

Pirkanmaan hyvinvointialue



Liikkumisen tuen tiimi
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	4
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
3.3	Muistutusten käsittely	6
3.4	Henkilöstö	7
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	9
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
3.7	Toimitilat ja välineet	10
3.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
3.9	Lääkehoitosuunnitelma	13
3.10	Infektioiden torjunta	14
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	15
3.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
4	Oma- ja ulkovalvonnan riskien hallinta	16
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	16
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	20
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
5	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
5.1	Toimeenpano	21
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
6	Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman hyväksyntä	23

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Liikkumisen tuen tiimi</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>p. 040 504 4246 ma, ke-pe klo 9–11 ja ti klo 14–16 <u>liikkumisentuki@pirha.fi</u></p> <p>Ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualue, Palvelujohtaja Milja Koljonen p. 044 422 2252, <u>milja.koljonen@pirha.fi</u></p> <p>Liikkumisen tuen tiimi, Projektipäällikkö Katariina Somppi p. 040 612 6467, <u>katariina.somppi@pirha.fi</u></p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Liikkumisen tuen tiimissä käsitellään sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalveluhakemukset. Pääasiallisesti asiakkaat ovat iäkkäitä tai vammaisia henkilöitä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on kuljetuspalveluasiakkaita yhteensä noin 11 000.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Liikkumisen tuen tiimi ohjaa asiakkaita ensisijaisesti liikkumisen tuen palveluihin muun muassa esteettömän julkisen joukkoliikenteen sekä palvelu- ja asiointiliikenteen käyttämiseen.

Liikkumisen tuen tiimissä käsitellään sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalveluhakemukset. Tiimi tekee arvion asiakkaan palvelutarpeesta hakemuksen, terveystietojen ja mahdollisen kotikäynnin perusteella. Liikkumisen tuen tiimissä asiakkaiden hakemuksia arvioidaan yhtenäisin perustein.

Poikkeuksena ovat ne vammaispalvelujen asiakkaat, jotka tarvitsevat useita vammaispalveluja. Heidän liikkumisen tuen palvelunsa hoidetaan osana palvelukokonaisuutta vammaissosiaalityössä. Liikkumisen tuen tiimi vastaa vammaisten henkilöiden kuljetuspalveluhakemuksista silloin, jos asiakas ei tarvitse muita vammaispalvelulain mukaisia palveluita.

Liikkumisen tuen tiimi järjestää tukea julkisten liikennevälineiden, esimerkiksi palvelu- ja asiointiliikenteen käytön harjoitteluun. Lisäksi järjestetään saattajapalveluita, jotka on tarkoitettu henkilöille, joilla on vaikeuksia liikkua kodin ulkopuolella yksin. Saattoapu voi olla kertaluonteista tai määräajaksi sovittu palvelu.

Liikkumisen tuen tiimi sijoittuu Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Ikäihmisten ja vammaisten yhteisiin palveluihin ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastualueelle. Liikkumisen tuen tiimi toimii koko Pirkanmaan hyvinvointialueella ja palvelee asiakkaita, hyvinvointialueen työntekijöitä ja yhteistyökumppaneita. Kuljetuspalvelun tuottaa Tuomi.

Liikkumisen tuen tiimin toimintaa ohjaavat keskeiset lait ovat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Liikkumisen tuen tiimin toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakasta kohdellaan arvostavasti, inhimillisesti ja yksilöllisesti. Asiat käsitellään oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat liikkumisen tuen palvelut oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Liikkumisen tuen tiimi kehittää suunnitelmallista ja tehokasta palvelutarjontaa.

Läheisten, viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä sekä asiakaskohtaisesti että palvelujen kehittämisessä. Yhteisessä verkostossa toimiminen perustuu avoimuuteen, keskusteluun ja asianmukaiseen tiedonjakoon.

