

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Hehku, päiväaikainen toiminta**  
**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	2
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omaavontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta.....	7
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
3.3	Muistutusten käsittely .....	11
3.4	Henkilöstö.....	13
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	16
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	18
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	19
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	21
3.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	24
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen .....	26
4	Omaavonnan riskien tunnistaminen ja hallinta .....	27
4.1	Riskienhallinta .....	27
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	30
4.3	Sopimushallinta .....	31
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	32
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	33
5	Omaavontasuunnitelman julkaisu ja seuranta .....	33
6	Omaavontasuunnitelman hyväksyntä.....	37

## 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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

#### Y-tunnus

3221308–6

#### Palveluyksikön nimi

Päiväaikainen toiminta Hehku

Katuosoite: Koulutie 15

Postinumero 35300

Postitoimipaikka Orivesi

Ohjaajat: 0505983245, 0401336229, 0401336525

[TRE.hehku@pirha.fi](mailto:TRE.hehku@pirha.fi)

#### Johtava hoitaja:

Elli Salo

0408064973

elli.salo@pirha.fi

#### Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta 23 paikkaa, 25 asiakasta.

Avotyö 2, työvalmennus 2.

## 1.2 Toiminta-ajatus 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, lännen alueen palvelupäällikkönä Marja-Leena Korpela ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä 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.

Päiväaikaista toimintaa toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Asiakkaille järjestetään päivätoimintaa, työtoimintaa ja työhönvalmennusta. Toiminta voidaan järjestää erillisessä yksikössä, liikkuvana toimintana, työpaikalla tai etätoimintana. 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. Asiakkaat osallistuvat päiväaikaiseen toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1-5 päivänä viikossa.

### Hehku

Hehku tuottaa päiväaikaisen toiminnan palvelua Orivedellä. Hehkussa on 23 asiakaspaikkaa, kolme vakituista ohjaajaa ja johtava hoitaja, joka vastaa myös muista Oriveden vammaispalveluiden yksiköistä. Maanataisin ja tiistaisin Hehkussa työskentelee Niemen linnan vip-työntekijä. Hehkussa toteutetaan toimintaa, joka tukee asiakkaiden selviytymistä ympäröivässä yhteiskunnassa. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan hyvä arki ja oman näköinen elämä. Hehku tarjoaa ammattitaitoista, erilaisuuden hyväksyvää, kokonaisvaltaista ja arjen turvaavaa tukea ja ohjausta. Hehkussa tuetaan itsemääräämisoikeutta, osallistumista omaan elämään, ja tuetaan itsenäiseen päätöksentekoon. Hehkon päiväaikainen toiminta on

ryhmässä tapahtuvaa yhteisöllistä toimintaa. Jokainen asiakas pyritään huomioimaan myös yksilöllisesti. Ryhmän toiminta perustuu yhdessä asiakkaiden kanssa suunniteltuun ohjelmaan ja toimintaan. Toiminta on suunniteltua ja tavoitteellista.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

*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)*

### **Miten toteutetaan Hehkussa?**

#### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen Hehkussa**

Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Tarkastelemme omavalvontasuunnitelmaa myös asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hehkun omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön esihenkilö Elli Salo.

### **Omaevalvontasuunnitelman päivitys**

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

Yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa. Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaevalvontasuunnitelma on Hehkun toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omaevalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla. Suunnitelmat ovat tulossa julkisesti verkkoon lokakuun 2024 aikana ja toiminnan seuraamisen ja raportoinnin osalta (4kk välein) odotamme yleistä linjausta omaevalvonta- ja laatutyöryhmästä ja kun sieltä tulee linjaus niin toimimme sen mukaisesti.

### **Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Palvelualueen ja Hehkun vastuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

## **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 ja kantelut sekä Potilasvaikutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

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.

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Hehkun päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Hehkun 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 vuositason laatimalla toiminnan 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 tarvittaessa Omniin, jos havaitsemme muutoksia toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa.

Hehkun 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, Hehkussa se ei ole vielä käytössä.

### 3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

#### Miten toteutetaan Hehkussa?

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. 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. Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja

kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatio keinolla.

Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= toteuttamissuunnitelma) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua. Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä laatii jokaiselle Hehkun asiakkaalle palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sen lisäksi asiakkaalle tehdään Hehkussa 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. Lisäksi Hehkussa on yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma.

