällä korjaavat toimenpiteet.

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

Wärjäämö raportoi HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset vastuualuetasoisesti. Raportista ilmenee ilmoitusten kokonaismäärä, tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnitellut kehittämistoimet (ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista) ja seuraus asiakkaalle/potilaalle vakava haitta (ilmoitusten lukumäärä). Vakavan haitan ilmoituksista kirjataan yleisellä tasolla tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimet.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampere 28.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Jenny Pihl, johtava ohjaaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.