Työskentelyä ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, tasapuolisuus ja vaikuttavuus. Liikkumisen tuen tiimissä on laadittu huoneentaulut, joissa on kirjattuna yhdessä määritellyt työyhteisön ja esihenkilön lupaukset tiimille.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi liikkumisen tuen tiimin henkilöstön yhteisissä palavereissa ja suunnitelma on henkilöstön saatavilla sähköisesti.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Liikkumisen tuen tiimin projektipäällikkö Katariina Somppi.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualue, Palvelujohtaja Milja Koljonen, p. 044 422 2252, milja.koljonen@pirha.fi

Liikkumisen tuen tiimi, Projektipäällikkö Katariina Somppi, p. 040 612 6467, katariina.somppi@pirha.fi

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.

Liikkumisen tuen tiimin omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö projektipäällikkö Katariina Somppi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen

epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään Liikkumisen tuen tiimissä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelma voidaan toimittaa nähtäville myös paperiversiona.

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 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.

Liikkumisen tuen tiimi toimii toimintaa ohjaavien lakien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymien liikkumisen tuen palveluiden myöntämisen perusteiden mukaisesti viranhaltijapäätöksiä tehtäessä. Liikkumisen tuen tiimin lähiesihenkilö projektipäällikkö Katariina Somppi vastaa liikkumisen tuen tiimin toiminnasta. Projektipäällikön esihenkilönä toimii ennaltaehkäisevien palvelujen ja neuvonnan vastuualueen palvelujohtaja Milja Koljonen. Palvelujohtajan esihenkilönä toimii ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialuejohtaja Tuula Jutila. Liikkumisen tuen tiimin lähiesihenkilö on työntekijöiden tukena arjen työssä tarvittavalla tavalla; tukee muun muassa päätöksenteossa, on mukana tekemässä yhteisiä linjauksia ja tukee haastavissa asiakastilanteissa. Esihenkilö pitää henkilöstölle säännöllisesti yhteisiä palavereja, joissa varmistetaan yhteisellä keskustelulla, että tiimin toiminta on asianmukaista ja noudattaa lakeja sekä palvelujen myöntämisen perusteita.

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)

Liikkumisen tuen tiimissä asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaan hakemukseen ja palvelutarpeen arviointia koskevaan aineistoon perehdytään huolellisesti. Tarvittaessa kysytään lisätietoja muilta asiakkaan asioita hoitavilta tahoilta. Hakemuksia käsiteltäessä soitetaan tai tehdään kotikäynti asiakkaalle tarvittaessa ja keskustellaan hänen tilanteestaan. Hakemuksen käsitellään yhtenäisten perusteiden pohjalta ja tarvittaessa yhdessä työryhmässä. Tehdyistä kielteisistä päätöksistä pyritään soittamaan aina asiakkaalle, jotta häntä voidaan ohjata ensisijaisiin liikkumisen tuen palveluihin ja voidaan käydä keskustelua päätöksen perusteista. Liikkumisen tuen päätökset tulee tehdä asiakkaalle kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Liikkumisen tuen tiimi

pysyy käsittelyajoissa. Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimus viranhaltijapäätöksestä tai muistutus.

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.

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

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

3.3 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 selvítettävä, 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 \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Muistutukset käsitellään niille asetettujen aikamääreiden rajoissa ja aina ilman asiatonta viivettä. Muistutuksiin vastaamisesta vastaa liikkumisen tuen tiimin projektipäällikkö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja mietitään yhdessä keinoja niiden korjaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialue, johtajat

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen toimialue, toimialuejohtaja Tuula Jutila,
p. 050 583 9025, tuula.jutila@pirha.fi

Ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualue, palvelujohtaja Milja Koljonen,
p. 044 422 2252, milja.koljonen@pirha.fi

3.4 Henkilöstö

Liikkumisen tuen tiimissä työskentelee viisi sosiaaliohjaajaa, kuusi palveluavustajaa ja projektipäällikkö. Sosiaaliohjaajan viran kelpoisuusehtona on Suomessa laillistettu sosionomi,

geronomi tai kuntoutuksen ohjaaja. Palveluavustajan kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (272/2005) 8 § mukainen kelpoisuus (Tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto tai muu vastaava tutkinto) tai vaihtoehtoisesti kokemus vastaavista työtehtävistä; kokemus palveluliikenteen palveluavustajan tehtävistä tai vastaava osaaminen asiakaspalvelusta ja palveluliikenteen tuntemus. Projektipäällikön koulutus on ylempi korkeakoulututkinto.