Kts. Liite1. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma Hehku. Liite lopussa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Hehkussa 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. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen ja toiminta suunnitellaan tavoitteelliseksi asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtien. 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.

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 ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin. Hehkussa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

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.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasia-vastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

[Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

### **3.3 Muistutusten käsittely**

#### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai

potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

### **Miten toteutetaan Hehkussa**

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 myös 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 vastaajat:

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

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

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

Hehkun toimintaa koskeva muistutus: pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka,  
[tuula.soukka@pirha.fi](mailto:tuula.soukka@pirha.fi)

vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela  
([sonja.vuorela@pirha.fi](mailto:sonja.vuorela@pirha.fi))

kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050

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 käytäntöönpanoa.

### **3.4 Henkilöstö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröitynä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

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

Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Sijaiseksi ottamisen kriteereitä ovat ammattitaito ja alan koulutus, kokemus kehitysvamma-alalta, osaamisen laajuus, harrastuneisuus, motivaatio ja yleinen soveltuvuus. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää. Päiväaikaisen toiminnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun koulutuksen saaneista henkilöistä. Tehtävänkuva määrittelee tehtävään vaaditun koulutustason.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavassa yksikössä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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 esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti.

Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan todelliseen tarpeeseen.

### **Hehkun henkilöstö**

Henkilöstö koostuu 3 ohjaajasta sekä johtavasta hoitajasta. Kaikilla vakituisilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Henkilöstön koulutuksina ovat kaksi lähihoitajan tutkintoa ja yksi sosionomi (AMK), jolla myös artesaanin tutkinto. Lisäksi Hehkussa työskentelee maanantaisin ja keskiviikkoisin neljäntenä ohjaajana Niemen linnan vip-työntekijä. Hehkun esihenkilöllä on sairaanhoitajan (AMK) tutkinto. 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 Pirhassa on seuraava:

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

Päiväaikaisessa toiminnassa sijaisia käytetään lähtökohtaisesti pitkiin sijaisuuksiin. Väliaikaista lisäresurssia voidaan saada tarvittaessa myös vip-työntekijästä. Hehkussa sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa ei sijaista välttämättä vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyillä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Jos Hehkussa on useita poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että Niemen linasta siirtyy ohjaaja Hehkuun, 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.

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. Sairaanhoidtaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

Päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokainen henkilökunnan jäsen perehdytetään tehtäviin työsuhteen alussa ja perehdytystä jatketaan työsuhteen aikana. Koulutus- ja kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain ja tässä otetaan huomioon yksiköistä nousseet tarpeet koulutuksen osalta. Jokaisen henkilökunnan jäsenen vastuulla on itse hakeutua tarpeellisiin koulutuksiin ja ylläpitää omaa osaamista. 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 esim. vaihtoehtoiset kommunikointimenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työnohjauksen järjestämisestä henkilöstölle. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.



## **Intro perehdytysjärjestelmä**

Pirkanmaan hyvinvointialueella halutaan panostaa hyvään perehdytykseen. Intro-perehdytysjärjestelmä on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Introssa perehdytyksen etenemistä voidaan seurata reaaliaikaisesti. Lisäksi perehdytykset dokumentoituvat ja raportoituvat keskitetysti yhdessä järjestelmässä. Perehdytys on lakisääteisesti työntekijän oikeus ja työnantajan velvollisuus. 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 työ- sekä potilas- ja asiakasturvallisuus paranevat. Vammaispalveluissa Intron välipääkäyttäjinä toimivat Kaisa Rytönen (vaativat erityispalvelut) ja Kaisa Pyyny (asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta sekä vammaissosiaalityö). Välipääkäyttäjiltä esihenkilö saa tunnukset Intro-perehdytysjärjestelmää sekä apuja ja tukea Intron käyttöönottoon.

### **3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä, että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirtein. Työvuorosunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Yksiköissä nimetty listan tekijä suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja.

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

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

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.

