

Pirkanmaan hyvinvointialue



Nuutisaran toimintakeskus

**Oma-
valvontasuunnitelma**

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	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
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.....	21
3.8	Toimitilat ja välineet	22
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	26
3.11	Infektioiden torjunta	28
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	30
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omaevalvonnan riskien hallinta	32
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .	34
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	41
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	42
5	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	42
5.1	Toimeenpano	42
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	43
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	44

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

Nuutisaran toimintakeskus

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

Pihkanokankatu 5, 33900 Tampere

Vastuu/esihenkilö Janne Välimäki, p: 050-3646180

Johtavan ohjaajan varahenkilö Tarja Hirvonen, p: 044-486 3781

NUUTINPAJA

Metsä (puutyöt) p: 040-800 4720

Tunturi p: 040-800 4721

Järvi p: 040-800 4722

Niitty (kudonta) p: 040-800 4723

Joki p: 040-800 4725

Laakso p: 040-800 4724

Kivi p: 040-800 4721

Lakeus p: 040-800 4726

Työvalmentaja p: 050-528 7204

NUUTINKULMA

ohjaajat p: 040-800 4719

NUUTINSOPPI

ohjaajat p: 040-800 4731

SÄHKÖPOSTIOSOITTEET etunimi.sukunimi@pirha.fi

TRE.nuurisarka@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Päiväaikainen toiminta aikuisille kehitysvammaisille henkilöille.

Nuutinpaja, työtoiminta 35 asiakaspaikkaa

Nuutinpajan päivätoiminta, 35 asiakaspaikkaa

Nuutinkulma, päivätoiminta, 20 asiakaspaikkaa

Nuutinsoppi, vaikeasti vammaisten päivätoiminta, 8 asiakaspaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toiminta-ajatus

Nuutisaran toimintakeskus tarjoaa aikuisille kehitysvammaisille henkilöille virikkeellistä ja asiakaslähtöistä päiväaikaista toimintaa Tampereella. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden aikuisen elämän taitoja, toimintakykyä, omatoimisuutta sekä osallisuutta yhteiskuntaan. Nuutisaran toimintakeskuksessa tarjotaan ammattitaitoista ohjausta ja hoitoa, huomioiden jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaat kohdataan yhdenvertaisesti yksilöinä. Nuutisaran toimintakeskuksessa saman katon alla toimii Nuutinpaja (70-paikkaa), Nuutinkulma (20-paikkaa) ja Nuutinsoppi (8-paikkaa).

Nuutinpaja tarjoaa päivätoimintaa, työtoimintaa sekä tuettua työllistämistä työvalmentajan ohjauksessa. Nuutinpajalla toimii erikseen päivätoiminnan puoli, sekä alihankintatyöhön painottuva työtoiminnan puoli. Päivätoiminnan puolella pääpaino on asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa ja itsenäisyyden tukemisessa esimerkiksi kädentaitojen, liikunnan, musiikin tai retkien avulla.

Työtoiminnassa pääpaino on työluonteisissa tehtävissä, kuten alihankintatöissä, joihin kuuluu mm. tuotteiden kokoamista ja pakkaamista. Nuutinpajalla toimii myös puutyöosasto, joka valmistaa mm. alihankintatyönä kattokiiloja.

Nuutinkulmassa on pääasiassa päivätoiminnan asiakkaita. Nuutinkulman päivätoiminnassa pääpaino on luovuudella, kädentaidoilla, musiikilla ja liikunnalla.

Nuutinsopen päivätoiminta tarjoaa yksilöllisiä ratkaisuja haastavasti käyttäytyville kehitysvammaisille nuorille. Toiminnassa pyritään yhteisöllisyyteen ja siihen, että kaikki asiakkaat voivat yhdessä tehdä asioita, osallistua tapahtumiin ja järjestää toimintaa. Nuutinsopen päivätoiminta on suunnattu vahvaa

tukea tarvitseville henkilöille. Toiminta sopessa tapahtuu pienryhmässä ja tarjoaa yksilöllisiä ratkaisuja asiakkaille.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Nuutisaran toimintakeskuksessa toimintakykyä edistävä eli kuntouttava työote toteutuu kehitysvammaisen henkilön päivittäisiä toimintoja tukevana toimintana. Sen avulla tuetaan asiakkaan fyysistä suoriutumista ja toimintakykyä, joihin kuuluvat esimerkiksi liikkuminen sängyssä, siirtyminen, pukeutuminen, ruokailu ja henkilökohtainen hygienia. Asiakasta myös motivoidaan omatoimiseen liikkumiseen.

Toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä eli kuntouttava työote on kehitysvammaisten avopalveluiden pääperiaate. Omatoiminen selviäminen lisää asiakkaan luottamusta omiin kykyihinsä ja sitä kautta henkistä hyvinvointia ja elämänhallintaa.

Viikko-ohjelma pitää sisällään mm. yhteisöpalaverin, pelejä, musiikkia, ulkoilua, liikuntaa, kädentaitoja sekä Nuutinpajalla alihankintatöitä. Toimintakeskuksella viikko-ohjelmaan kuuluu myös monia erilaisia ryhmiä, kuten liikunnallisia, akateemisia ja keskusteluryhmiä sekä kädentaitoja harjoittavia ryhmiä. Ryhmien on tarkoitus tukea asiakkaiden toimintakykyä eri osa-alueilla. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan liikuntaryhmiin sekä yhteisiin kävelyihin, joita sovelletaan osallistujien toimintakyvyn mukaan. Nuutisaran toimintakeskuksessa seurataan yhdessä ajankohtaisia asioita mm. Aamulehdestä, selkosanomista sekä Yeti-tabletilta, tutustutaan kulttuuriin sekä järjestetään yhdessä tapahtumia kalenterivuoden mukaisesti. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet, jotta toiminta olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä.

Kuntouttavan työotteen käsite korostaa jokaisen arkipäivän tilanteen toteuttamista asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarat huomioon ottavalla tavalla. Työotteen tavoitteena on tukea ja edistää liikkumis- ja toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa hyvinvoinnin ja mielekkään elämän edellytysten parantamiseksi. Kehitysvammaisen ihminen nähdään aktiivisena toimijana.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaan toimintakyky kirjataan AVAIMET-suunnitelmaan ja vastuuohjaaja miettii yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet ja keinot toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja/tai parantamiseksi. AVAIMET sisältää mm. tietoa asiakkaan tavoista ja totumuksista, elämänhistoriasta ja tulevaisuuden haaveista. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia, arjen sujumista ja mahdollisen tuen tarvetta arvioidaan asiakkaan, läheisten ja moniammatillisen työryhmän yhteistyönä palvelusuunnitelmapalaverissa sekä päivittäisessä toiminnassa.

Ohjaaja havainnoi arjessa asiakkaan toimintakykyä sekä tavoitteiden etenemistä sekä kirjaa niistä potilastietojärjestelmään. Ohjaajat ovat aktiivisessa yhteydenpidossa asiakkaan kodin kanssa ja keskustelee toimintakyvyn tai hyvinvoinnin muutoksista. Asiakkaiden hyvinvointia seurataan tarkastelemassa asiakkaan olemusta sekä tarvittaessa mm. otetaan verenpainemittauksia.

Jokainen ohjaaja pitää viikkopalaverin omalle ryhmälleen, jossa hän tiedottaa asiakkaille tulevan viikon huomioitavat asiat sekä keskustelee ajankohtaisista asioista, esim. linja-autojen aikataulujen ja reittien muutoksista. Palaverissa on mahdollista kysellä asiakkaiden kuulumisia ja vointia ja tehdä näin huomioita heidän hyvinvoinnistaan.

Arvot

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Nuutisaran toimintakeskuksen toiminta perustuu oikeudenmukaisuudelle sekä tasa-arvoisuudelle. Asiakasta tuetaan yksilöllisesti sekä pyritään tarjoamaan kaikille mahdollisuudet osallistua, kasvaa ja kehittyä tasavertaisesti. Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus osallistua oman elämänsä ja palveluidensa suunnitteluun sekä itseään koskeviin päätöksiin. Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkaat kohdataan yhdenvertaisesti ja iän mukaisesti, yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioon ottaen.

Arvoja laadittaessa on huomioitu kehitysvammaisten avopalveluja ohjaava lainsäädäntö, YK:n ihmisoikeuksien julistus, valmisteilla olevat lait sekä lakien muutokset. Arvoja on pohdittu yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Nuutisaran toimintakeskuksella tärkeitä arvoja ovat:

- oikeudenmukaisuus
- suvaitsevaisuus
- asiakaslähtöisyys
- yhdenvertainen kohtaaminen
- turvallisuus
- kestävä kehitys

Nuutisaran toimintakeskuksen arvot ovat nähtävillä yksikön pääaulan seinältä.

siakkaiden mielipiteitä ja toiveita kuullaan arjessa ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden toiveita kuullaan mm. yhteisöpalavereissa, joita ohjaajat pitävät omalle ryhmälleen säännöllisesti. Lisäksi toiminnassa pyritään ottamaan asiakaslähtöisyys huomioon kaikissa arjen asioissa, kuten työtehtävien valinnassa ja ruokailuissa. Tarvittaessa kommunikoinnin tukena käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten tukiviittomia tai kuvia.

