

Pirkanmaan hyvinvointialue



Lännen alueen tuettu asuminen

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	9
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	11
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	11
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	13
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	13
3.4	Muistutusten käsittely	16
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	20
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
3.8	Toimitilat ja välineet	24
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	25
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	27
3.11	Infektioiden torjunta	29
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omavalvonnan riskien hallinta	32
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 35	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	37
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
5.1	Toimeenpano	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	40

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

Lännen alueen tuettu asuminen

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)

Nokian tuettu asuminen,

Ohjaaja Riikka Toitturi, 0401295825, riikka.toitturi@pirha.fi

Nokian valtatie 25 C, 37100 Nokia

Hämeenkyrön tuettu asuminen,

ohjaaja Katri Nieminen, 0401331347, katri.nieminen@pirha.fi

Alasentie 13, 39200 Kyröskoski

Sastamalan tuettu asumien,

ohjaaja Mio Mikkonen, 0406483048, mio.mikkonen@pirha.fi

ohjaaja Terhi Jaakkola, 0406204506, terhi.jaakkola@pirha.fi

Puistokatu 10, 38200 Sastamala

Palveluvastaava Taru Santa, 0447306253, taru.santa@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Tuettua asumista tuotetaan neljän ohjaajan voimin Pirhan läntisellä alueella. Lisäksi tuettua asumista tuotetaan Ikaalisissa Peltokulman ryhmäkodin ohjaajien toimesta.

Asiakkaat ovat kehitysvammaisia itsenäisesti asuvia aikuisia henkilöitä.

Asiakkaita on karkeasti seuraavasti:

Nokialla 17 hlö

Hämeenkyrössä 16 hlö

Sastamalassa 24 hlö

Ikaalisissa 5 hlö

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihoitolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen.

Vastuualue on jaettu kolmeen alueeseen; etelään, länteen ja pohjoiseen (1.10.2024 kahteen alueeseen eteläinen ja pohjoinen). Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikka-nen, lännen alueen palvelupäällikkönä Marja-Leena Korpela ja pohjoisen alueen palvelupääl-likkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihen-kilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päivä-aikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumi-seen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Läntisen alueen tuettu asuminen kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiselle alueelle (1.10.24 alkaen). Palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten päiväaikainen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Tuetun asumisen toiminta-ajatus

Tuetun asumisen palveluita järjestetään täysi-ikäisille, kehitysvammaisille henkilöille. Tuetun asumisen palveluihin voi hakeutua itsenäisestä asumisesta haaveileva tai jo itsenäisesti asuva henkilö. Tuetun asumisen päätökset tehdään asumisen SAS-työryhmässä, johon vam-maissaasiaalityön henkilö vie asian päätettäväksi. Tuetun asumisen asukas voi hankkia

vapailta asunto- ja vuokramarkkinoilta. Tuetussa asumisessa henkilö asuu omassa asunnossa ja saa tarvitsemansa tuen sinne.

Tukikäyntejä on pääsääntöisesti kerran viikossa tai asiakkaan tuen tarpeen mukaan. Osa käynneistä voidaan toteuttaa myös etäkontakteina OivaHealth-käynteinä tai puhelinsoitoina. Tukea ei voida järjestää joka päivä. Jos tuen tarve kasvaa, otetaan yhteys kotihoitoon tai haetaan asiakkaalle tuetumpaa asumispaikkaa.

Vammaispalvelulain mukainen tuetun asumisen palvelu voidaan myöntää täysi-ikäiselle vammaiselle henkilölle, joka asuu itsenäisesti omassa kodissaan. Tuetun asumisen työntekijä tapaa asiakasta säännöllisesti. Tukikäyntien sisältö ja määrä vaihtelevat asiakkaan toimintakyvyn ja elämänhallintaan liittyvien edellytyksien mukaan. Asiakkaan tuki saattaa myös painottua asiakkaan kanssa asioimiseen sekä muihin tukitoimiin kodin ulkopuolella.

Asiakkaan tarpeiden mukaan käynnit voivat olla yhden tai useamman kerran viikossa tai harvemmin kuin kerran viikossa. Tukikäynnit sijoittuvat pääsääntöisesti arkipäiville maanantaista perjantaihin kello 8–20 väliselle ajalle. Osa tukikäynneistä voidaan myös tarpeen mukaan järjestää etäkäynteinä tietoturvallista yhteydenpitovälinettä hyödyntäen, mikäli etäkäynnit tukevat asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden mukaista palvelun toteuttamista ja mikäli etäkäyntien järjestäminen on tarkoituksenmukaista asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn kannalta. Palvelu ei voi kuitenkaan perustua pelkästään etäkäynteihin.

Palveluun sisältyy asiakkaan tarpeen mukainen tuki, ohjaus ja neuvonta päivittäisissä toimissa. Asiakasta ohjataan asumiseen ja arkipäiväisiin toimintoihin liittyvissä asioissa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Arkipäiväisillä toiminnoilla tarkoitetaan esimerkiksi ruuan valmistuksessa, hygienian hoidossa, vaatehuollossa, kodinhoidossa tai asunnon siivouksessa annettavaa ohjausta ja tukea. Palveluun voi kuulua lisäksi tarpeen mukaan asiakkaan tukemista, ohjausta tai neuvontaa asianmukaisen lääkehoidon järjestämisessä. Tuki, ohjaus tai neuvonta voi kohdistua asumisen lisäksi myös asiakkaan elämänhallinnan vahvistamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, yhteiskuntaan integroitumiseen tai asioiden hoitamiseen. Asioiden hoidolla tarkoitetaan esimerkiksi avustamista taloudenhoidossa, virastossa asioinnissa, vaatteiden hankinnassa, terveydenhoidossa, apuvälineasioissa sekä tarvittaessa muiden tukien ja palveluiden hakemisessa (esimerkiksi Kelan hoitotuki, asumistuki, toimeentulotuki tai lääkinnälliset kuntoutuspalvelut). Palveluntuottaja tukee, ohjaa tai neuvoo tarpeen mukaan asiakasta talouden suunnittelussa sekä toteuttamisessa, kuten esimerkiksi laskujen

maksamisessa sekä muissa maksuasioissa (esimerkiksi vuokranmaksussa). Palveluntuottaja ohjaa tarvittaessa asiakasta vahvan tunnistautumisen palvelujen käytössä (esimerkiksi Omakanta, OmaKela, OmaVero), mikäli asiakas kykenee itse kirjautumaan palveluun. Muussa tapauksessa palveluntuottajan tulee ohjata ja avustaa asiakasta välitystilin tai edunvalvonnan hakemisessa.