### **Miten toteutetaan Hehkussa**

Asiakkaiden tuen tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti esim. hoito- ja ohjaussuunnitelmapalaverieissa, joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö vaatii. Hehkun paikkamäärä on 23. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella Hehkun arjessa. Asiakasmäärä on suhteutettu mittaamisen perusteella ja asiakasmäärä on päivittäin vaihteleva. Hehkussa on kolme ohjaaja ja minimivahvuus on kaksi. Kahtena päivänä viikossa maanantaisin ja keskiviikkoisin Hehkussa on vahvistuksena asumisyksiköstä Vip-työntekijä. Näinä päivinä on toiminnassa eniten vaikeavammaisia. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama. Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Kuntarekry-järjestelmässä. Esihenkilö täyttää sähköisen rekrytointivaltuutuksen, joka toimii rekrytointitoimeksiannon pohjana. Rekrytointivaltuutuksen jälkeen rekrytointipalveluissa asian tuntija ottaa rekrytoinnin käsiteltäväkseen ja on yhteydessä rekrytoivaan esihenkilöön rekrytointisuunnitelman luomiseksi. Työpaikkailmoitus julkaistaan esihenkilön hyväksynnän jälkeen rekrytointipalveluiden toimesta.

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

### 3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihoitoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveys- ja sosiaalihoitoa koskeva laki säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihoollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihoollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveys- ja sosiaalihoitoa koskeva laki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihoollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/monialainen-yhteistyo)

#### Miten toteutetaan Hehkussa

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

Hehku on yrittänyt verkostoitua paikallisten yritysten kanssa työvalmennuksen toteutumiseksi. Lisäksi olemme tehneet yhteistyötä koulujen ja yksittäisten toimijoiden kanssa. Olemme aina valmiita kehittämään toimintaamme ja tekemään yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyöt ja

hankkeet ovat osa normaalia arkea ja ryhmien tavoitteellista toimintaa. Vuosittain järjestämme myyjäisi ja erilaisia tapahtumia Hehkun tiloissa kaikille. Kehittelemme jatkuvasti uusia ideoita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt seuraavat asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumispalveluihin. Hehkussa jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja ja vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä. Asiakaskirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Omniin. Vuoden 2024 lopulla sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä aloittaa Saga.

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien tai asumisyksiköiden kautta. Ainoastaan akuuttikäynneille, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan tarvittaessa Hehkusta 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 heidän alihankintayhtiönsä Coorin 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. Siivouspalvelut tulevat Voimian alihankintana Coorilta. Lisäksi teemme yhteistyötä kuljetuspalveluiden kanssa liittyen asiakaskuljetuksiin. Ne järjestävät Tuomilogistiikka.

### 3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### Miten toteutetaan Hehkussa?

Hehkun kiinteistön omistaa Jouko Vainioranta. Hän suorittaa kaikki kiinteistöön kuuluvat korjaustyöt. Teemme yhteistyötä kiinteistön omistajan ja hänen hankkimansa huoltoyhtiön kanssa aina tarpeen mukaan. Hehkun tilat ovat kokonaan asiakkaiden yhteiskäytössä.

Pienryhmät kokoontuvat omissa tiloissaan.

Kiinteistön omistaja Jouko Vainioranta

[jouko.vainioranta@vainioranta.fi](mailto:jouko.vainioranta@vainioranta.fi)

0400 632 548

Huoltomies Sistonen Sami 0400760957

Jokaisella yksiköissä työskentelevällä on vastuu ja velvollisuus ilmoittaa viipymättä korjauksien tarpeista. Kiinteistöhuollon tarpeet voidaan ilmoittaa joko suoraan kiinteistöhoitajalle tai Paketti-järjestelmän kautta tehtävänä työpyyntönä. Vuosihuoltoihin ja kiinteistön omistajalle kuuluvien laitteiden uusimistarpeisiin liittyvissä pyynnöissä ollaan yhteydessä isännöitsijään.

Yksiköissä on käytössä Granite-ohjelma minkä kautta tehdään työnvaarojen arviointia aina kun se on tarpeen, mutta ainakin puolivuositain. Tässä käydään läpi myös kiinteistöön liittyviä riskejä.

### **Teknologiset ratkaisut**

Hehkussa ei ole automaattista hälytysjärjestelmää, eikä turvapainikkeita. Ohjaajilla on omat puhelimet, jotka tulisi olla heillä mukana koko ajan. Puhelimilla he voivat tarvittaessa hälyttää apua.