Toiminnassa tuetaan asiakkaiden toimintakykyä kannustamalla heitä omatoimisuuteen henkilön toimintakyvyn mukaisesti. Toimintakeskuksella pyritään mahdollistamaan asiakkaille onnistumisen kokemuksia.

Työn ja muun toiminnan ohessa tarjotaan monipuolisesti erilaisia ryhmätoimintoja, joista asiakkaat voivat valita mieleisensä. Erilaisia ryhmiä ovat esimerkiksi musiikki-, kulttuuri-, työhönvalmennus-, luku-, sekä erilaiset liikuntaryhmät. Lisäksi viikoittain perjantai-iltapäivisin ohjelmassa on koko talon yhteinen karaoke, disko tai elokuva.

Päiväaikaisen toiminnan viikko-ohjelmassa on muun muassa retkiä, ulkoilua, musiikkia, pelihetkiä, lehden lukua, kädentaitoja, leivontaa, erilaisia arjen askareita, muistia ja ajattelua aktivoivaa toimintaa sekä vuodenajan mukaisia puutarhatöitä.

Toimintaperiaatteet

Oman näköinen elämä

- Kunnioitamme jokaisen persoonallisuutta ja tapoja.
- Panostamme jokaisen vahvuuksien löytämiseen ja rohkaisemme osaamisen esiintuomiseen.
- Kannustamme omatoimisuuteen ja vastuun kantamiseen omasta elämästä.
- Ohjaamme ja autamme yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.
- Tuemme omanlaiseen sosiaalisuuteen.
- Pidämme tarpeita ja toiveita toiminnan suunnittelun, kehittämisen ja toteutuksen lähtökohtina.

Kehittyvä yhteisö

- Rakennamme pitkäjänteisesti luottamusta rehellisellä, avoimella ja tasavertaisella yhteistyöllä.
- Pidämme tärkeänä rakentavaa ja avointa keskustelukulttuuria, palautteen antamista ja hyödyntämistä sekä toimivaa tiedonkulkua.
- Koulutamme henkilökuntaa ongelmatilanteiden ennakointiin, turvallisuuden parantamiseen sekä juurisyiden löytämiseen.
- Sitoudumme tasa-arvoiseen ja yhdenvertaiseen toimintakulttuuriin
- Kannamme yhdessä vastuuta kehittämisestä sekä hyvästä ilmapiiristä joka päivä.
- Toimintaamme ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettinen arvopohja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Nuutisaran toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön johtava ohjaaja Janne Välimäki. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen yhteisissä palaverissa. Lisäksi talon sisältä yksi ohjaaja hoitaa omavalvonnan päivittämiseen liittyviä asioita.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Johtava ohjaaja Janne Välimäki

janne.valimaki@pirha.fi

p. 050 364 6180

Ohjaaja Ella Immonen

ella.immonen@pirha.fi

p. 040 800 4731

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma 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.

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.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä, joissa on kehitysvamma-alan InterRAI-ID käytössä, laatua mitataan sen avulla. Lisäksi osassa yksiköitä käytetään Muistikka-seurantavälineitä muistioireiden objektiiviseen arviointiin.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Nuutisaran toimintakeskuksen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen

vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Nuutisaran toimintakeskuksen päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

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 asema ja oikeudet

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Nuutisaran toimintakeskuksessa jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen AVAIMET-suunnitelma, jossa tuodaan esiin asiakkaan toiveet hänen omasta elämäntavastaan, sen hallinnasta ja siitä, millaista tukea hän itse haluaa oman elämänsä toteuttamiseen. AVAIMET-suunnitelman avulla saadaan selville asiakkaalle merkityksellisiä asioita, toiveita ja tavoitteita mm. päiväaikaisessa toiminnassa ja näin saadaan arvokasta tietoa päiväaikaisen toiminnan yksilölliseen suunnitteluun.

AVAIMET on tavallista hoito-, ohjaus- ja palvelusuunnitelmaa syvällisempi suunnitelma ihmisen elämästä, sillä siinä nähdään myös kunkin ihmisen yksilölliset elämäntavat.

AVAIMET

A = arki, asuminen & työ

V = verkosto

A = apuvälineet

I = IMO (itseääräämisoikeus)

M = mahdollisuudet, vahvuudet & taidot

E = elämänkaari

T = tiedot

AVAIMET

- auttaa ihmistä ajattelemaan, mitä haluaa elämässään, mitä unelmia ja toiveita hänellä on. AVAIMET:a tehdessä henkilö oppii ajattelemaan, mitä hän haluaa nyt ja tulevaisuudessa
- auttaa ihmistä löytämään hyvää itsessään, ja se lisää itseluottamusta. AVAIMET:a tehdessä henkilö kokee, että häntä oikeasti kuunnellaan ja hänen mielipiteillään on merkitystä
- auttaa tukiverkoston jäseniä ratkomaan yhdessä haasteita ja ongelmia
- auttaa ammattityöntekijöitä ymmärtämään, miten he voivat tukea ihmistä hänen haluamallaan tavalla
- perhe, ystävät, ammattilaiset ja koko yksilön verkostot työskentelevät yhdessä henkilön kanssa, jotta suunnitelmaan kirjatut asiat todella tapahtuvat. Kun ihminen saa kokemuksia asioiden oikeasta toteutumisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta, hänen elämänlaatunsa paranee
- työntekijöitä AVAIMET:n tekeminen auttaa henkilön voimavarojen tunnistamisessa ja elämänhallinnassa. AVAIMET tukevat työn kehittämistä ja työssä jaksamista ja lisää työn merkityksellisyyttä
- organisaatiossa AVAIMET auttavat saamaan henkilöstön käyttämiä voimavaroja paremmin käyttöön. Yhteistoiminta ja yhteistyö eri toimijoiden kesken paranee ja työprosessit saadaan sujuvimmiksi
- AVAIMET auttavat asiakasta pääsemään mukaan tavalliseen elämään sekä parantamaan ystävyys- ja perhesuhteita. Lisäksi se auttaa saamaan tietoa mahdollisuuksista, toteuttamaan uusia asioita ja mahdollistamaan tarvittavat muutokset
 - AVAIMET innostavat aitoon ja vilpittömään kiinnostukseen asiakkaan tarpeista ja tämän näkökulmien arvostukseen. Yhteistyön arvostus näkyy sovitusta asioista kiinnipitämisellä, jolloin todellinen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus tulee esille. AVAIMET lomakkeita täyttäessä tasavertaisuus ja vastavuoroisuus konkretisoituvat keskustelevalle ohjaus- ja hoitotyön prosessin avulla

Vammaispalvelulain mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman avulla kehitysvammaiselle ihmiselle ja hänen perheelleen pyritään löytämään sopiva

palvelukokonaisuus. Se on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia ja muutoinkin tarpeen mukaan.

Palvelusuunnitelmassa kartoitetaan yhdessä asiakkaan, hänen läheisiensä ja hänen sidosryhmiensä kanssa palvelujen nykytilaa ja tarpeita. Suunnitelma palvelee palvelujen ja tukitoimien kartoittamisen välineenä ja on kiinteä osa sosiaalihuollon asiakkuutta. Suunnitelma välittää tietoa kunnalle palvelujen tarpeesta. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa tavoitteena on kunnan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä, tarvittavista palveluista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Palveluja haetaan erikseen, mutta suunnitelma toimii palvelujen pohjana ja perusteluna.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on AVAIMET-tutor, joka perehdyttää uudet henkilöt (asiakkaat, omaiset ja henkilöstön) yksilökeskeiseen elämänsuunnitteluun. Hän osallistuu AVAIMET-työryhmään, joka kehittää AVAIMET:n sisältöjä asiakastarpeiden mukaisiksi. Työryhmä ja tutor suorittavat omavalvontaa AVAIMET:n osalta niin, että toiminta yksiköissä vastaa asiakkaiden tarpeita ja elämänsuunnitelmia.

Nuutisaran toimintakeskuksella ohjaajat vastaavat oman ryhmänsä asiakkaiden AVAIMET-lomakkeiden täyttämistä sekä niiden päivittämisestä puolen vuoden - vuoden välein. Lisäksi tavoitteet kirjataan Pegasos-järjestelmään. AVAIMET-lomakkeita täytetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan lähiverkoston kanssa, jotta kuultaisiin asiakkaan oman näkökulman lisäksi myös omaisten sekä ohjaajien näkökulmat.

Tarvittaessa lomaketta täyttäessä käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten tukiviittomia tai kuvia. Lomakkeita täyttäessä on tärkeää saada esiin asiakkaan ääni hänen omista tavoitteistaan, toiveistaan ja haaveistaan koskien päiväaikaista toimintaa, jotta toimintakeskuksella voidaan kehittää toimintaa yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti.