Sijaisia käytetään harkinnalla ja vain pidemmissä poissaoloissa.

Esihenkilö tarkistaa työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Esihenkilö tarkistaa henkilöstön rikostaustatieteen ja henkilöstösihteerin kirjaa tiedon rikostaustatieteen tarkistamisesta Primaan. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa työssä tukevaa koulutusta ja kaikkiin Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin on aina mahdollista osallistua. Esihenkilö vastaa työhön perehdyttämisestä yhdessä nimetyin tai nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa. Uudelle työntekijälle on saatavilla perehdytysmateriaalia. Yhteisissä tiimipalavereissa käydään läpi perehdyttämistarpeita ja sovitaan perehdyttämisvastuualueista.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta varmistetaan työskentelemällä yhdessä tiiminä. Esihenkilö puuttuu havaittuihin epäkohtiin ensisijaisesti niistä yhdessä Liikkumisen tuen tiimin henkilöstön kanssa keskustellen. Mahdollisiin epäkohtiin voidaan myös hakea ratkaisua yhdessä tiiminä keskustellen, jos epäkohta on sen luonteinen, että se koskee koko työyhteisöä.

Omavalvontasuunnitelmassa olevia asioita käydään säännöllisesti läpi yhteisissä tiimipalavereissa.

Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. Työnantaja vastaa vaarojen arvioinnista ja työn jatkuvasta tarkkailusta sekä tarvittavista kehittämistoimista. Työnantajan edustajia ovat esimiehet kaikilla organisaatiotasoilla. Linjaorganisaatio huolehtii ja vastaa työolosuhteiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä ja niiden vaatimista toimenpiteistä. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esihenkilöille. Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi (Granite) on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa.

Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille.

[Työturvallisuus ja työsuojelu - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Liikkumisen tuen tiimin lähiesihenkilö seuraa säännöllisesti hakemusten käsittelyaikoja ja hakemusjonoa. Mikäli näissä esiintyy poikkeamia, on esihenkilö yhteydessä palvelujohtajaan, ja neuvotellaan tarvittavista toimista käsittelyaikojen noudattamisen mahdollistamiseksi.

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. 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 laki 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.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisin kotikäynnein. Lisäksi pidetään Teams-tapaamisia, joissa tiedotetaan tiimin toiminnasta ja käydään läpi muita ajankohtaisia asioita yhteistyöhön liittyen. Tiedonkulku varmistetaan tekemällä asiakastietoihin tarvittavat kirjaukset, jotka ovat muiden ammattilaisten nähtävillä ja asiakkaan saatavilla pyydettyä. Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Liikkumisen tuen tiimin työntekijät osallistuvat tarvittaessa Minun tiimini -tapaamisiin.

3.7 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykkinen 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 palveluyksikössä?

Liikkumisen tuen tiimin toimitilat sijaitsevat Tampereella. Toimitiloissa ei ole asiakasvastaanottoa. Liikkumisen tuen tiimin sosiaaliohjaajat työskentelevät viiden hengen työhuoneessa, jossa työtilan äänieristys on haasteellista. Äänieristykseen on käytetty sermejä ja akustiikkalevyjä työpisteiden välissä sekä työtilan seinillä pehmentämään ääntä. Palveluavustajien oman työtilan ratkaiseminen on vielä kesken, koska he työskentelevät pääosin asiakaskäynneillä toimitilojen ulkopuolella.

Toimitiloihin liittyviä riskejä on arvioitu Granite-työturvallisuusriskien arvioinnissa. Suurimmat riskit ovat sisäilmaan liittyvät mahdolliset haasteet, sopiva valaistus ja melu, koska toimitiloissa työskentelee useita puhelimesta asiakastyötä tekeviä henkilöitä ja taukutiloissa on useita henkilöitä yhtä aikaa.