Yksikön esihenkilö vastaa turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta ja on tarvittaessa yhteydessä turvallisuusasiantuntijaan: [arto.karki@pirha.fi](mailto:arto.karki@pirha.fi)

### **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.

Hehkussa on oma hygieniasuunnitelma ja hygieniavastaava. Hygieniavastaava käy koulutuksissa ja päivittää yksikön hygieniasuunnitelmaa. Yksikössä toimitaan Pirhan ajankohtaisten hygieniiohjeistusten mukaan. Nämä ovat kaikki nähtävillä Pirhan intrassa.

Hygieniavastaava:

Salmela Heidi

040 1336525

heidi.salmela@pirha.fi

Hygieniayhdyshenkilöiden tehtävänä on:

- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan

Pirkanmaan hyvinvointialueen Infektioyksikön hygieniahoitajien nimet ja yhteystiedot

Vastaava hygieniahoitaja Minna Vuorihuhta, [etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi),

puh. 044 472 8042

Pohjoinen lähijohtamisalue, johon Hehku kuuluu:

Josefiina Rajala, [etunimi.sukunimi@pirha.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pirha.fi), puh. 044 472 8752

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra)

### 3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut (EQU).

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

Hehussa laitteiden huollosta ja korjauksista laitetaan pyyntö Paketin kautta. Pyörätuoli- tai rollaattoriasioista olemme yhteydessä koteihin, samoin jos havaitsemme vikoja esim. silmälasissa tai kuulolaitteissa. Kuume- ja verenpainemittareiden käyttökunnosta ja tarvittaessa uusimisesta huolehtii esihenkilö ja henkilökunta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus tilanteen vaatiessa.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan 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.

Hehkussa 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 tai tunnukset käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa. Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto on tietoturvallisella P-ase-malla. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä, ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laite-taan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvail-moitus Pirhan HaiPro -ympäristöön.

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

### 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.

Hehkussa on käytössä OMNI360 joka on vaihtumassa Sagaan vuoden 2024 aikana.

### Tietoturvasuunnitelma



Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturva ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Hehkussa tehdään tasaisin väliajoin tietoturvakävely, jossa mahdollisesti nousseita epäkohtia korjataan yhdessä. Mietimme myös tietosuojaa päivittäisessä työskentelyssämme. Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. Hehkussa otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa.

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

### 3.9 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen

lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

### **Miten toteutetaan Hehkussa?**

Lääkehoidon toteutuksesta vastaa yksikön esihenkilö. Kaikilla ohjaajilla tulee olla lääkeluvat voimassa. Hehkussa on oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa tehdään muutoksia useammin. Lääkehoitosuunnitelmaa päivittävät sairaanhoitaja AMK Terhi Huostila ja johtava hoitaja Elli Salo. 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.

Hehkun 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. Hehkun ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön Niemen linnan sairaanhoitaja Terhi Huostilalle. Lääketietoutta päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon koulutuksissa, Oppiporin 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.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Esihenkilöllä on kokonaisvaltainen vastuu kaikesta toiminnasta. Lääkepoikkeamista tehdään aina HaiPro -ilmoitus ja kirjaus pegasokseen. Esihenkilö tai HaiPro vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään palaverissa. Kaksi kertaa vuodessa ilmoituksista tehdään koonti palvelupäällikölle.

### **3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen**

Yksiköissä toteutetaan kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskysely sekä jatkuvana kyselynä NPS-kysely (asiakkaat ja läheiset). Näiden lisäksi päivittäin saadaan asiakkailta palautetta suullisesti sekä keskusteluista läheisten kanssa. Asiakkailta ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta myös Pirhan www-sivujen kautta, [www.pirha.fi/palaute](http://www.pirha.fi/palaute). Palautetta käydään läpi yksiköissä säännöllisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

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.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Hehkussa asiakas voi antaa toiminnan arjessa palautetta henkilöstölle. Asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti, niin ryhmien sisällä, kuin yhteisissä palaverissa. Uuden toimintakauden suunnittelun yhteydessä kysymme myös palautetta. Asumisessa ja päiväaikaisessa

toiminnassa kerätään palautetta joka toinen vuosi kaikilta asiakkailta. Asiakaskokemuksen tiedot käsittelevät johtotiimit ja kyseinen yksikkö. Tarkastelemme palautteita yhdessä työryhmänä yhteisissä palavereissa, asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden ja muutamme toimintaamme palautteen suunnassa mahdollisuuksien mukaan. Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) -sivuston linkin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 4.1 Riskienhallinta