PALSU-palaverissa päätetään aina erikseen, milloin on syytä seuraavan kerran päivittää palvelusuunnitelma. Päivittämispalaverin kutsuu koolle asiakkaan sosiaalityöntekijä.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden AVAIMET päivitetään hyvässä yhteistyössä asiakkaan, hänen sidosryhmänsä (asiakkaan halutessa) ja henkilöstön kesken. Esihenkilön tukena ovat yksikön omat AVAIMET-tutorit. Esihenkilön ja tutoreiden tehtävänä on varmistaa, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Asiakkaan vastuuhuoltajat huolehtivat, että asiakasta koskevat suunnitelmat takaavat asiakkaalle mahdollisimman hyvin hänen oman näköisensä elämän siinä palvelussa, jota hän käyttää ja jota suunnitelma koskee.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Työssä jatkuvasti tehtävä, tietoinen perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyden ja asenteiden pohtiminen asiakastyöhön osallistuvien kesken on erityisen tärkeää. Yksikön rakenteellisen ympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta. Riittävä henkilöstöresursointi varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä rajoittamisen ennaltaehkäisyssä lisäten turvallisuuden tunnetta sekä asiakkaille että henkilökunnalle.

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

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan henkilökohtaisella AVAIMET-suunnitelmalla, jossa huomioidaan asiakkaan omat toiveet siitä, kuinka hän haluaa omaa elämäänsä elää.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan toimintakeskuksen jokapäiväisessä arjessa tarjoamalla mahdollisuuden vaikuttaa päiväaikaisen toiminnan sisältöön. Asiakkaiden toiveita kuullaan jatkuvasti toiminnan suunnittelussa, tehtävien jakamisessa sekä arjen perusasioissa, kuten ruokailuissa. Asiakkaiden omia valintoja tuetaan tarvittaessa vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmin. Henkilöstö kunnioittaa asiakkaiden mielipiteitä sekä valintoja.

Vuosittain elokuussa kesälomien jälkeen asiakkaille järjestetään salissa tiedotustilaisuus seuraavan syys- ja kevätkauden tulevista ryhmistä. Ohjaajien suunnittelupäivässä on sovittu asiakkaiden toiveet huomioiden, millaisia ryhmiä tulevalla kaudella on. Ryhmän ohjaaja kertoo ryhmästä ja mitä siellä

tehdään. Tiedotustilaisuuden jälkeen asiakkaat ilmoittavat omalle ohjaajalle heitä kiinnostavat ryhmät ja ohjaaja ilmoittaa halukkaat ryhmän ohjaajalle, joka tekee valinnan osallistujista. Tarvittaessa voidaan suorittaa arvonta, jos halukkaita on runsaasti tai järjestää esim. kaksi ryhmää, jolloin useampi asiakas pääsee osallistumaan. Liikuntaryhmiin kannustetaan osallistumaan eikä niitä lasketa mukaan, kun mietitään, moneenko ryhmään asiakas voi osallistua.

Asiakkaiden on mahdollista ohjaajan kanssa sovitusti järjestää ohjelmaa muille toimintakeskuksen asiakkaille. Nuutisaran toimintakeskuksella asiakkaat ovat suunnitelleet ja järjestäneet ohjaajan tuella mm. tietoisuutta omasta mielenkiinnonkohteestaan ja suunnitelleet tanssiesityksiä diskoon. Asiakkaita tuetaan ideoinnissa ja suunnittelussa sekä varmistetaan, että ohjelma on sopiva ja mahdollista toteuttaa toimintakeskuksella.

Nuutisarassa vuonna 2020 aloitetussa edunvalvontaryhmässä asiakkaiden joukosta äänestyksellä valitut edustajat pääsevät nostamaan esiin palautetta toiminnasta sekä omasta että edustamansa ryhmän puolesta. Ryhmässä esihenkilö ja asiakkaiden edustajat keskustelevat toiveista ja toiminnan kehittämisestä asiakkaiden näkökulmasta. Edunvalvontaryhmään on valittu toimintakeskuksen kaikista ryhmistä jäsen ja varajäsen.

Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät käytännöt

Rajoittamisen käytön niukkuus tulee olla jokaisen asiakastyöhön osallistuvan johtoajatukseksi, kun suunnitellaan asukkaiden elämää ja toimintatapoja arjessa. Jokainen asiakastyöhön osallistuva on omalta osaltaan vastuussa itsemääräämisoikeuden rajoittamisen asiallisesta käytöstä ja kirjaamisesta. Rajoittamista tulee aina tarkoin harkita ja rajoittamista tehtäessä on aina toimittava ammatillisesti. Rajoittamistilanteita seurataan kuukausiraporttien avulla. Raportti laitetaan tiedoksi myös asiakkaan läheiselle ja omalle sosiaalityöntekijälle.

Nuutisaran toimintakeskuksella itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käyttöä pyritään välttämään ja ehkäisemään ennakoimalla sekä ohjaamalla asiakkaita mielekkääseen toimintaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammaisten avopalveluilla on erillinen toimintaohje asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja siinä on ohjeet myös mahdolliseen rajoittamistoimenpiteiden käyttämiseen (Itsemääräämisoikeuden-käsikirja).

Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaus Pegasokseen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 o §). Osasta rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjallinen päätös, joka on valituskelppoinen hallinto-oikeuteen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 g, j – n §).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta käydään aina keskustelu yhdessä asiakkaan, hänen hoitoonsa läheisesti osallistuvan henkilön ja henkilökunnan kanssa. Esihenkilö vastaa yksikön työturvallisuudesta, henkilökunnan kouluttamisesta itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen ja rajoittamisessa käytettävien menetelmien hallintaan. Esihenkilö huolehtii, että rajoittamistilanteista keskustellaan työryhmässä säännöllisesti ja pohditaan niiden toteuttamista sekä vaikutuksia. Tarpeen mukaan toimintatapoihin tehdään muutoksia.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on valittu henkilöstön joukosta kaksi ohjaajaa IMO-vastaaviksi. IMO-vastaavat tukevat henkilöstöä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä.

Tampereen kaupungin kehitysvammaisten avopalvelujen itsemääräämisen rajoittamistilanteita seurataan kuukausiraporttien avulla. Raportti laitetaan tiedoksi myös asiakkaan läheiselle ja omalle sosiaalityöntekijälle.

Rajoittamistoimenpiteistä tehdään aina kirjaus Pegasokseen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 o §). Osasta rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjallinen päätös, joka on valituskelpoinen hallinto-oikeuteen (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 42 g, j – n §).

Rajoitustoimenpiteiden käyttö

Nuutisaran toimintakeskuksen asiakkailla voimassa olevat itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet (tilanne kesäkuu 2021):

Kiinnipitäminen 42 f §

Lyhytaikainen erillään pitäminen 42 i §

Valvottu liikkuminen 42 m §

Nuutisaran toimintakeskuksen itsemääräämisen rajoittamistilanteita seuraavat vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä, lääkäri, psykologi ja palvelupäällikkö. Nämä henkilöt muodostavat itsemääräämisoikeuteen liittyvän asiantuntijaryhmän, joka arvioi rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta ja käyttöä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Nuutisaran toimintakeskuksessa työn lähtökohtana on asiakkaan inhimillinen kohtelu ja yhdenvertainen kohtaaminen. Asiakkaat ovat keskenään tasa-arvoisessa asemassa ja heille mahdollistetaan tasavertaiset mahdollisuudet osallistua päiväaikaiseen toimintaan. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakkaita kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon.

Tarvittaessa päätöksenteon tukena käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Ohjauksella, ennakoinnilla ja toiminnan suunnittelulla toiminnasta pyritään välttämään mahdollisia konflikteja ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Mikäli tulee tilanne, jossa joudutaan turvautumaan rajoitustoimenpiteisiin, niissä toimitaan ohjeistuksen mukaisesti. Myös asiakkaita ohjataan kohtelevaan toisiaan tasa-arvoisesti, suvaitsevaisesti ja hyväksymään erilaisuus.

Perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista ja yksikössä käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ShL § 48 ja § 49) ilmoittaa huomaamastaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle sekä täyttää kaupungin ilmoituslomake. Esihenkilö kirjaa tapahtuman itselleen tiedoksi. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi asianomaisen sekä henkilöstön kanssa ja mietitään, mikä on aiheuttanut epäasiallisen kohtelun. Esihenkilö tekee ratkaisun myös siitä, pitääkö asiasta antaa henkilökunnan jäsenelle muistutus tai varoitus (voi tarvittaessa konsultoida esihenkilöneuvontaa tai lakimiesyksikköä). Asiakkaan kanssa tilanne käydään läpi hänen käyttämiensä kommunikaatiokeinojen avulla. Läheiselle tilanteesta ilmoitetaan sovitulla tavalla (soitto tai pyydetään käymään). Asiakasta ohjataan tarvittaessa jatkotoimenpiteisiin.

Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun, haittatapahtumaan tai vaaratilanteeseen reagoidaan aina asianmukaisesti ja välittömästi. Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, asiakkaalle ja läheisille, on tärkeää, että eri tavoin kerätty palaute saadaan systemaattisesti käyttöön yksikön kehittämisessä.