Palvelun tavoitteena on edistää asiakkaan toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä arjessa. Asiakkaita tuetaan, kannustetaan ja aktivoidaan mahdollisimman omatoimiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa sekä omien henkilökohtaisten päätösten tekemiseen. Tuetun asumisen työntekijän tehtävänä on edistää asiakkaiden osallisuutta sekä tukea asiakkaita toteuttamaan omia yksilöllisiä vahvuuksiaan ja toiveitaan. Asiakasta tuetaan mielekkääseen tekemiseen, harrastuksiin, oman elämän suunnitteluun, yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen sekä sosiaalisten verkostojen ylläpitämiseen. Tuetun asumisen työntekijä ohjaa ja neuvoo asiakasta esimerkiksi kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Yhteistyötä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa ylläpidetään aktiivisesti asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Käyntien määrästä sekä työn suorittamisen ajankohdista päättää vammaispalvelut. Avun tarpeen lisääntyessä tai vähentyessä merkittävästi ja pitkäaikaisesti arvioi vammaispalvelujen työntekijä yhdessä palveluntuottajan, asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa asiakkaan luona käyntimääristä viikoittain tai kuukausittain. Asiakkaan tuen tarpeen ja sopivan käyntimäärän arvioinnissa hyödynnetään lisäksi tarpeen mukaan asiakaskohtaisia kirjauksia sekä toimintakyvyn arviointia. Yhden tukikäynnin minimipituus on yksi tunti ja enimmäispituus kaksi tuntia. Palvelu määräytyy toteutuneiden tuntien mukaisesti puolen tunnin tarkkuudella. Poikkeavissa tilanteissa ja erikseen tilaajan kanssa neuvoteltaessa asiakkaan saama tuen määrä tai tukikäynnin pituus voi olla myös suurempi. Tuen tarve arvioidaan aina yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja voi vaihdella. Tuettu asuminen voidaan liittää osaksi muuta kotiin järjestettävän avun palvelukokonaisuutta.

Nokia:

Tuetun asumisen tiimiin kuuluvat ohjaaja, esihenkilö sekä kollegat muissa kunnissa.

Hämeenkyrö:

Tuetun asumisen tiimiin kuuluvat ohjaaja, esihenkilö sekä kollegat muissa kunnissa. Tarvittaessa ja hätätilanteessa, henkilökunnan vapaapäivinä ja loma-aikoina, iltaisin ja viikonloppuisin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä asumisyksikkö Jaakonkotiin.

Sastamala:

Tuetun asumisen tuen tiimiin kuuluvat tuetun asumisen ohjaajat (2) ja esihenkilö, sekä kollegat muissa kunnissa. Tarvittaessa ja hätätilanteessa, henkilökunnan vapaapäivinä ja loma-aikoina, iltaisin ja viikonloppuisin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä asumisyksikkö Selännekotiin. Vahvana tukena toimii terveystieteiden keskukselta nimetty sairaanhoitaja.

Tukiasiakkuuden kriteereitä ovat:

- Henkilö asuu jo itsenäisesti tai henkilön tavoitteena on itsenäinen asuminen tulevaisuudessa.
- Henkilön oma halu ja motivaatio itsenäiseen asumiseen ja harjoitteluun ja siihen siirtymiseen.
- Henkilön oma halu ja motivaatio ottaa vastaan ohjausta ja tukea.
- Henkilö kykenee yhteistyöhön ja sitoutuu sovittuihin asioihin.
- Henkilö selviytyy päivittäistoiminnoista itsenäisesti eli tuen tarve ei pääsääntöisesti ole päivittäistä.
- Henkilö pystyy toimimaan ohjattuna ja hyötyy ohjauksellisesta tuesta.

Tuetun asumisen tavoitteet

Tuetun asumisen tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan selviytymistä arjessa, auttaa asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään ja edistää asiakkaan elämänlaatua ja kansalaistaitoja. Tukiasuminen järjestää yksilö- ja ryhmätoimintaa. Asiakkaan osallistuminen tuetun asumisen toimintaan perustuu vapaaehtoisuuteen.

Tuetun asumisen palveluihin kuuluu:

- Ohjaaminen itsenäistä asumista tukevissa jokapäiväisissä taidoissa kuten ruuanlaitto, siivous, vaatehuolto ja henkilökohtainen hygienia.

- Ohjaaminen terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluihin sekä ohjaaminen lääkehoitossa. Huomioitavaa on, että itsenäisesti asuvan on kyettävä huolehtimaan päivittäinen lääkkeidenotto itsenäisesti.
- Ohjaaminen ja tuki kodin ulkopuolisessa asioinnissa ja raha-asioiden hoidossa. Raha-asioiden ohjauksella tarkoitetaan mm. ostosten suunnittelua ja tekoa, mutta ei jokapäiväistä tukea asiassa. Laskujen maksu yms. rahaliikenteen hoito ei kuulu tuetun asumisen palveluihin, vaan tästä vastaa henkilö itse tai hänen edunvalvojansa tai välitystilin hoitajansa.
- Ohjaaminen säännöllisen elämänrytmin löytämisessä..
- Ohjaamien virkistäytymiseen ja sosiaalisten suhteiden hoitoon.
- Ohjaaminen koulutusta ja työelämää koskevissa suunnitelmissa yhdessä yhteistyötahojen kanssa, kuten työhönvalmentaja.
- Ryhmätoiminnan järjestäminen esim. asiakkaiden yhteiset tapaamiset ja

