

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Perhetukikeskus Päiväperho
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta.....	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta	5
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
3.3	Muistutusten käsittely	10
3.4	Henkilöstö.....	12
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	14
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö	16
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät	18
3.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	20
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	21
4	Omaevalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta.....	22
4.1	Riskienhallinta	22
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	27
4.3	Sopimushallinta	28
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	28
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	29
5	Omaevalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta.....	29
6	Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Perhetukikeskus Päiväperho</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Romsinpolku 6, 33180 Tampere, puh. 040 801 6632 (kriisiosasto 24/7)</p> <ul style="list-style-type: none"> • johtaja Timo Ahonen, timo.ahonen@pirha.fi, 050 345 0796 • osastonhoitaja / osastohoidon palvelut Sari Hottola, sari.hottola@pirha.fi, 040 800 7965 • osastonhoitaja / kohtaamistyö ja neuvola Outi Asikainen, outi.asikainen@pirha.fi, 040 801 6550
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Useita palveluja tuottava lastensuojeluyksikkö: asiakasryhmänä raskaana olevat ja pienten lasten perheet, joilla on päihteiden käyttöön ja riippuvuuksiin liittyviä ongelmia.</p> <p>Palvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kohtaamistyö: kohtaamispaikkatoiminta, lastensuojelulliset huumeselonnat ja puhallutukset, raskaana olevien ja vasta synnyttäneiden korvaushoito • äitiys- ja lastenneuvolapalvelut • perheiden ympärivuorokautinen osastohoito: kriisiosasto (5 perhepaikkaa), kuntoutusosasto (4 perhepaikkaa) • kotiin tehtävä kriisiperhetyö • päihderiippuvuuden ja hoidon tarpeen arviointipalvelu

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotettavat palvelut

Päiväperhon palveluihin kuuluvat:

- matalan kynnyksen kohtaamispaikka
- äitiys- ja lastenneuvola
- raskaana olevien ja pienten lasten äitien opioidikorvaushoito
- päihdehoitoa tukevat ja lastensuojelulliset päihdeseulonnat
- osastohoito: ympärivuorokautinen lyhytaikainen osastohoito sekä päihdeperhekuntoutus
- päihde- ja riippuvuusarvio sekä hoitoon ohjaus
- päihdeettömyyttä tukeva vertaisryhmätoiminta
- päihde- ja riippuvuuseryityinen vanhemmuuden tukityöskentely
- lääkäripalvelut: neuvolalääkäri, lastenlääkäri, päihdepsykiatria

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Päiväperho on lastensuojelun perhetukikeskus, joka on erikoistunut päihde- ja riippuvuusongelmia kohtaavien pikkulapsiperheiden auttamiseen. Asiakkuuden kriteerinä on lastensuojelullinen huoli perheen syntyvästä tai perheessä asuvasta lapsesta.

Yksikön toimintaa ohjaavat mm. sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, terveydenhoitolaki, päihdehuoltolaki, asiakaslaki ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot strategiat ja toimintaperiaatteet.

Päiväperhon työtä ohjaa inhimillinen, lämmin ja arvostava suhtautuminen asiakkaisiin. Toiminta perustuu arjessa vahvasti yksikön sisäiseen moniammatilliseen yhteistyöhön, jonka puitteissa kulloinkin asiakkaille tarjottavat palvelut kootaan tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi.

Työmallin ja työskentelyn keskeisimmät periaatteet ovat:

- palvelun ja tuen tarjonta matalalla kynnyksellä (ei lähetepakkoa, ympärivuorokautisuus)
- asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuuden huomioiminen
- arvostavan kohtaamisen
- tarjottavaan tukeen kiinnittäminen
- asiakkaista kiinni pitäminen ja kannattelu muuttuvissa tilanteissa

Toiminta-alue

Päiväperhon on asiakasryhmänsä palveluihin erikoistunut maakunnallinen yksikkö, jonka toiminta-alueena on koko Pirkanmaan hyvinvointialue.

Päiväperho toimii laajasti alueellisena yhteistyökumppanina mm. äitiys- ja lastenneuvoloille, erikoissairaanhoidolle, päihde- ja mielenterveyspalveluille, aikuis- ja lastensuojelun sosiaalityölle sekä perhetyölle, varhaiskasvatukselle ja kolmannelle sektorille.