Nuutisaran toimintakeskuksessa toteutetaan yhden-kahden vuoden välein asiakas- ja läheistyytyväisyyskysely. Läheistyytyväisyyskyselyyn vastaamiseen voi valita joko manuaalisen tai tietokoneversion (Zef-työkalu). Läheiset vastaavat vain päiväaikaisen toiminnan kyselyyn, tai jos asiakas asuu Kehitysvammaisten avopalvelujen asumispalveluissa, he vastaavat samalla lomakkeella molempia palveluita koskeviin kysymyksiin. Kysely on anonyymi, mutta halutessaan voi jättää yhteystiedot.

Läheiset voivat myös antaa palautetta suoraan ohjaajille Nuutisaran toimintakeskuksen toiminnasta vuosittain järjestettävässä läheistenillassa. Asiakkaiden läheiset voivat soittaa ohjaajille tai käydä vierailmassa toimintakeskuksella. Lisäksi asiakkaan palvelusuunnitelmapalavereissa keskustellaan yhdessä asiakkaan asioista, jolloin asiakkaan läheisiä kuullaan. Palautetta ja kehittämisideoita saadaan omaisilta keskustelujen lomassa ja niitä voidaan soveltaa käytäntöön.

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakkailta saadaan palautetta päivittäin muun muassa yhteisöpalavereissa sekä arjessa keskustelun lomassa. Asiakkailta kysytään palautetta ja toiveita päiväaikaisen toiminnan sekä ryhmien sisällöstä. Asiakkaiden toiveet kuullaan ja toiminnasta pyritään tekemään mahdollisimman asiakaslähtöistä sekä laadukasta.

Nuutisaran toimintakeskuksella perustettiin vuonna 2020 edunvalvontaryhmä, jossa toimintakeskuksen asiakkaiden joukosta valitut edustajat ja yksikön esihenkilö kokoontuvat säännöllisesti. Ryhmässä keskustellaan toiminnan kehittämisestä ja asiakkaiden toiveista. Ryhmän edustajat keräävät palautetta omilta työtovereiltaan ja vievät palautetta eteenpäin edunvalvontaryhmässä. Asiakkaat voivat myös päivittäin käydä antamassa asiakaspalautetta pääovilla sijaitsevaan palautelaitteeseen.

Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja korjaamisessa

Asiakkaiden palautetta ja kommentteja palvelusta kuunnellaan päivittäisessä työnteossa, samoin omaisten tai yhteistyökumppaneiden antama suora palaute käsitellään toimintakeskuksen omissa palavereissa ja pohditaan, miten kuinka palaute auttaisi työn kehittämisessä.

Palaute koostetaan palvelupäällikön ja sihteerin yhteistyöllä. Kaikkien kyselyiden palaute käsitellään yleisellä tasolla esihenkilöpalaverissa, henkilöstön yhteistyöpalaverissa ja jokaisen yksikön omassa työpaikkapalaverissa. Palautteesta haetaan 2–3 kehittämiskohtaa ja tehdään suunnitelma muutoksen aikaansaamiseksi. Tulokset käsitellään läheisten ja omaisten yhteistyöpalaverissa, johon osallistuvilla on mahdollisuus ehdottaa omia ideoitaan toiminnan kehittämiseen.

Nuutisaran toimintakeskuksen toiminnassa huomioidaan asiakaspalautteet ja saadun palautteen mukaisesti pyritään muokkaamaan toiminnasta entistä asiakaslähtöisempää sekä soveltaa asiakkaiden ja omaisten toiveet käytäntöön.

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 Hatanpääkatu 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 Hatanpääkatu 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 omaavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö tai palvelujohtaja, joiden osalta yhteystiedot on lueteltu alla.

Johtava ohjaaja Janne Välimäki

puh. 050 364 6180

janne.valimaki@pirha.fi

Palvelupäällikkö Tuula Soukka

puh. 040 660 7190

tuula.soukka@pirha.fi

Vammaispalvelujohtaja Marjaana Räsänen

puh. 040 800 4712

marjaana.räsänen@pirha.fi

Muistutuksien sekä kantelu- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat aina yhteistyössä yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja. Vastaaminen tehdään säädösten mukaisesti. Muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat aina yhteistyössä yksikön esihenkilö, palvelupäällikkö ja palvelujohtaja. Vastaaminen tehdään säännösten mukaisesti. Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia tulee käsitellä organisaation eri tasoilla vähintään 1–2 kertaa vuodessa. Niiden käsittely on osa palveluiden laadun kehittämistä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman nopeasti. Tavoiteaika on kolmesta päivästä kuukauteen siitä, kun muistutus/kantelu on saapunut esihenkilölle. Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä ja vastauksen tulee olla perusteltu ja asiakkaalle ymmärrettävä.

Omatyöntekijä

Kaikille asiakkaille nimetään omatyöntekijä heti asiakkuuden alussa.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilöstön määrä ja rakenne

Nuutisaran toimintakeskuksessa työskentelee johtava ohjaaja sekä 17 ohjaajaa, joista yksi on johtavan ohjaajan varahenkilö. Henkilöstössä on monipuolisesti erilaista osaamista omaavia työntekijöitä seuraavista ammattiryhmistä: lähihoitaja, sosionomi, kehitysvammaisten ohjaaja, vajaamielishoitaja, kuvataiteilija sekä tekstiilialan artonomi.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia saadaan käyttää vain pitkiin sijaisuuksiin.

- Rekry-sivuilla hakemus
- Kokemus kehitysvamma-alalta
- Osaamisen laajuus, harrastuneisuus
- Motivaatio, yleinen soveltuvuus.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Esihenkilöille mahdollistetaan etätö sekä rauhallinen työpiste muualta, jos omassa työpisteessä tätä ei ole. Työtehtäviä delegoidaan tarpeen mukaan eri ihmisille. Erilaisissa painetilanteissa myös tehtäviä kevennetään hetkellisesti (toiset esihenkilöt ja palvelupäällikkö jakavat tehtävät).

Nuutisaran toimintakeskuksen henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan kokonaisuutena, siten, että päiväkohtaisesti tarkistetaan henkilöstöressurssin riittävyys jokaisella osastolla.

Kehitysvammaisten avopalveluiden VIP-työntekijöitä voidaan käyttää sijaisena tarvittaessa.

Tuki- ja avustavan henkilöstön osalta tilannetta tarkastellaan koko ajan ja mietitään suunnittelussa tämä riittävyys.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnista vastaavat yksiköiden lähiesihenkilöt. Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuus. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (koulutodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytoinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus kehitysvammaisista sekä muu osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla

hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Henkilön soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Henkilöstön soveltuvuus tarkistetaan aina Suosikki-/Valvirarekisteristä. Tämän lisäksi esihenkilöt käyvät läpi henkilöstön soveltuvuutta eri työtehtäviin sekä luotettavuutta koko ajan kehityskeskusteluissa, arkea seuraten sekä tarvittaessa kahdenkeskisin keskusteluin.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omaoikeuksien toteuttamiseen

Nuutisaran toimintakeskuksessa esihenkilö vastaa perehdyttämisen hoitumisesta. Työsuojeluasioihin perehdyttäminen on lakisääteistä ja vastuuta sen hoitamisesta esimies ei voi siirtää kenellekään. Työturvallisuuslaissa (738/2002) on määritelty, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava työn opastuksesta työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen. Esihenkilö on keskeisessä asemassa myös silloin kun keskustellaan työpaikan arvoista, työn tavoitteista, työn tulosten arvioinnista ja kehitymis- ja oppimissuunnitelmista. Perehdyttäminen on kiinteä osa muita henkilöstöjohtamisen toimenpiteitä ja osaamisen johtamista.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omaoikeuksien toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Uudelle työntekijälle/perehtyjälle nimetään ensimmäiseksi kuukausiksi henkilökohtainen perehdyttäjä, joka opastaa työtehtävään. Perehtyjälle opastetaan mm. asiakaskohtaisesti päivittäisen tuen ja ohjauksen tarve, lääkehoito, avuntarpeet WC- tai hygienia-asioissa sekä ruokailuun liittyvät seikat. Lisäksi Nuutinpajalla perehdytetään alihankintatyöhön liittyviin tehtäviin sekä tarvittaessa esimerkiksi koneiden käyttöön puupuolella.

Koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen oman toimialueensa osalta. Uuden henkilön on silti hyvä tuntee, että hänellä on yksi nimetty henkilö, jonka puoleen voi tarvittaessa aina kääntyä. Yksikössä vastuuperehdyttäjä ja esihenkilö huolehtivat yhdessä, että uusi työntekijä/perehdytettävä saa asiantuntevan perehdytyksen ja on perehdytyksen jälkeen työryhmässä tasa-arvoinen työntekijä. Esihenkilö ja vastuuperehdyttäjä jakavat eri osa-alueiden perehdytyksen sopivimmalle henkilölle. Perehtyjä huolehtii myös itse siitä, että hän saa kaiken tarvitsemansa tiedon yksikön toiminnasta. Perehdytyslomakkeessa on jokaiselle ammattiryhmälle omat vähimmäisvaatimukset työhön perehtymisen osalta.