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

## Miten toteutetaan Hehkussa?

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. 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, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Henkilökuntaa ohjeistetaan tutustumaan suunnitelmaan. Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi. Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002). Kuten myös velvoitteet tietosuojan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat velvoitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto. Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarpeen tullen vaikuttamaan riskeihin niin, ettei ikäviä yllätyksiä tapahtuisi ja tapahtuessaankin tilanteiden seuraukset olisivat vähäisiä. Riskien hallinnalla pyritään mahdollistamaan toiminnassa onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueelle tunnistettavat asiakasturvallisuuden riskiryhmät liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilöstö) liittyvät riskit, osaavan henkilöstön saatavuuteen, infektioiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erillisin kohdennetuin suunnitelmin.

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksiköiden esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3.

Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä. Niitä käytetään, mikäli mahdollista.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi 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, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirhan 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. (Pirha intra: Työturvallisuusriskien arviointi).

Työsuojelukäsitteen piiriin luetaan työturvallisuus, työhyvinvointi, työterveyshuoltoyhteistyö sekä työsuojeluyhteistoiminta ja työsuojeluvalvonta. Työsuojelulla tarkoitetaan toimia, joilla vapaaehtoisesti ja myös lain velvoittamana pyritään ehkäisemään, vähentämään ja poistamaan työstä ja työoloista aiheutuvia vaaroja ja vaurioita. Työsuojelulla pyritään muuttamaan työ ja työolot sellaisiksi, että ne edistävät ihmisen ruumiillista ja henkistä terveyttä, turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden suojelu on työsuojelun perustavoite. Keskeisimmät osatavoitteet ovat työkyvyn ylläpitäminen, terveys työssä ja tapaturmien torjunta. Työsuojelutoiminta on osa työpaikan arkipäivää.

Pirha on järjestänyt työntekijöilleen työterveyshuollon. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisy ja työntekijöiden terveyden ja työ ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työterveyshuollon tärkeä tehtävä on työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen selvittäminen, arviointi ja seuranta säännöllisten työpaikkakäyntien ja työpaikkaselvitysten avulla. Työterveyden työpaikkaselvitykset ja Hehkun riskien arvioinnit ovat rinnakkaisia toisiaan tukevia toimintoja. Hehkussa työterveyden ja työsuojelun tarkastus on tehty viimeksi 21.9.2023.

## 4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta on lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain sosiaali- terveydenhuollon valvonnasta 29 § 3 ja 4 momentin mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön (esihenkilö) tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen uhan poistamiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tulee kirjata, analysoida ja raportoida HaiPro-järjestelmään. Yksikön esihenkilön tulee käsitellä haittatapahtuma kahden viikon sisällä ilmoituksen teosta. Lisäksi asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan, jos häneen on kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne. Tällainen voi olla esimerkiksi väärin annosteltu lääke. Asiakas ja hänen läheisensä ohjataan keskustelemaan lähiesimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jos asian käsittely yksikössä ei ole riittävä, ohjataan asiakkaalle ja hänen läheiselleen myös sosiaalihuollon muistutuksen tekeminen ja annetaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi myös henkilöstön kanssa. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalaverissa viikoittain tai kerran kuukaudessa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle.

Vakavaan tapahtumaan osallistuneille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea Pirhan omien tukitoimien tai Pirten kautta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilökunta noudattaa yllä kuvattuja Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja menettelytapoja ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain §29 ja §30 perustuva ilmoitusvelvollisuus on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, erikseen näkyvillä yksikön ilmoitustaululla ja on osa henkilöstön perehdyttämistä. Yksikössä on tutustuttu vakavien vaaratapahtumien tutkintamenettelyyn vuonna 2023.

### **4.3 Sopimushallinta**

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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksia 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.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Hehkussa toimitaan yllä kuvattun mukaisesti. Hehkun kiinteistön omistaa yksityinen henkilö Jouko Vainioranta, sen huolto ja kunnossapito kuuluu kiinteistön haltijan sopimalle yhtiölle. Ruokapalvelu tulee Voimialta ja siivouspalvelu alihankintana Voimialta. Sen tuottaa Coor.