Tuetun asumisen ohjaajien työaika sijoittuu arkipäiville klo 7-19 välille, mutta pääsääntöisesti virka-aikaan. Tuetun asumisen ohjaajat eivät tee iltatöitä eivätkä päivystä iltaisin tai viikonloppuisin. Ohjaajat kulkevat matkat tukikäynneille kävellen tai omilla autoillaan. Oma ajoneuvoa käytettäessä ohjaaja hakee HR-työpöydän kautta kilometrikorvauksia taitetusta matkasta. Työtä tehdään kuntouttavalla työotteella. Työtämme ohjaa perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Asiakkaille järjestetään n. 2 krt vuodessa yhteinen hetki, johon myös esihenkilö osallistuu. Näissä tilaisuuksissa asiakkailla on mahdollista saada äänensä kuuluviin sekä tavata muita asiakkaita.

Arvot

Pirkanmaan hyvinvointialueen 2024 vuoden strategiset tavoitteet ovat:

- Hyvinvoivat työntekijät
- Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
- Yhdessä yhteen toimiva hyvinvointialue
- Tärkeintä on ihminen

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan kehittämisen tavoitteet vuodelle 2024 ovat:

- Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- Uuden asiakastietojärjestelmän haltuunotto ja rakenteisen kirjaamisen harjaanuttaminen
- Työhyvinvointi, henkilöstön työssäjaksaminen ja riittävyys,
- Valmistautuminen uuteen vammaispalvelulakiin
- Hyvinvoivat asiakkaat ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen

Vastuualueen keskeiset kehittämisen painopisteet vuodelle 2024 ovat:

- Työhönvalmennus
- Tuettu asuminen
- Digitaalisuuden lisääminen
- Kehitysvamma-ala inter Rai-ID
- Henkilöstön veto- ja pitovoima
- VAPA2035

Kaikki nämä edellä mainitut tavoitteet ohjaavat myös tuetun asumisen toimintaa.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella vammaispalvelujohtajana toimii Marjaana Räsänen, puh.0408004712, marjaana.rasanen@pirha.fi

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen, puh. 0403357423, liisa.hoikkanen@pirha.fi

Lännen alueen tuetun asumisen esihenkilönä/palveluvastaavana toimii Taru Santa, 0447306253, taru.santa@pirha.fi

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Lännen alueen tuetun asumisen omavalvontasuunnitelman on laatinut yksikön esihenkilö palveluvastaava Taru Santa yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma laaditaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Lännen tuetun asumisen omavalvontasuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö, palveluvastaava Taru Santa, puh. 0447306253, taru.santa@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa 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 Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön laadullisena tavoitteena on järjestää ja tarjota asiakkaiden tarpeisiin perustuvaa oikea-aikaista ja turvallista tukea ja palveluja huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakasta saavuttamaan itse itselleen tai yhdessä asetettuja tavoitteita, jotka on kirjattu asiakkaan henkilökohtaiseen ohjaussuunnitelmaan, jotka päivitetään vuosittain. Laatu tarkoittaa työlle asetettujen ammatillisten kriteerien täyttymistä: riittävän hyvää ja turvallista asiakastyötä, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialeen ohjeistuksiin ja arvoihin sekä yksikön arvoihin sekä yhdessä sovittuihin sääntöihin ja toimintatapoihin. Laatu ilmenee asiakkaan tyytyväisyytenä saamaansa palveluun sekä viihtymisenä yksikössä. Laadukas palvelu tukee asiakkaan elämänhallintaa, osallisuutta, itsemääräämisoikeuden ja identiteetin vahvistumista.

Asiakkaan palvelusuunnitelman laatimisesta vastaa vammaispalveluiden sosiaaliohjaaja. Asiakkaalle laaditaan tuetussa asumisessa henkilökohtainen ohjaussuunnitelma, josta vastaa tuetun asumisen ohjaaja. Ohjaussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen osallistuvat asiakkaan nimeämät lähiverkostoon kuuluvat ihmiset ja mahdollisesti vammais-sosiaalityön edustaja ja tarvittaessa esihenkilö. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan vahvuudet, yksilölliset tarpeet toimintakyvyn ylläpitämiseksi, keinot asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä asiakkaan muut tärkeät asiat. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asukkaan oma näkökulma. Ohjaussuunnitelma sisältää asiakkaan itsemääräämisoikeuden suunnitelman. Ohjaussuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa aiemmin, itsemääräämisoikeuden suunnitelma päivitetään puolen vuoden välein.

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asukkaalle että heidän läheisilleen. Palautetta saadaan asiakkaalta ja läheisiltä koko ajan arjessa; keskusteluissa, puheluissa, sähköpostilla. Asukkaiden ja heidän läheisten on mahdollista antaa palautetta Pirhan palautelaatikon ja kyselyiden kautta. Palautetta voi myös antaa <https://asiakas-palaute.pirha.fi>.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palaverieissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia. Aukkailta tuleva palaute ja heidän mielipiteensä on tärkeä kanava työmme kehittämässä ja laadun mittarina.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lännen alueen tuetun asumisen palveluista vastaa kokonaisuudessaan Pirkanmaan hyvinvointialue. Tuettu asuminen kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiselle vastuualueelle. Vastuualueen johtajana toimii vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen. Eteläisen vastuualueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen. Lännen alueen tuetun asumisen toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö (palveluvastaava), jolla on vastuu palvelun laadusta. Esihenkilö osallistuu toiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen ja hänellä on selkeä kuva yksikön arjen toiminnoista ja palvelun laadusta ja yksikön turvallisuudesta. Yksikön toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun osallistuu myös koko henkilökunta. Esihenkilön tehtävänä on valvoa, että yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen linjauksia ja ohjeita.

Vammaista henkilöä on tarvittaessa tuettava tiedon saannissa sekä oman mielipiteen muodostamisessa ja ilmaisemisessa. Vammaisella henkilöllä on oikeus käyttää viittomakieltä tai hänelle soveltuvaa kommunikointikeinoa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia asumispalvelujen asiakkaita.