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa häntä pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan

itsensä tervetulleeksi. Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhöntuloa, vastaanoton ja organisaatioon sekä työsuhteeseen liittyvän perehdyttämisen ja työnopastuksen. Perehdyttäminen alkaa valittujen henkilöiden kohdalla jo valintamenettelyssä. Työhön tulon jälkeen tapahtuvassa perehdyttämisessä tulija tutustuu organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin. Työyhteisön jäseniin tutustuminen, tiloihin ja järjestelmiin sekä työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen ovat työnhallinnan kannalta tärkeitä asioita.

Työsuhteeseen liittyviä asioita ovat mm. palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Henkilöstön kanssa käydään läpi koulutus- ja kehittämissuunnitelma, jonka pohjana on kehityskeskusteluissa nousseet tarpeet koulutusten suhteen. Tämän lisäksi henkilökunnalle tarjotaan itse järjestettäviä koulutuksia (MAPA, IMO, EA, Hygienia) ja huolehditaan, että jokainen näihin osallistuu. Tämän lisäksi tarjotaan ulkopuolisia koulutuksia sekä kehoitetaan henkilökuntaa itsekin aktiivisesti miettimään koulutusvaihtoehtoja.

Nuutisaran toimintakeskuksessa yksikön esihenkilö käy vuosittain henkilöstönsä kanssa kehittämiskeskustelut ja niissä käydään läpi kunkin henkilökohtainen kehittämissuunnitelma. Kehitysvammaisten avopalvelujen koulutussuunnitelma tehdään yksilöllisesti kehityskeskustelujen pohjalta sekä Psykososiaalisen tuen palvelulinjan koulutus- ja kehittämissuunnitelman pohjalta. Tämä tehdään aina vuodeksi kerrallaan.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja.

Riittävään henkilöstömäärään pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä erilaisin sijaisjärjestelyin sekä henkilöstösiirtein. Työvuorosunnittelussa huomioidaan riittävä resurssi. Esihenkilö suunnittelee ja tarvittaessa ennakoii lisäresurssin tarvetta.

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

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sijaisjärjestelyt Nuutisarassa

Nuutisaran vakituisen henkilöstön määrä on esihenkilö ja 17 ohjaajaa.

Järjestys on seuraava sijaisten rekrytoinnissa:

1. Yksikön omat työntekijät
2. Kuntarekry
3. Sisäiset sijaiset (VIP-ohjaaja)

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.

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa 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 Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 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 - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Monialainen yhteistyö

Eri palveluntuottajien henkilöstöä tavataan palvelusuunnitelmapalavereissa. Lisäksi tarpeen mukaan järjestetään asiakaskohtaisia palavereja, joissa voidaan päivittää kuulumiset asiakkaan elämäntilanteesta sekä päivittää esimerkiksi AVAIMET-lomaketta. Asiakkaan luvalla eri toimipisteet eri palveluntuottajien välillä vaihtavat tarvittaessa kuulumisia esim. sairauskohtauksista, tapaturmista, työmatkoista ja arjen sujumiseen vaikuttavista asioista.

Asiakkaiden koteihin ollaan yhteydenpidossa tapauskohtaisesti sovitulla tavalla. Asiakkaiden kotiin tiedotetaan toimintakeskukselta mm. lomista sekä poikkeuspäivistä. Kotiin ollaan yhteydessä tarvittaessa asiakkaan voinnista sekä päivän tapahtumista.

Toimintakeskuksella voi käydä tarpeen mukaan asiakasta tapaamassa esimerkiksi asiakkaan oma fysioterapeutti tai muita asiakkaan omaan verkostoon kuuluvia asiantuntijoita.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaiden välisistä yhteenotoista pidetään kirjaa. Lisäksi kaupungin turvallisuudesta vastaavien henkilöiden kanssa pidetään tarvittaessa palavereja ja esimerkiksi tarpeen mukaan asiakkaille hankitaan turvarannekkeet.

Työsuojeluvaltuutettu järjestää lisäksi henkilöstölle tarpeen mukaan koulutustilaisuuksia.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Päiväaikaisen toiminnan tilat ovat kokonaan asiakkaiden yhteiskäytössä. Pienryhmät kokoontuvat omilla tiloissaan. Yksiköissä asiakkaiden läheisillä tai muilla tahoilla on mahdollisuus käydä vierailmassa toimintakeskuksella. Säännöllisesti pidetään yksi läheistenilta vuoden aikana.

Vuokranantaja: Rakennusliike Aki Hyrkkönen, Pihkanokankatu 5, 33900 Tampere

Isännöitsijä: Kohdevastaava (isännöinti) Lauri Solja, lauri.solja@ah-oy.fi. Sähköposti kannattaa laittaa aina osoitteeseen info@ah-oy.fi

Huoltoyhtiö: Rakennusliike Aki Hyrkkönen (Kiinteistön ulko- ja sisätilat)

Kotikatu Oy, puh. 010 270 8000 (piha-alueet)

Tilat: Nuutinpaja, Nuutinsoppi, Nuutinkulma, yhteensä tilat 2656 m² (sis. sosiaalitytöt ja varastot)

Kalusteet: toimintaan sopivat ja kestävät materiaalit

Arviointi: tilat ovat melko toimivat käyttöä ajatellen (ei kellaria, tilat yhdessä tasossa). Tiloissa on kynnyksiä.

Yksikössä käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Toimintakeskuksen inva-wc:ssä hätäkutsujärjestelmä (1 kpl).

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksiköiden esihenkilöt vastaavat turva- ja kutsulaitteiden toiminnasta ja ovat tarvittaessa yhteydessä turvallisuuspäällikkö Pasi Keinoseen, pasi.keinonen@pirha.fi, puh. 050 5215019.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet hankitaan aina asiakkaan, vastuuyöntekijän, fysioterapeutin, lääkärin ja apuvälineyksikön kanssa yhteistyönä. Yhteistyön tavoitteena on saada oikea apuväline oikeaan käyttöön oikealle ihmiselle. Tampereen kaupungin apuvälineyksikkö huoltaa ja korjaa laitteet, jotka heidän kauttaan on hankittu. Joillakin asiakkailla on myös vakuutusyhtiön hankkimia apuvälineitä. Osa välineistä huolletaan liikkeessä, josta ne on hankittu. Asiakkaan asiakirjoissa on lainasopimukset apuvälineistä sekä huolto- ja korjausyhteystiedot.

Mikäli huolto tai korjaus antaa aiheen reklamaatioon, henkilökunta avustaa asiakasta sen tekemisessä

Hoitovälineet toimintakeskuksessa: verenpainemittari, kuumemittari, asiakaskohtaisia verensokerimittareita ja -liuskoja.

Ravitsemus

Nuutisaran toimintakeskuksella suuri osa asiakkaista ruokailee toimintakeskuksen ruokalassa, jonne lounas tilataan Pirkanmaan Voimia Oy:ltä. Lounaan annostelee ja tarjoilee Pirkanmaan Voimia Oy:n monipalveluyöntekijä Nuutisaran toimintakeskuksen jakelukeittiöstä. Pirkanmaan Voimia Oy vastaa

aterian laadusta ja ravitsemuksellisuudesta. Aterian tilaaja huomioi tilauksessaan erityisruokavaliot sekä ruoan oikean määrän.

Nuutisaran toimintakeskuksen jakelukeittiöllä on tieto ruokailevien asiakkaiden erityisruokavalioista. Tarvittaessa asiakkaan oma ohjaaja tulee ruokailuun mukaan huolehtiakseen asiakkaan erityisruokavaliosta. Osa asiakkaista tuo lounaalle omat eväät mukanaan kotoa. Iltapäivällä Nuutisaran toimintakeskuksella tarjoillaan välipalaksi voileipä sekä kahvi, tee, mehu tai vesi.

Ohjaajat huolehtivat asiakkaiden riittävästä nesteen ja ravinnon saannista. Asiakkaita kannustetaan ruokailemaan toimintakeskuksella tai syömään omia eväitä lounasaikaan. Ohjaajat seuraavat asiakkaiden ruokailutottumuksia, asiasta keskustellaan sekä tarvittaessa ohjataan terveelliseen ruokavalioon, keskustellaan sen vaikutuksesta terveyteen ja jaksamiseen. Lämpimillä ilmoilla huolehditaan siitä, että asiakkaat juovat riittävästi nestettä myös ruokailujen välissä ja liikunnan yhteydessä.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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://lääkintäteknikka – 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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakirjat säilytetään asianmukaisesti kassakaapissa ja hävitetään tietosuojaroskana.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan läheinen. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

Asiakaskastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan läheinen. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Tietojen tallentaminen tehdään Pegasos asiakastietojärjestelmään. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Pegasos-kirjaamiseen liittyy salassapitosopimuksen allekirjoittaminen. Asiakkaan voinnista tehdään tarvittavat kirjaukset potilastietojärjestelmään. Virheellisten merkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten. Asiakastietojen käsittely on perusteltua turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asiakkaan tietoja saavat käsitellä hoivaan ja hoitoon osallistuvat työntekijät. Asiakirjat ovat salassa pidettäviä ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen. Tietosuojarikkomusepäilystä ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle

3.10 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 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?