#### 4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

##### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi.

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.

#### **4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset**

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

### **5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta**

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Hehku omavalvontasuunnitelma on nähtävillä liitteineen yksikön ilmoitustaululla.

#### **Liitteet;**

Liite 1 Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma Hehku

# Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma Hehku

## Johdanto

Hehkuissa pohditaan säännöllisesti henkilökunnan kanssa, miten asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu. Mahdollistetaan ammatillisen ja laadukkaan ohjauksen keinoin asiakkaan oman äänen kuuluminen asiakkaan päätöksenteossa.

Hehkuissa ei ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä tällä hetkellä. Itsemääräämisoikeutta pohditaan ja arvioidaan jatkuvasti arjen tasolla ja vähintään 6kk välein päivitetään niiden asiakkaiden yksilöllinen itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelma, joilla sellainen on. Jos sen toteutuminen arvioidaan kyseenalaiseksi, pohditaan yhdessä työyhteisönä, miten itsemääräämisoikeutta voidaan paremmin tukea. Työyhteisö arvioi itsemääräämisoikeuden rajoittamisen suunnitelman tarpeellisuutta päiväaikaisen toiminnan arjessa.

## Luottamussuhde ja asiakkaan ohjaaminen

Hehkuissa ohjaajien keskeisenä tehtävänä on luoda jokaisen asiakkaan kanssa luottamussuhde, jotta asiakkaalla on turvallinen ja luottavainen suhde henkilökuntaan ja mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on tehty jokaiselle omat henkilökohtaiset tavoitteet, jotka on kirjattu asiakkaan AVAIMIIN. Näitä tavoitteita ja niiden toteutumista käydään säännöllisesti läpi toiminnan arjessa.

Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida kaikessa toiminnassaan, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee aiheelliseksi.

## Tuettu päätöksenteko

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asiakasta tuetaan tekemään omia valintoja omien voimavarojensa ja osaamisen tasolla, jotta asiakkaan

elämä olisi mahdollisimman paljon asiakkaan näköistä. Asiakas esimerkiksi valitsee itse mihin ohjattuun toimintaan osallistuu ja miten ilmaisee itseään esim. taiteen tai kulttuurin keinoin. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Toimintaa 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 MOI; GoTalk jne.

Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös velvollisuuksia ja niitä käydään myös asiakkaiden kanssa läpi. Itsemääräämisoikeutta tuetaan asiakasta kunnioittavalla kohtaamisella sekä tuetun päätöksen teon menetelmin. Asiakkaita tuetaan päiväaikaisessa toiminnassa tekemään erilaisia valintoja sekä rohkaistaan oman mielipiteen ilmaisuun, heidän erityispiirteensä huomioiden. Tuetaan ohjaamalla ja neuvomalla esimerkiksi hygienian, painonhallinnan ja fyysisen kuntoutuksen merkitystä. Oman elämän päätöksentekijänä toimimista vahvistetaan ja tuetaan. Yhteiskunnallista osallisuutta tuetaan, niin yksilöllisten tavoitteiden ja ohjauksen, kuin ryhmässä toimimisen kautta. Yhteiskunnassa on erilaisia velvollisuuksia ja niiden tietoon saattaminen ja harjaannuttaminen on itsemääräämisoikeuden yksi osa-alue, esimerkiksi liikennesäännöt ja yleisten normien noudattaminen.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen**

Hehkussa asiakkaiden ohjaaminen, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan AVAIMIIN kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Rajoittamisen käytön niukkuus tulee olla jokaisen Hehkun asiakastyöhön osallistuvan johtoajatuksena, kun suunnitellaan asiakkaiden elämää ja toimintatapoja arjessa. Jokainen asiakastyöhön osallistuva on omalta osaltaan vastuussa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen asiallisesta käytöstä ja kirjaamisesta. Rajoittamista tulee aina tarkoin harkita ja rajoittamista tehtäessä on aina toimittava ammatillisesti.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
Orivesi 30.10.2024

  

<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b>
Elli Salo

  

<b>Toimialuejohtaja</b>
Tuulikki Parikka