3.3 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 palveluyksikössä?

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen tai aikuissosiaalityön laatimaan asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (palvelusuunnitelma), jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Vammaispalvelujen tai sosiaalityön työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan siirryttyä tuetun asumisen piiriin, palvelun tarvetta seurataan ja arvioidaan asiakas-kohtaisella ohjaussuunnitelmalla, joka laaditaan asiakkuuden alussa. Ohjaussuunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakas ja tarvittaessa asiakkaan läheinen sekä omaohjaaja ja tarvittaessa yksikön esihenkilö sekä muut yhteistyötahot. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, asiakkaan tavoitteet, keinot tavoitteen saavuttamiseksi ja seurantamenetelmät. Ohjaussuunnitelma viedään sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja se tarkistetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin noin vuoden välein. Ohjaussuunnitelmaan laadittujen tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin ja huomiot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään päivittäiskirjausten muodossa. Asiakkaan omaohjaaja esittelee suunnitelman muille työntekijöille. Henkilökunnan velvollisuus on tuntea asiakkaiden suunnitelmat, se on osa asiakaslähtöisyyttä, kunnioittamista, ammattitaitoa ja asiakkaan hyvää elämää.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikatiokeinolla. Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan 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. Asukkaiden toimintakyky vaihtelee paljon, ja osa asukkaista pystyy itse hoitamaan esimerkiksi ajanvarauksen ja lääkahoitonsa, toisen puolesta voidaan joutua hoitamaan kaikki asiointi puolesta. Asukkaita osallistetaan omien palveluiden suunnitteluun ja hankintaan heidän toimintakykynsä huomioiden.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asukkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma, joka sisältyy ohjaussuunnitelmaan. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden

kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Tuetussa asumisessa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Tuetun asumisen ideologiaan, toiminta-ajatukseseen sekä tavoitteisiin kuuluu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuuden sekä osallistumisen tukeminen ja vahvistaminen sekä asiakkaan arvokas kohtaaminen.

Arjessa muistamme, että vapaus päättää omista jokapäiväisistä toimista tarkoittaa jokaisen asiakkaan kohdalla eri tasoisia asioita. Vapaus päättää omista asioista voi olla pieniä asioita arjessa, esimerkiksi valinnan tekeminen, haluanko osallistua tapahtumaan, mitä otan ruokajuomaksi, mitä harrastan jne. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja huomioidaan toiminnassa. Kaikissa arjen toimenpiteissä huomioimme kunnioittavan asenteen asiakasta kohtaan ja mietimme, miten itse toivoisimme asian toteutettavan omalla kohdallamme. Huomioimme myös vaitiolovelvollisuutemme, emmekä puhu toisten asiakkaiden kuullen asiakkaan arkaluontoisia asioita. Asiakkaan ja läheisten näkemysten ollessa ristiriidassa yritämme luoda parhaan taitomme mukaan yhteistyötä huomioiden ja korostaen kuitenkin asiakkaan itsenäistä päätöksentekoa.

Tuetun asumisen henkilökuntaa, opiskelijoita, sijaisia tai muita mahdollisia työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus.

Tuetun asumisen arvoperustana on asiakkaan kunnioittava ja arvokas kohtelu ja kohtaaminen. Asiakkaan epäasiallinen ja loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Henkilökunnalla on lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta) määräämä ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua asukkaalla palveluiden yhteydessä. Henkilökunta voi yhdessä asukkaalla kanssa tehdä valituksen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan. Yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustauluilta. Mikäli työntekijä havaitsee

epäasiallista kohtelua, on asiasta ilmoitettava välittömästi yksikön esihenkilölle, joka keskustelee asiasta työntekijän kanssa.

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 potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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 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 \(pirha.fi\)](http://www.pirha.fi/Hallinnolliset_asiakirjaprosessit)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ensisijaisesti toivomme asiakkaan (tai hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja) antavan palautetta suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai yksikön esihenkilölle. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa on selvittää asiaa ensin kyseessä olevan työntekijän tai yksikön esihenkilön kanssa.

Jos asiakas tai hänen läheisensä ovat tyytymättömiä asiakkaan saamaan kohteluun tai palvelun laatuun, voi asiasta tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Valmis lomake löytyy sähköisenä www.pirha.fi/Laatu ja Omavalvonta/Palaute palveluista/Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus. Vapaamuotoinen asiakirja otsikoidaan nimellä "Muistutus". Täytetty lomake tai vapaamuotoinen muistutus lähetetään osoitteella: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

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

Asiakkaan on 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)

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

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

Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, etunimi.sukunimi@pirha.fi

vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (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.

3.5 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.

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 työhönsä 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Työntekijöiden tulee lukea omavalvontasuunnitelma vuosittain tai tarpeen mukaan.

Sijaisten käyttö perustuu aina sen hetkiseen organisaation ohjeistukseen ja sijainen palkataan todelliseen tarpeeseen. Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Tuetun asumisen henkilöstömitoitus

Sosiaalihuoltolain 49 a§ mukaan kuitenkin sosiaalipalveluja tuottavassa toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelun tarvetta. Asumispalveluissa on yleisenä käytäntönä yksityisten palveluntuottajien toimiluvissa ollut, että ympärivuorokautisissa palveluissa mitoitus on vähintään 0,5, palveluasumisessa 0,3 ja tuetussa asumisessa 0,1. Yhdellä työntekijällä voisi siis olla tämän laskentakaavan mukaan 10 asiakasta.

Tuetun asumisen 0,1 mitoituksessa pitää kuitenkin huomioida, että tässä on ajateltu, että asukkaat tarvitsevat viikoittaista apua. Jos apua tarvitaan vähemmän, voi mitoitus laskea

tästäkin. Asiakkaan avuntarve, matkoihin käytetty aika ja asiakkaiden kokonaismäärä pitää sitten palveluntuottajan itse arvioida ottaen huomioon sosiaalihuoltolain veloitteet. Yllättävissä poissaolutilanteissa ja ennalta suunnitelluissa lyhyissä poissaoloissa asiakaskäynnit voidaan perua.