Lääkehoito

Nuutisaran toimintakeskuksessa noudatetaan lääkehoitosuosituksia. Lääkehoidontentit järjestetään viiden vuoden välein ja lisäksi henkilöstöä koulutetaan toimipaikkakohtaisesti.

Nuutisaran toimintakeskuksella on oma lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö huolehtii, että lääkehoitosuunnitelma tulee päivitettyä säännöllisesti, sekä siitä, että se on asianmukainen.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa ja lääkehoidon toteutukseen osallistuvat ne henkilöt, joilla on terveydenhuollon ammattihenkilöstön pätevyys tai muu lääkehoidon koulutus ja työpaikalla

annettu näyttö osaamisesta. He vastaavat ja toteuttavat lääkehoidon ja ovat velvollisia osallistumaan täydennyskoulutuksiin.

Läákehoidon vastaava on yksikön esihenkilö. Lääkekaapin päivittämisen ja siivoamisen vastuu on toimintakeskuksen ensiapuvastaavalla.

Jokainen ohjaaja huolehtii oman ryhmänsä asiakkaiden lääkkeistä sekä siitä, että lääkkeet ja ohjeistukset ovat ajantasaiset. Ohjaajat ovat tarvittaessa yhteydessä koteihin lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Nuutisaran toimintakeskuksen asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisen terveydenhuollon palveluita. Kiireelliset ja kiireettömät hoidot toteutuvat ja toteutetaan pääsääntöisesti kuten muidenkin kansalaisten kohdalla. Joskus asiakas voi itse haluta yksityisten palveluiden käyttämistä. Terveyden- ja sairaanhoidon vastuu on aina terveysasemalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammapoliklinikka palvelee asiakkaita oman erikoisalansa kysymyksissä. Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen 112 ja toimitaan hätäkeskuksen ohjeiden mukaisesti. Kuolemantapausten varalle on laadittu erillinen ohje ja se löytyy Laatukansiosta

Asiakkaiden terveyttä edistetään mm. kannustamalla liikuntaan sekä terveelliseen ruokavalioon.

Yksikössä on koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja he seuraavat asiakkaiden sairauden hallintaa. He perehtyvät asiakkaiden pitkäaikaissairauksiin ja perehdyttävät työkavereitaan ajantasaiseen asiakaskohtaiseen hoitoon ja hoidon tukemiseen. Pitkäaikaissairaudet huomioidaan päivittäisessä toiminnassa. Ohjaajat huolehtivat asiakkaan yleisvoinnin seuraamisesta, lääkityksestä, tarvittaessa ruoan annostelussa ja ruokavalion noudattamisessa. Tarvittaessa asiakkailta voidaan mitata verenpaine säännöllisesti tai kertaluontoisesti sekä mitata lämpö asiakkaan vaikuttaessa kipeältä.

Toimintakeskuksen henkilökunta on saanut EA 1-koulutuksen.

Toimintakeskuksella on valittu ensiapuvastaava, joka huolehtii mm. ensiaputarvikkeista sekä ylläpitää listaa EA-koulutusten ajantasaisuudesta.

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?

Hygieniakäytännöt

Pirkanmaan hyvinvointialueella on oma hygieniaoheistus, jota noudatetaan myös Nuutisaran toimintakeskuksessa. Henkilöstölle järjestetään kaksi kertaa vuodessa hygieniakoulutus hygieniahoitajan johdolla.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on oma hygieniavastuuhenkilö, joka seuraa hygienian toteutumista ja ohjeiden noudattamista. Hän käy säännöllisesti Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajien koulutuksessa ja päivittää yksikön hygieniaohekansiota.

Ohjaajat noudattavat hyvää käsihygieniaa ja ohjeistavat myös asiakkaita siihen.

Ohjaajilla on selkeät ohjeet, kuinka toimitaan eritteitä siivotessa ja välineet löytyvät helposti eritepakista. Ovenkahvoja ja kosketuspintoja desinfioidaan tarvittaessa myös ohjaajien toimesta ja etenkin suurentuneen tartuntariskin aikaan hyvään hygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota.

Pirkanmaan Voimia Oy huolehtii Nuutisaran toimintakeskuksen siivouksesta yhdessä laaditun siivoussuunnitelman mukaisesti. Pirkanmaan Voimia suorittaa säännöllisesti laatukäyntejä palvelun laadun varmistamiseksi.

Nuutisaran toimintakeskuksella toimitaan annettujen hygieniaoheistusten mukaisesti. Toimintatavat voi tarkistaa hygieniaohekansiosta ja neuvoa voi kysyä toimintakeskuksen hygieniavastuuhenkilöltä.

Henkilökunta käyttää omia erillisiä työvaatteita työpäivän aikana. Henkilökunnan vaatteet pestään vain niille tarkoitettulla pyykkikoneella.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

[Jari Järvi jari.jarvi@pirha.fi](mailto:jari.jarvi@pirha.fi)

3.12 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?

Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Pegasos-kirjaamiseen liittyy salassapitosopimuksen allekirjoittaminen.

Nuutisaran toimintakeskuksessa asiakirjat säilytetään asianmukaisesti kassakaapissa ja hävitetään tietosuojaroskana.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas itse ei kykene tähän, suostumuksen voi antaa asukkaan läheinen. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

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
- Hoitotyösensitiiviset 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?

Nuutisarassa korostetaan asiakkaan äänen kuulumista toimintaa suunniteltaessa. Viikoittain ja kuukausittain pidettävien palaverien aikana asiakkailta kerätään tietoa siitä, miten ja mihin toimintaa tulisi suunnata/kehittää. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan mm. niin, että asiakkaat ovat mukana ruokalistan laatimisessa, retkien suunnittelussa (kuka haluaa lähteä ja minne haluaa lähteä). Asiakasta kuullaan myös siinä, jos hän haluaa vaihtaa työ- ja päivätoimintapaikkaa ja hänelle pyritään järjestämään kokeilumahdollisuus tähän. Tämä on jatkuvaa toimintaa ja sitä parannetaan mm. AVAIMET-lomaketta tekemällä.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (päivittäinen palaute asiakkailta, kerran vuodessa tehtävä Pirkanmaan Voimian asiakastytyytyväisyyskysely). Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet, ja niille sovitaan riskin vaativuuden mukaan suunnitelma, miten asia

hoidetaan kuntoon. Yksikkötasolla kaikki vaaratapahtumat ja tapaturmat käsitellään säännöllisesti ja niiden yhteydessä mietitään keinoja niiden ehkäisemiseen.

Nuutisaran toimintakeskuksessa on keskusteltu alkuvuodesta 2020 sekä henkilökunnan kokouksissa että viikkokokouksissa asiakkaiden kanssa talon yhteisistä arvoista. Arvoiksi on valikoitunut yhdenvertaisuuden kohtaaminen, suvaitsevaisuus, asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, kestävä kehitys ja turvallisuus. Pyrimme avaamaan arvojen tarkoitusta ja toimimaan niiden mukaisesti arjessa. Säännöllisillä keskusteluilla ja arvioinneilla yhdessä asiakkaiden kanssa saamme arvot näkyviksi jokapäiväisessä toiminnassa.

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?

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Välitön yhteistoiminta toteutuu Nuutisaran toimintakeskuksella jokapäiväisessä työssä esihenkilön ja

yksittäisen henkilön välillä tai työyhteisön asioiden käsittelynä viikoittaisissa työyhteisökokouksissa. Työpaikan yhteistoiminnan tehtävänä on työpaikan toiminnan kehittäminen ja parantaminen lähiesihenkilön ja henkilöstön yhteistyönä. Välitöntä yhteistyötä tehdään päivittäisissä työtilanteissa ja kaikki laatu-poikkeamat ja työn riskit kirjataan ja käsitellään ensin työryhmässä ja tarvittaessa palvelupäällikön ja työsuojeluhenkilöstön kanssa.

Nuutisaran toimintakeskuksen työn vaarojen arviointi tehdään kerran vuodessa. Työn vaarojen arvioinnissa 9.10.2024 toimenpiteitä vaativiksi kohdiksi nousivat seuraavat:

B8. Väkivalta tai sen uhka. - Asiakkaat saattavat joissakin tilanteissa käyttäytyä aggressiivisesti.

C5. Sijais- ja varahenkilöjärjestelyt. - Lyhytaikaisesti poissaoloihin ei saa sijaisia, muuta kuin jos on monta henkilöä poissa samaan aikaan.

D11. Tartuntatautiin vaara. - Asiakkaille pistetään insuliinia. Veriteitse tarttumisen riski.