Toimitilan kiinteistössä työskentelevillä on sähköpostilista, jonka kautta tulee tiedot toimitilaa koskevista tärkeimmistä asioista Liikkumisen tuen tiimin esihenkilölle. Hän viestii nämä eteenpäin tiimin henkilöstölle. Toimitilojen tarvittavat huoltotyöt tilataan Paketti-tilauspalvelun kautta.

3.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääikinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääikinnällistä 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 lääikinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääikintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääikintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääikinnällisten 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: [Lääkintätekniikka – 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 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.

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 tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Liikkumisen tuen tiimin työntekijät eivät käytä lääkinällisiä laitteita.

Liikkumisen tuen tiimin henkilöstöllä on käytössä matkapuhelimet, tietokoneet sekä kuulokkeet. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että laitteet ovat toimintakuntoisia ja

työhön soveltuvia. Tarvittaessa tilataan uusi laite rikkoutuneen tai muuten käyttöön soveltumattoman laitteen tilalle.

Liikkumisen tuen tiimissä käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä olevia asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Järjestelmien käyttöön saa tukea Istekistä.

Mikäli asiakas- tai potilastietojärjestelmien toimivuudessa on poikkeamia, ilmoitetaan niistä viipymättä Istekkiin. Lisäksi tehdään HaiPro-ilmoitus. Mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.

Liikkumisen tuen tiimin henkilöstö on suorittanut Pirhan tietosuojakoulutukset. Tietosuojasta keskustellaan tiimipalaverissa. Tiimissä on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierro. HaiPro-ilmoitusten kautta päästään kiinni tietosuojapoikkeamiin ja ne käydään yhdessä läpi.

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. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta 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?

Liikkumisen tuen tiimissä ei käsitellä lääkkeitä. Yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa ei ole laadittu.

3.10 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 omaoverta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kotikäynneillä henkilöstö käyttää tarvittaessa suojaimia muun muassa maskeja ja kengän suojuksia.

3.11 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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Liikkumisen tuen tiimin henkilöstö on perehdytetty tietosuojaan sekä asiakastietojen asianmukaiseen kirjaamiseen. Asiakkaalla on oikeus pyydettyä saada nähtäväksi hänestä tehdyt kirjaukset.

Liikkumisen tuen tiimin henkilöstö noudattaa asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käytettäessä hyvinvointialueen ohjeita. Koulutusta tietojärjestelmien käyttöön saa kollegoilta ja tarvittaessa IsteKin kautta.

3.12 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
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/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?

Liikkumisen tuen tiimin toiminnasta voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston kautta. Palautetta voi antaa myös puhelimitse sekä sähköpostilla. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan yhdessä toiminnan kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Lisäksi palautteita käydään läpi liikkumisen tuen tiimin ohjausryhmän tapaamisissa. Liikkumisen tuen tiimin toimintaa perustettaessa tukena oli asiakasosallisuusryhmä.

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](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokainen liikkumisen tuen tiimin työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Liikkumisen tuen tiimin työtilat ovat yhteisissä tiloissa muiden ammattilaisten työtilojen kanssa, esimerkiksi kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, asumisen asiakasohjaus, omaishoidon asiakasohjaus, Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus. Liikkumisen tuen tiimissä ei ole asiakasvastaanottoa. Mahdolliset kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin tai toisen toimijan työntekijöiden kanssa. Henkilökunta käyttää työpaikalla sekä kotikäynneillä hyvinvointialueen henkilökortteja.

Liikkumisen tuen tiimin suurimmat riskit liittyvät kotikäynteihin. Virkavastuulla työskentelevät sosiaaliohjaajat saattavat kohdata epäasiallista kohtelua läheisiltä ja asiakkailta. Asiakkaiden kotiympäristö voi aiheuttaa vaaratilanteita, koska asunnot saattavat olla epäsiistejä ja täynnä tavaraa. Asunnoissa voi myös olla terveydelle vaarallisia (esim. home, pöly, kemialliset aineet), tai allergisoivia aineita. Vaaratilanteita voivat aiheuttaa myös asiakkaiden lemmikkieläimet. Asiakkaiden sairaudet voivat aiheuttaa tartuntavaaran, tai muita vaaratilanteita (esim. muisti- ja mielenterveys sairaudet).