Lännen tuetun asumisen vakituinen henkilöstö:

Esihenkilö (palveluvastaava)

Nokia, ohjaaja (kehitysvammaisten ohjaaja)

Hämeenkyrö, ohjaaja (sosionomi)

Sastamala, ohjaaja (lähihoitaja) + ohjaaja (sosionomi)

Esihenkilöltä vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan soveltuva AMK-tutkinto tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto. Ohjaajalta vaaditaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (lähihoitaja) tai siirtymäsäännöksen mukainen tutkinto.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja voimassa oleva työehtosopimus, jossa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan velvollisuudet. Rekrytoinnissa painotetaan työntekijän aiempaa kokemusta kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä. Rekrytoitavaa toivotaan nimeämään suosittelija, jolta voi varmistaa työntekijän soveltuvuutta alalle. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö yhdessä palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja. Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

Esihenkilö tiedottaa ja seuraa henkilökunnan välttämättömien koulutusten suorittamista sekä kannustaa henkilöstöä lisäkoulutuksiin.

Tuetun asumisen ohjaajalta vaaditaan paljon itseohjautuvuutta ja oma-aloitteisuutta asioiden selvittämiseen.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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. Sosiaalihuoltoa 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.

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan 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. Terveystietolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon 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.

Havu-tiimi (havainnointi ja vuorovaikutus) havainnoi erilaisia ympäristöjä ja toimintamalleja sekä etsii ratkaisuja haastaviin tilanteisiin. Havu-tiimi toimii osana palveluverkostoa kehitysvammaisen henkilön arjessa. Ensimmäinen kontakti Havu-tiimiin otetaan ensisijaisesti esittölmakkeella.

Havu-tiimi havainnoi ja pyrkii ratkaisemaan kehitysvammaisten henkilöiden asumisen ja arjen haasteisiin liittyviä ongelmia yhdessä asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköiden kanssa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakkaiden mielenterveyden pulmat, käyttäytymisen haasteet, ympäristön tai ikääntymisen muutokset, työyhteisön tukeminen asiakkaan ohjaukseen ja kohtaamiseen liittyvissä pulmissa. Havu-tiimi tarjoaa apua suunnitelmallisesti ja pidempi aikaisesti tai akuuteissa arjen haastavissa tilanteissa mahdollisuuksien mukaan nopeasti.

Tällaisia akuutin avun tilanteita voi olla esimerkiksi, jos asiakkaan tarve vahvemmalle tuelle ilmenee nopeasti tai ajoittain. Havu-tiimin sairaanhoitaja voi tarjota moniammatillista tukea yksikön tai asiakkaan sairaanhoitoon liittyvissä pulmissa. Toiminnan perusajatus on, että ensin havainnoidaan asiakkaan arjessa ja toimintaympäristöissä tapahtuvia haastavia tilanteita, jonka jälkeen pyritään yhteistyössä löytämään keinoja asiakkaan kanssa toimimiseen. Havu-tiimin tavoitteina ovat asiakkaan sujuvampi arki ja se, että turhilta laitoshoidoista vältetään.

Havu-tiimi toimii myös osana yhteistyökettua erikoissairaanhoidon sekä asumispalveluiden välillä. Havu-tiimi on aktiivisesti mukana asiakkaiden kehitysvammahuollon tukikeskus -jaksojen suunnittelussa, niiden toteutumisessa ja asiakkaan sekä työyhteisön tukena asiakkaan kotiutuessa.

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä erilaisin järjestelyin sekä henkilöstösiirroin.

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

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterokisterioteesta. 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.

3.7 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. Sosiaalihuoltoa 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.

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan 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. Terveystieteiden edellyttäen, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon 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.intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tuetun asumisen henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan hoitoon ja ohjaukseen liittyvien tahojen kuten päivä/työtoiminnan, sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajien, terapeuttien ja kehitysvammapoliklinikan ja muiden terveydenhuoltoon liittyvien tahojen kanssa. Yhteistyössä huomioimme salassapito- ja vaitiolovelvollisuutemme. Tiedonkulku ja tiedottaminen on avointa. Seuraamme päivittäin asiakkaan toimintakykyä. Asiakaskirjaukset ja palaverimuistiot laaditaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, josta asiakkaan tiedot välittyvät yksikön koko henkilöstölle.

Lännen tuetun asumisen tiimi kokoontuu joka kuukausi yhteisen kuukausipalaverin, jota johtaa palveluvastaava. Palaveri voidaan pitää joko livenä jossakin palvelua tuottavassa kunnassa tai etänä Teamsissa. Tässä palaverissa jaetaan hyviä käytänteitä ja pyydetään apua hankaliin tilanteisiin. Palavereihin sisältyy myös tiedotusta ja vertaistukea.

Asiakaskirjaukset tehdään Sastamalassa ProConsona -järjestelmään ja Nokiolla sekä Hämeenkyrössä KantaEfficään. Sastamalan toisella ohjaajalla (lähihoitaja) on pääsy myös

Pegasoksen kautta Omni 360- terveydenhuollon järjestelmään. Muualla ei ole käytössä potilastietojärjestelmää, jonka vuoksi terveydenhuollon kirjauksissa olemme paperisten epikriisien ja suullisen tiedon varassa. Meillä ei ole myöskään pääsyä asukkaidemme OmaKantaan.

Tuetun asumisen yhteistyökumppaneina toimivat kunnan asumisyksiköt, päiväaikaiset toiminnot, terveydenhuolto, vammaissosiaalityö, erilaiset mielenterveyteen liittyvät tahot sekä kolmannen sektorin palvelun tarjoajat.