Työsuojeluvaltuutetut

Työsuojelupäällikkö Minna Riekkola

p. 040 779 9055

minna.riekkola@pirha.fi

Ari Ranta, p. 040 806 4943

ari.ranta@pirha.fi

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta

vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuden liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuden osallistamalla 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](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Riskienhallinnan työnjako ja keinot

Nuutisaran toimintakeskuksessa yksikön esihenkilö vastaa, että työn vaarojen arviointi on toteutettu ja että se päivitetään vuosittain. Hän vastaa myös siitä, että omavalvontasuunnitelma on tehty ja ajantasainen. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti. Riskien arviointi Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa.

Työ- ja työmatkatapaturmissa sekä läheltä piti -tilanteissa työntekijä tekee viivytyksettä ilmoituksen Haipro-järjestelmään. Haipro-ilmoituksen voi tehdä intran alaosan linkistä "Haipro – ilmoita vaaratapahtumasta". Tarkempia ohjeita tapaturmista ilmoittamiseen löytyy intran Tapaturmat-sivulta. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tarvittaessa lähettää järjestelmän kautta ilmoituksen vakuutusyhtiöön kymmenen vuorokauden kuluessa.

Vaaratapahtumasta tai työ- tai matkatapaturmasta tulee asiakkaisiin liittyvissä ilmoituksissa tehdä myös kirjaukset asiakastietojärjestelmään Pegasokseen.

Nuutisaran toimintakeskukselle on nimetty toimintakeskuksen sisällä työturvallisuusyhdyshenkilö.

Asiasisältöön liittyvissä kysymyksissä tukena toimivat työsuojelupäälliköt, -valtuutetut sekä -asiamiehet. Teknisiin kysymyksiin vastaa ja ongelmatilanteissa auttaa järjestelmän pääkäyttäjä.

Nuutisaran toimintakeskuksessa päiväaikaiselle toiminnalle on järjestetty turvalliset olosuhteet. Toimintakeskuksen tiloissa on mahdollisuus melko esteettömään kulkuun. Kynnyksiä on joissakin oviaukoissa, kuten palo-ovissa. Ohjaaja turvaa asiakkaan kulkua tarvittaessa kynnysten yli sekä varmistaa, että ovi pysyy auki. Useassa toimintakeskuksen sisäänkäynneistä on luiska.

Toimintakeskuksella on inva-wc, jossa on hätäkutsujärjestelmä.

Ohjaustyöllä ja ennakoinnilla ehkäistään mahdollisten vaaranpaikkojen ja konfliktien syntymistä. Asiakkaiden henkistä ja fyysistä koskemattomuutta kunnioitetaan.

Osa toimintakeskuksen ohjaajista on suorittanut MAPA (Management of Actual or Potential Aggression) -koulutuksen riskienhallinnan tueksi.

Kemikaalit, kuten pesuaineet ym. säilytetään asianmukaisesti lukollisessa tilassa tai kaapissa käyttöturvallisuustiedotteiden kanssa.

Nuutisaran henkilökunta suorittaa ensiapukoulutuksen säännöllisesti. Ensiaputarvikkeet löytyvät lukollisesta ensiapukaapista. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään nimettyinä lääkehoitohuoneessa lukitussa kaapissa. Nuutisaran toimintakeskuksen henkilöstöstä on valittu ensiapuvastaava, joka huolehtii ensiapukaapin sisällöstä ja asianmukaisuudesta.

Riskien tunnistaminen

Ilmoitusvelvollisuus

Sote valvontalain § 29 velvoittaa sosiaalihuollon työntekijöitä ilmoittamaan välittömästi yksikön lähiesihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Ilmoitus tulee tehdä lomakkeella yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesihenkilön on ilmoitettava asiasta toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. Päällikkö lähettää lomakkeen palveluryhmän johtajalle hyväksyttäväksi. Palvelujohtaja ilmoittaa sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle ja tarvittaessa aluehallintavirastolle tai Valviralle. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta.

Työturvallisuuslaki ja tapaturmavakuutuslaki ohjaavat työpaikan toimintaa turvallisuuspoikkeamien ilmoittamisesta. Jokainen työntekijä kuuluu lakisääteisen tapaturmavakuutuksen piiriin. Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle havaitsemistaan turvallisuuteen liittyvistä havainnoista ja vaaratilanteista (läheltä piti -tilanne).

Tapaturmavakuutuslain mukaan työntekijän tulee ilmoittaa esihenkilölleen työssä tapahtuneista tapaturmista. Esihenkilön velvollisuutena on ilmoittaa sattuneesta työtapaturmasta vakuutusyhtiöön. Lakisääteiset tapaturmailmoitukset tehdään työntekijän tai esihenkilön toimesta sähköisesti HaiPro-

työturvallisuusilmoituksen kautta. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että ilmoitus laaditaan. Tarvittaessa esihenkilö ja työntekijä voivat tehdä ilmoituksen yhdessä. Esihenkilö voi myös laatia ilmoituksen työntekijän puolesta. Kun ilmoitus on tehty HaiPro-järjestelmään, esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tarvittaessa lähettää järjestelmän kautta ilmoituksen vakuutusyhtiöön kymmenen vuorokauden kuluessa. Vahinkoilmoittaminen tehdään Pohjola Vahinkopalvelussa (Ilmoita uusi vahinko ja valitse haluamasi vahinkolaji).

Vapaa-ajan tapaturmista työntekijä jää palkalliselle sairauslomalle, eli työnantaja ei enää toimita Kelaan.

Vakuutuksesta korvataan myös ulkopuoliselle aiheutuneet henkilö-, esine- ja varallisuusvahingot, joista Pirkanmaan hyvinvointialue voi joutua voimassa olevan oikeuden mukaan vahingonkorvausvastuuseen. Vahinkoilmoittaminen tehdään OP Vahinkopalvelussa (valitse ilmoita uusi vahinko ja vastuuvahinko).

Vaaratilanneilmoitus ei etene enää eteenpäin esihenkilön käsiteltäviä ilmoituksen. Sen sijaan tapaturmailmoitukset menevät sähköisesti Monetraan palkanmaksajan käsittelyyn. Kun mahdolliset poissaolot ja palkkaa koskevat tiedot on lisätty ilmoitukseen, lähetetään se palkkatoimistosta vakuutusyhtiö Turvaan tapaturman arviointia ja päätöstä varten. Ilmoituksen laadinta ja käsittely eivät vielä täytä työturvallisuuslain kaikkia vaatimuksia, vaan esihenkilön tulee vielä järjestää tapahtuman tutkinta.

Tapaturmista, jotka aiheuttavat kuoleman tai pysyvän vamman, esihenkilö ilmoittaa lisäksi seuraaville tahoille:

Työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistö, p. 044 472 9880, salla.lepisto@pirha.fi

Poliisi 112

Aluehallintovirasto 0295 018 450

Kehitysvammaisten avopalveluissa on sovittu, että niiden asiakkaiden kohdalla, jotka aiheuttavat vaaratilanteita useita kertoja päivässä, tehdään kuukausikooste, joka liitetään MonetTurvaan. Nuutisaran toimintakeskuksella on valittu vastuuhenkilöt Nuutinpajalta, Nuutinkulmasta sekä Nuutinsopesta, jotka kokoontuvat kerran kuukaudessa tekemään kuukausikoosteen sekä tarvittaessa käymään läpi kuukauden aikana tapahtuneita tilanteita.

Asiakkaiden välisistä tilanteista tehdään erillisen lomakkeen avulla ilmoitus yksikön esihenkilölle, joka käsittelee sen yksikössä ja lähettää palvelupäällikölle tiedoksi.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakasturvallisuuden kohdistuvien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esiin tuonti

Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esihenkilöillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esihenkilöille. Riskeistä, epäkohdista ja laatupoikkeamista tulee työntekijän tehdä myös ilmoitus pikimmiten HaiPro-järjestelmään. Työntekijään ei saa koskaan kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen vuoksi.

Mikäli asiakas tai asiakkaan omainen haluaa tuoda esille havaitsemansa epäkohdan, laatupoikkeaman tai riskin, on hyvä ottaa yhteyttä yksikön esihenkilöön ja ilmoittaa asiasta. Asia käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa ilmoituksesta tehdään HaiPro-ilmoitus.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaus, käsittely ja raportointi

Turvallisella ja laadukkaalla organisaatiolla on selkeät menettelytavat poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointia, seuranta ja käsittelyä varten. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, joka käsitellään johdon ja henkilöstön toimesta säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä tulee olla hoidon laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköissä on käytössä HaiPro-ohjelma, jolla työntekijän tulee ilmoittaa viivytyksettä haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä piti – tilanteista. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa ja johtoryhmän kokouksissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti. Riskien arviointi Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa.

Havaitut vaarat tulee kirjata toimeenpanosuunnitelmaan ja tulee käyttää mukana työyhteisön kehittämisessä. Lisäksi vaarat tulee raportoida omalle esihenkilölle, jotta eri työpaikkojen yhteiset vaaratekijät voidaan ottaa huomioon yhteistyössä.

Mikäli riskejä ei voida poistaa, tulee niiden merkitys henkilöstön turvallisuudelle ja terveydelle arvioida.