Liikkumisen tiimin toimitilojen ovet ovat lukittu, ja näin varmistetaan, ettei sisään pääse asiattomia henkilöitä. Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta sekä tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Epäkohtiin puututaan nopeasti. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutus suunnitelmassa ja perehdytyksessä.

Liikkumisen tuen tiimin toiminnasta on tehty Graniteen työturvallisuusriskien arviointi.

Psyykkinen hyvinvointi

Liikkumisen tuen tiimillä on oma työsuojeluvaltuutettu Jonne Sassi. Työntekijät saavat ajantasaiset työsuojelua koskevat tiedot ja ohjeet Pirhan intranetistä. Lisäksi henkilökunnan eri luottamusmiehet ovat käytettävissä. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan työterveyshuollon toimesta ja tarvittaessa työpaikkakäyntien yhteydessä kartoitetaan työskentelyvälineet ja varmistetaan hyvä ergonomia. Työyhteisön omissa palavereissa on mahdollisuus purkaa kuormittavia ja haastavia työtilanteita. Työyhteisölle järjestetään tarpeen mukaan työnohjausta.

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?

Liikkumisen tuen tiimissä käytetään Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. HaiPro-ohjelmassa jokainen työntekijä tekee itse ilmoituksen vaaratapahtumista, läheltä piti -tilanteista, sekä työtapaturmista. Liikkumisen tuen tiimissä HaiPro-ilmoitukset käsitellään viipymättä. Vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään yhdessä läpi tiimipalavereissa oppimismielessä. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, työnohjaus). Asiakkaalle ja läheiselle viestitään tapahtuneesta tarvittaessa puhelimitse tai kirjallinen selvitys tekemällä. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytykseen on laadittu perehdytysmateriaalia tiimin yhteiselle Teams-kanavalle.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Liikkumisen tuen tiimi toimii toimintaa ohjaavien lakien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen hyväksymien liikkumisen tuen palveluiden myöntämisen perusteiden mukaisesti. Tiimissä käydään jatkuvaa yhteistä keskustelua lakien ja myöntämisen perusteiden noudattamisesta sekä yhteisestä linjasta.

Liikkumisen tuen tiimin esihenkilö ja koko henkilöstö vastaa siitä, että toiminta on asianmukaista ja kaikki havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

Liikkumisen tuen tiimin toimintaa koskevat asiakirja- ja selvityspyynnöt käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.

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?

Tuomi toimittaa kuukausittain palautekoosteen heille saapuneista asiakaspalautteista koskien vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua. Tuomi toimittaa samassa yhteydessä tiedon, miten palautteisiin on vastattu ja onko tehty jotain toimia epäkohdan korjaamiseksi. Palautteista ollaan tiiviisti yhteydessä Tuomen vastuuhenkilöiden kanssa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Valmiussuunnitelmista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjalle oma valmiussuunnitelma on valmisteilla.

Hyvinvointialueen toimintayksiköiden on varauduttava suoriutumaan niille kuuluvista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Valmiudesta ja varautumisesta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä vastuualuejohtajan sekä muun johdon kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Liikkumisen tuen tiimin esihenkilö ja koko henkilöstö vastaa siitä, että toiminta on asianmukaista ja kaikki havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuoden välein ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle tiimipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on myös saatavana paperiversiona nähtäville tarvittaessa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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.

Omavalvontasuunnitelmassa olevia asioita käydään säännöllisesti läpi yhteisissä tiimipalavereissa.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapah10tuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. 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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 21.8.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Katariina Somppi, projektipäällikkö
Toimialuejohtaja Tuula Jutila



Seuraa meitä somessa.