3.8 Toimitilat ja välineet

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)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](#)
(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tuetun asumisen toimistot

Nokialla ohjaaja jakaa työhuoneensa työhönvalmentajan kanssa Hemptankaaren toimintakeskuksen tiloissa. Ohjaaja tekee myös etätöitä kotoaan käsin.

Hämeenkyrössä ohjaaja jakaa toimistoa Jaakonkodin ohjaajien kanssa. Ohjaaja tekee myös etätöistä kotoaan käsin.

Sastamalassa tuetun asumisen ohjaajilla on oma toimisto. Toimistoon kuuluu kaksi toimistohuonetta, pieni keittiö, wc pyykinpesumahdollisuudella sekä iso ryhmätila. Sastamalassa tuetun asumisen ohjaajille haetaan parhaillaan sopivampaa työtilaa. Myös Sastamalan ohjaajat tekevät etätöitä kodeistaan käsin.

Ohjaajien kanssa on täytetty asianmukaiset lomakkeet etätöiden tekemistä varten.

Toimitilojen riskiksi voidaan lukea yksikön toimistot. Toimistossa syntyy paljon asukkaisiin liittyvää arkaluontoistakin paperiaineistoa. Riskinä on, että tieto pääsee ulkopuolisten silmiin.

Tämä riski on estettävissä siten, että toimiston ovi suljetaan aina kun siellä tai sen

välittömässä läheisyydessä ei ole ketään, sekä siten, ettei toimistoon päästetä ketään ulkopuolista, mukaan lukien asukkaita tai heidän läheisiään. Lisäksi toimisto ei ole äänieristetty.

Sastamalan tuetun asumisen toimisto- ja ryhmätilan siivoushuollosta vastaa Ruoka- ja puh-
tauspalvelut Servi Oy. Havaituista puutteista siivouksessa ilmoitetaan palvelutuottajalle. Siis-
tijä käy kerran viikossa, jolloin hän siivoaa toimiston ja vessan.

Sastamalassa toinen ohjaajista käyttää Lindströmiltä tulevia työvaatteita.

Ohjaajien työterveyshuolto on järjestetty Pirten toimesta.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä 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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://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 tietoturvapoliittikan 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.

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.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokaisella on oikeus henkilötietojensa suojaan. Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin.

Jokainen aloittava työntekijä suorittaa pakollisen tietoturvakoulutuksen ja koulutus uusitaan kahden vuoden välein. Järjestelmien tietoturvallinen käyttö on myös osana Intro-perehdytystä.

Asiakastietojärjestelmään kirjattaessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus. Oikeudet järjestelmään pyytää yksikön esihenkilö, ja työntekijä perehdytetään

kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Pirkanmaan hyvinvointialueella otetaan käyttöön Saga-asiakastietojärjestelmä vuoden 2024/2025 aikana. Henkilökunta koulutetaan uuden asiakastietojärjestelmän käyttöön. Saga-asiakastietojärjestelmän käyttöön tullessa, työntekijöillä on oltava henkilökohtainen sote-ammattikortti, jolla kirjaudutaan Saga-asiakastietojärjestelmään.

Sosiaalihuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan. Työsuhteen aikana saatu asiakastieto tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivullinen henkilö. Asiakkaiden paperisia asiakirjoja, jotka eivät ole sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytetään lukitussa toimistossa lukitussa kaapissa. Yksikön henkilökunta huolehtii, ettei tietoturvalle luokiteltuja asiakirjoja ole sivullisten näkyvillä. Tietosuojajätteet hävitetään. Tietoturvapoikkeamasta on tehtävä Hai Pro-ilmoitus.

Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja niissä saa käyttää vain yleisiä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjausten tulee perustua näyttöön, jos kyseessä on työntekijän tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

ICT-tukena toimii Istekki, johon jokainen työntekijä saa yhteyden joko sähköpostitse jättämällä tiketin epäkohdasta käsiteltäväksi, tai soittamalla asiakaspalvelunumeroon.

Tuetussa asumisessa ei ole yhteiskäytössä olevia lääkinnällisiä laitteita. Asukkailla on käytössään henkilökohtaisia laitteita kuten silmälasit ja kuulolaitteet.

Tuetussa asumisessa ei ole käytössä erityisiä asiakkaiden huolenpitoon liittyviä teknisiä ratkaisuja.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirkan 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 lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. 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 palveluyksikössä?

Yksikössä laaditaan vuosittain lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on tehty STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan pohjalta ja sen on hyväksynyt avoterveydenhuollon yllä lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa yksikön esimies yhdessä Hämeenkyrön asumisyksiköiden sairaanhoitajan Elina Riikolan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, jos lääkehoitosuunnitelmaan tulee muutoksia. Yksikön henkilökunta on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä tulee olla suoritettuna Love-koulutus ja annettuna vaadittavat näytöt. Love-koulutus näytöineen suoritetaan viiden vuoden välein.

Tuetussa asumisessa lääkehoidon vastuu ei ole viime kädessä ohjaajilla vaan asukkailla itsellään. Asukkaat saavat tarvitsemansa ohjauksen ja avun lääkehoitonsa toteuttamiseen.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi. Yleinen rokotussuoja koskee kaikkia yksikön henkilökunnan jäseniä.

Tuetussa asumisessa noudatetaan yleistä hyvää käytäntöä infektioiden torjunnassa. Henkilökunnan on huolehdittava henkilökohtaisesta hygieniastaan ja terveydestään sekä ohjattava asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa. Asianmukainen pukeutuminen, jalkineiden, suojarusteiden käyttö sekä käsihygieniasta huolehtiminen on tärkeää. Käsihygienian lisäksi noudatamme aseptista työjärjestystä ja kiinnitämme huomiota yksikön siisteystasoon.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii yksikön esihenkilö Taru Santa.