Tässä arviossa on otettava huomioon:

1. tapaturman ja muu terveyden menettämisen vaara kiinnittäen huomiota erityisesti kyseisessä työssä tai työpaikassa esiintyviin työturvallisuuslain viidennessä luvussa mainittuihin vaaroihin ja haittoihin;
2. esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit ja työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet;
3. työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja hänen muut henkilökohtaiset edellytyksensä;
4. työn kuormitustekijät ja
5. mahdollinen lisääntymisterveydelle aiheutuva vaara.

Työnantajalla tulee olla hallussaan ensimmäisessä momentissa tarkoitettu selvitys ja arviointi. Selvitys ja arviointi on tarkistettava olosuhteiden olennaisesti muuttuessa ja se on muutenkin pidettävä ajan tasalla.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa myös omaisten kanssa. Vakavan, korvattavan haittatapahtuman sattuessa, asiakkaalle ja omaiselle kerrotaan korvausten hakemisesta.

Välitön yhteistoiminta toteutuu Nuutisaran toimintakeskuksella jokapäiväisessä työssä esihenkilön ja yksittäisen henkilön välillä tai työyhteisön asioiden käsittelynä viikoittaisissa työyhteisökokouksissa. Työpaikan yhteistoiminnan tehtävänä on työpaikan toiminnan kehittäminen ja parantaminen lähiesimiehen ja henkilöstön yhteistyönä. Välitöntä yhteistyötä tehdään päivittäisissä työtilanteissa ja kaikki laatupoikkeamat ja työn riskit kirjataan ja käsitellään ensin työryhmässä ja tarvittaessa palvelupäällikön ja työsuojeluhenkilöstön kanssa.

Vaaratilanteen ja tapaturman tutkiminen

Vaaratilanteiden ja työtapaturmien tutkimisen tarkoituksena on löytää tapahtuman syyt, jotta sen toistuminen voidaan estää; kyseessä ei ole syyllisen löytäminen. Lievissä tapauksissa on syytä myös selvittää, olisiko toisenlaisissa olosuhteissa tapahtumasta voinut olla vakavampia seurauksia.

Vaaratilannetta ja tapaturmaa tutkittaessa käydään läpi seuraavat asiat:

- tilanteeseen liittyvät muistiinpanot
- tapahtumapaikkaan tutustuminen
- silminnäkijöiden ja osallisten haastattelu
- tapahtumien kulun selvittäminen käänteisessä aikajärjestyksessä
- avoimuus tapahtuneen suhteen; älä päästä itseäsi liian helpolla. Liian usein todetaan, että kiire ja vajaa miehitys ovat aiheuttaneet tapaturman. Nämä ovat kuitenkin vain osatekijöitä
- eri näkökulmat: yksilölliset tekijät, tekniset tekijät, organisatoriset tekijät
- muutosehdotukset: mistä eri näkökulmista tarkasteltuna tapahtunut voidaan tulevaisuudessa välttää?

Työtapaturmasta, erityisesti jos se on aiheutunut jostain laitteesta ja siitä on aiheutunut esim. jokin vamma, tulee tehdä oma tutkinta, johon saa apua työsuojeluvaltuutetulta. Tästä tutkinnasta tehdään oma muistio, joka toimitetaan eteenpäin sekä organisaatiossa että tiedoksi myös aluehallintoviranomaiselle, jolle tapaturmasta on pitänyt myös tehdä ilmoitus.

Työsuojelupäällikön tehtävänä on avustaa esimiehiä heidän toteuttaessaan omaa työsuojelutehtäväänsä. Työsuojelupäällikkö on erityisesti perehtynyt kaupungin työsuojelun toimintasuunnitelmaan, työsuojelusäännöksiin ja työpaikan olosuhteisiin. Työsuojelupäällikölle ei kuitenkaan voi ulkoistaa esimiehen omia työsuojelutehtäviä. Työsuojelupäällikkö on työsuojelun yhteistoiminnassa työnantajan edustaja.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden analysointi tapahtuu ensisijaisesti siellä, missä tapahtuma sattui. Kaikki kehitysvammaisten henkilöiden kanssa tehtävä asiakastyö tähtää asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen sekä asiakkaan toimimiseen yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Työssä jatkuvasti tehtävä tietoinen perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyden ja asenteiden pohtiminen kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken on erityisen tärkeää.

Yksikön rakenteellisen ympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta. Riittävä henkilöstöresursointi varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta.

Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu. Asiakkaan

kunnioittamisen tulee olla jokaisen asiakastyöhön osallistuvan johtoajatuksena, kun suunnitellaan asiakkaiden elämää ja toimintatapoja kehitysvammaisten avopalveluissa.

Mikäli henkilökunta huomaa laatupoikkeamia tai läheltä piti- tilanteita, haittatapahtumia tai sovituisia käytännöistä poikkeamista, tulee hänen välittömästi keskustella asiasta esihenkilön kanssa. Tilanteeseen etsitään muutosta yhdessä työryhmänä, tarvittaessa palvelupäällikön tuella.

Nuutisaran toimintakeskuksen työn vaarojen arvioinnin 9.10.2024 toimenpide-ehdotukset:

- Vaativan tuen kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa väkivaltilanteet ovat mahdollisia esim. pureminen, lyöminen ja esineiden heittäminen.
- Turvanappi Nuutinsoppeen.
- Tilanteiden läpikäyminen henkilökunnan kanssa ja tarvittava koulutus mm. AHHA-koulutus koko henkilökunnalle.
- Asiakkailla tarvittaessa IMO-päätökset.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille palaverissa, joissa kaikki osapuolet ovat mukana. Palaverit kirjataan aina sähköisesti, jotta niissä käsitellyt asiat ovat kaikkien saavutettavissa. Yhteistyötahoille tulee myös ilmoittaa henkilökohtaisesti heitä koskevista muutoksista.

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?

Nuutisaran toimintakeskuksen toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut, puhtaanapitopalvelut ja päivätoiminnan kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuotetaan monipalvelutuottajamallilla Pirkanmaan Voimia Oy:n toimesta. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta voi antaa sähköisesti, lisäksi puhtauspalveluista tehdään säännöllisesti laaturaportteja. Tuomilogistiikka järjestää Nuutisaran toimintakeskuksen asiakkaiden kuljetukset.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on olemassa valmiussuunnitelma. Hyvinvointialueen toimintayksiköiden on varauduttava suoriutumaan niille kuuluvista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Valmiudesta ja varautumisesta (arjen toimivuudesta eri tilanteissa) vastaa ensisijaisesti yksikön esihenkilö tukenaan palvelupäällikkö ja vastuualuejohtaja.

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on turvattava sosiaalihuollon omat lakisääteiset tehtävät sekä vastattava palveluiden tarpeen merkittävään kasvuun. Kriittisin sosiaalihuollon resurssi on henkilöstö, jonka saatavuudessa on pulaa jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa henkilöstöresursseja järjestetään vuosilomien siirroilla, työaikamuutoksilla sekä toiminnan uudelleenjärjestelyllä. Yksiköissä on varauduttava mm. Sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin.

Johtoryhmässä on hyväksytyt toimintakortit eri häiriöiden varalle. Toimintakorteissa löytyy ohjeet akuuttiin evakuointiin, henkilöstöpoistumaan, logistiikkahäiriöihin, tietojärjestelmän häiriöihin, vesikatkoihin, voimahuollon häiriöihin ja pandemiaan. Lisäksi on toimintaohje tiedottamisesta äkillisessä tilanteessa. Ohje ja toimintakortit on tallennettu henkilökunnan saataville vammaisten- ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueen Teams-kansioon ja Intro-perehdytysjärjestelmään. Toimintakortit käydään ajoittain läpi viikkopalaverissa.

Lisäksi Pirhalla on varasuunnitelma, jos päiväaikaisen toiminnan asiakas ei pääse kotiinsa tai jos asiakas tarvitsee jostain syystä akuutisti yöpymispaikan. Mikäli Nuutisaran toimintakeskuksesta asiakasyhdellä lähtiessä asiakas ei pääse omaan kotiinsa syystä tai toisesta, taksi voi kuljettaa hänet silloin Rantaraittikotiin. Rantaraittikoti toimii hätämajoituksena tällaisessa tilanteessa. Nuutisaran ja Tuomikallion toimintakeskukset toimivat Tampereella väistötilana, jos asumisyksikkö joudutaan evakuoimaan.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Yksikön omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu. Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä. Nuutisaran omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä sille varatussa omavalvontasuunnitelmakansiossa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Oma- valvontasuunnitelman julkisuus

Oma-
valvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja oma-
valvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden oma-
valvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Oma- valvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat oma-
valvontasuunnitelmassa kuvatu-
n toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee kor-
jaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

Oma- valvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen oma-
valvontasuunnitelman pohja päivitetään oma-
valvonta- ja laatuasi-
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja oma-
valvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön oma-
valvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämis-
toimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma-
valvonnan toimintamallien tai palaut-
teiden perusteella. Oma-
valvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 14.10.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Janne Välimäki
Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka



Seuraa meitä somessa.