Hygieniahoitajana toimii Josefiina Rajala p. 044 4728752,

josefiina.rajala@pirha.fi.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokainen yksikön työntekijä on vastuussa omalta osaltaan tietosuojasta ja tietoturvasta ja näiden toteutumisesta. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat kussakin tapauksessa olennaisia ja riittäviä. Kirjaukset on tehtävä viipymättä. Kirjaamisen käytännöt yhtenäistetään koko Pirkanmaan hyvinvointialueella ja yhteinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Saga otetaan käyttöön vuoden 2024/2025 aikana.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on suoritettava Moodlen kautta Tietosuoja ja tietoturva -koulutus sekä Oppiportin kautta suoritettava Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yksikön esihenkilö suorittaa lisäksi Oppiportin kautta Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen. Suorittamistaan koulutuksista työntekijä saa merkinnän hr-työpöydällä olevaan henkilökohtaiseen koulutustieto-osioon. Esihenkilö on vastuussa siitä, että jokaisella työntekijällä on voimassa olevat, ajantasaiset koulutukset. Yksikön työntekijöillä on henkilökohtaiset käyttöoikeudet Pirkanmaan hyvinvointialueen käyttöjärjestelmiin. Yksikön esihenkilö hakee uudelle työntekijälle käyttöoikeudet tietojärjestelmiin Pirhan Intrassa olevan Paketin kautta. Määräaikaisille työntekijöille käyttöoikeudet haetaan työsopimuksen keston ajaksi.

Yksikön esihenkilö huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä. Perehdytyksen yhtenä osana on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä. Työsuhteen aikana saatu asiakastieto tulee pitää salassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Asiakastietoja tulee aina käsitellä huolellisesti ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei niitä pääse katsomaan tai lukemaan sivullinen henkilö. Asiakkaiden paperisia asiakirjoja, jotka eivät ole sähköisessä asiakastietojärjestelmässä säilytetään lukitussa

toimistossa lukitussa kaapissa. Yksikön henkilökunta huolehtii, ettei tietoturvalliseksi luokiteltuja asiakirjoja ole sivullisten näkyvillä. Tietosuojajätteet hävitetään. Tietoturvapoikkeamasta on tehtävä HaiPro-ilmoitus.

Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjauksissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja niissä saa käyttää vain yleisiä käsitteitä ja lyhenteitä. Kirjausten tulee perustua näyttöön, jos kyseessä on työntekijän tulkinta tilanteesta, tulee sen ilmetä kirjauksesta.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyöensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palautteen antaminen pyritään tekemään mahdollisimman vaivattomaksi sekä asiakkaalle että omaisille. Palautetta saadaan asiakkaalta ja omaisilta keskusteluissa, puheluissa ja sähköpostilla. Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään palautetta NPS kyselyllä QR-koodin avulla.

Tärkeää on kirjata myös suullinen palaute. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa. Saamiemme palautteiden perusteella tunnistamme kehityskohteita ja olemme rohkeita kokeilemaan toimintatavan muutoksia.

Jokainen asiakas osallistuu oman ohjaussuunnitelmansa laatimiseen. Ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja tavoitteiden asettamisessa huomioidaan vahvasti asiakkaan oma näkökulma. Osallisuuden kehittymisen kannalta on tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi, kun päätetään asioista. Tärkeää on, että asiakas ottaa osaa yhteisöä kehittävään toimintaan. Osallistuminen syventää kuulumisen tunnetta.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. 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 palveluyksikössä?

Toiminnassa noudatetaan organisaatiota koskevia turvallisuusohjeita. Toimintaympäristön riskikartoitus tehdään yksikössämme vuosittain tai tarvittaessa yksikön esimiehen johdolla ja siihen osallistuu koko henkilökunta. Riskejä ennakoidaan toimintaa suunniteltaessa, huolellisella työllä, arvioinneilla ja tarpeelliseksi havaituilla korjaustoilla. Yksikön henkilökunta osallistuu riskien kartoitukseen ja arviointiin sekä riskien ennaltaehkäisyyn. Vaaratekijöinä riskien arvioinnissa ovat tapaturmat, fyysinen kuormittuminen, psykososiaalinen kuormittuminen, fyysikaaliset vaarat ja kemialliset vaarat.

Työturvallisuusriskien arviointi ja riskitekijät kirjataan Pirhan toimintayksiköiden käytössä olevaan sähköiseen riskienhallintajärjestelmään Graniteen. Yksikössä on varauduttu mahdollisiin häiriötilanteisiin kuten sähkökatkoihin, vedenjakelukatkoksiin ja tietojärjestelmien häiriöihin. Yksikössä on taskulamppuja ja vesikanistereita. Tietojärjestelmähäiriöiden aikana muistiinpanot ja kirjaukset tehdään paperille, josta tiedot siirretään sähköiseen asiakastietojärjestelmään tietoliikennehäiriön päättymisen jälkeen.

Asiakasturvallisuuden riskienhallinnassa on käytössä sähköinen HaiPro-järjestelmä. HaiProssa ilmoitetut haitta- tai vaaratapahtumat käsitellään henkilökunnan tiimipalaverissa. Haitta- tai vaaratapahtumaan tehdään tarvittavat toimintatapojen muutokset tai korjaavat toimenpiteet.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Valvira määrittelee asiakasturvallisuuden toimintana, jossa asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Asiakkaan, läheisen ja työntekijöiden keskinäinen luottamus ansaitaan toimimalla toistuvasti luotettavasti. Asiakasturvallisuuden keskiössä on henkilöstön ammatillinen osaaminen, vastuu ja ammattitaito. Tietoa asiakasturvallisuudesta ja turvallisuuspoikkeamista tulee kerätä, analysoida ja hyödyntää jatkuvasti kehittyvänä prosessina.

Tuettuun asumiseen on laadittu Pirhan laajuisesti perehdytysohjeet, joissa turvallisuus ja riskien ennakointi ja havainnointi ovat keskeisiä asioita.

Ennakointi ja varautuva suunnittelu ovat turvallisten sosiaali- ja terveystalvelujen edellytys.

Hyvä turvallisuuskulttuuri vähentää tapaturmia, vaaratilanteita ja häiriöitä sekä parantaa henkilöstön jaksamista. Kotiin annettavissa palveluissa esihenkilöiden ja muun henkilöstön tulee ottaa huomioon keskeiset turvallisuuden näkökulmat

- Huolehdi itsestäsi
- Kirjaa turvallisuusnäkökohdat asiakassuunnitelmaan
- Ota asiakkaat ja heidän omaisensa mukaan arjen turvallisuutta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioidessa
- Ennakoi, ehkäise ja raportoi väkivaltilanteet
- Huolehdi paloturvallisuudesta
- Tunnista ympäristön ja toiminnan riskit
- Raportoi vaara- ja häiriötilanteista
- Varmista tiedonkulku
- Ylläpidä turvallisuuskulttuuria

Riskejä asiakaskäynteihin liittyen kartoitetaan ennen asiakaskäyntiä, asiakaskäynnin aikana sekä varaudutaan mahdollisiin uhkatilanteisiin.

- Huomioi ympäristöä, etenkin normaalista poikkeavat asiat ja tee tilannearvio.
- Jos epäilet turvallisuutesi olevan uhattuna, älä mene asuntoon, vaan hälytä apua ja toimi yksikkösi ohjeen mukaan.
- Seuraavat merkit saattavat viitata asiakkaan väkivaltaisuuteen: kalpeneminen, äänen hallinnan muutokset, käsien puristaminen nyrkkiin, pälyily ja jännittyminen.
- Pyydä tarvittaessa asiakasta toimimaan hänelle toimitetun ohjeen mukaan
- Asiattomien henkilöiden tulee poistua.
- Lemmikkieläimet tulee pitää kytkettynä tai toisessa huoneessa.
- Sulje ulko-ovi vasta tilannearvion jälkeen. Älä laita ovea takalukkoon.
- Suunnittele poistumisreitti.
- Pidä kännykkä tai hälytin taskussa, ei laukussa.
- Jos tilanne muuttuu uhkaavaksi, poistu asunnosta välittömästi ja hälytä apua.

Tuetussa asumisessa kotikäyntien laadukkaan palvelun ja turvallisuuden varmistamiseksi on laadittu ohjeistus myös asiakkaille turvallisuuteen liittyen. Ohjeistuksessa huomioidaan seuraavat asiat:

- Asunnossa on asiakkaan lisäksi läsnä ainoastaan ennalta sovittuja henkilöitä.
- Lemmikkieläimet pidetään tarvittaessa tapaamisen ajan kytkettynä tai toisessa huoneessa.
- Asiakas ja muut henkilöt eivät ole päihteiden vaikutusten alaisia.
- Tapaamisen aikana asunnossa ei tupakoida.
- Tapaamisen aikana keskustellaan asiallisesti ja uhkaamatta.
- Ohjaaja voi ottaa tapaamiselle mukaan toisen työntekijän tai opiskelijan. Myös liisäavun hälyttäminen on mahdollista, esimerkiksi vartija.
- Tarvittaessa kotikäynti voidaan keskeyttää. Mikäli edellä luetelluissa asioissa tulee ongelmia, tuetun asumisen ohjauksen toteuttaminen kotona arvioidaan uudelleen. Jatkossa mahdollisille kotikäynneille osallistuu kaksi työntekijää

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien 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)

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.*

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.

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.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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?

Yksikössä noudatetaan edellä olevia Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Jokaisella tietyn asumisen työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus viipymättä raportoida havaitsemansa epäkohdat, poikkeamat ja riskit. Asiakkaita ja henkilökuntaa koskevat haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan viipymättä Pirhan Intrassa olevaan sähköiseen HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ilmoitukset kuuluvat perehdytykseen.

Haitta- tai vaaratapahtuman havainnut työntekijä kirjaa ilmoitukseen tilanteen kuvauksen, tilanteeseen johtaneet seikat ja ilmoituksen päivämäärä. Tämän jälkeen ilmoitus lähetetään omalle esimiehelle, joka tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi sekä kirjaa ilmoitukseen suoritettavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Hai Pro-ilmoitukset käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa

kuukausittain. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä tilanteessa tapahtui, miten on tapahtunut, millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella johtotiimi käsittelee HaiPro-raportit kuukausittain. Tilastoidut ilmoitukset käsitellään asumisen ja päiväaikaisen toiminnan verkostoissa sekä turvallisuusyhdyshenkilöiden tapaamisissa.

Kaikki vakavaksi vaaratapahtumaksi luokitellut HaiPro-ilmoitukset nostetaan ylemmän tason käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Palvelupäällikkö ja vammaispalvelujohtaja tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Laatupoikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet sekä haittatapahtumat käsitellään yksikön henkilökuntapalaverissa. Tällöin määritellään yhdessä korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään ehkäisemään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen välittömästi turvallisemmaksi. Yksikössämme on käytössä vakiintuneet kokouskäytännöt. Muutoksista tiedotetaan kokouksissa ja muutokset ovat koko henkilökunnan tiedossa. Yksikön työntekijät on veloitettu lukemaan kirjalliset dokumentit sekä toimimaan niiden mukaan. Tarvittaessa muutoksista tiedotetaan yhteistyötahoille. Tärkeää on, että koko henkilöstö sitoutuu noudattamaan uusia toimintatapoja.

Infektioepidemiatapauksissa noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien ohjeistuksia.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta sopimuksellisia asioita ovat mm. Ateria- ja puhtauspalvelut ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksset sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista.

Sopimuksen kautta hankittavien palveluiden laatua ja sisältöä seurataan koko ajan ja havaituista epäkohdista ilmoitamme palvelun tuottajalle välittömästi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tuetun asumisen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastualueen linjausten, sääntöjen ja ohjeistuksen mukaan.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen tuetun asumisen työntekijän tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja toimia sen mukaan. Yksikön omavalvontasuunnitelma on talletettu Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yleiselle Teams-kanavalle. Lisäksi suunnitelma on yksikön aulatilán seinällä ja Pirhan julkisilla nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä tiedotetaan henkilöstöllä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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 ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Ikaalinen, 30.9.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Taru Santa
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.