Asiakasryhmä ja palveluiden tuotantotavat

Päiväperhon asiakasryhmänä ovat raskaana olevat sekä päihde- ja riippuvuusongelmista kärsivät lapsiperheet.

Päiväperhon asiakkaat tarvitsevat tavanomaisten palvelujen lisäksi vaativia erityispalveluja, joissa tulisi yhdistää raskaana olevan, syntyneen lapsen ja molempien vanhempien tarvitsema seuranta, hoito ja kuntoutus. Yksikkö vastaa tähän tarpeeseen tarjoamalla päihde-, sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja avopalveluja yhtenäisenä kokonaisuutena.

Yksikön hallinnollinen kokonaisuus

Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Päiväperho kuuluu Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla Mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastuualuekokonaisuuteen. Hyvinvointialueen alueellisessa hallintorakenteessa yksikkö on pohjoisella alueella siitä, huolimatta se palvelee koko hyvinvointialuetta.

Yksikötasolle Päiväperhon toiminnasta vastaa perhetukikeskuksen johtaja oman johtamistiiminsä tuella. Johtamistiimiin kuuluvat työtiimien (2) osastonhoitajat sekä ajoittain, ns. laajennetun johtamistiimin puitteissa, myös heidän varahenkilönsä. Johtamistiimi kokoontuu pääsääntöisesti kerran viikossa.

Päiväperhon henkilöstö jakaantuu kahteen työtiimiin, joissa esihenkilönä toimii osastonhoitaja. Osastohoidossa (kriisi- ja kuntoutusosasto) työskentelevä henkilöstö muodostaa oman työtiiminsä ja kohtaamistyön ja neuvolan henkilöstö omansa.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Palveluntuottajan omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukaan (27 §) palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas – ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Päiväperhon omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu maaliskuussa 2024 Pirkanmaan hyvinvointialueella käyttöön otetulle uudelle valvontapohjalle. Omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty yhdessä henkilöstön kanssa keväällä 2024 Päiväperhon yhteisessä tiimissä. Seuraavan kerran suunnitelmaa tarkastellaan koko henkilöstön kesken syyskaudella 2024.

Päiväperhon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Päiväperhon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Perhetukikeskuksen johtaja Timo Ahonen, timo.ahonen@pirha.fi, 0503450796

Asiakkaiden osallistaminen omavalvonnan suunnitteluun

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute.

Päiväperhon asiakkaita pyritään ottamaan mukaan omavalvonnan suunnitteluun ja tarkasteluun mahdollisuuksien mukaan. Toimintatapoina käytetään kirjallista asiakaspalautetta sekä yksikön toimintaa koskevia palautekeskusteluita. Ajoittain järjestetään myös asiakkaiden yhteisökokouksia, jotka mahdollistavat yksikön omavalvontaan liittyvien asioiden yhteisen suunnittelun ja tarkastelun. Myös päiväperhon säännöllisiä asiakasryhmiä voidaan hyödyntää asian tarkastelussa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Perhetukikeskus Päiväperhon omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö, perhetukikeskuksen johtaja Timo Ahonen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen

epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Päiväperhon omavalvontasuunnitelma on yksikön toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja julkaistuna hyvinvointialueen verkkosivuilla. Yksikössä suunnitelman paperiversio on esille asiakkaiden ilmoitustaululle sekä työntekijöiden kansliatiloissa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Päiväperhon johtamistiimi ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa ja pidetään ne julkisesti nähtävänä yksikön ilmoitustauluilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

Päiväperhon työskentelyn keskeiset viitekehykset ovat lapsen suojelu, sikiön suojelu, vanhemmuuden tukeminen, päihde- ja riippuvuusongelma, tuen tarpeen arviointi, osallisuuden tukeminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Viitekehykset ovat koko yksikön toiminnassa läpileikkaavia ja monia toimintoja toteutetaan yksikön eri palveluissa.

Päiväperhon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaita kohdellaan heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Asiakkaiden toipumista ja hyvinvointia edistetään Päiväperhossa tukemalla asiakkaan osallisuutta. Osallisuutta tukemalla pyritään vähentämään eriarvoisuutta, köyhyyttä, syrjäytymistä ja syrjintää. Päiväperhossa osallisuuden tukemisen lähtökohtana on asiakkaan osallisuus omaan hoitoonsa. Asiakasta tuetaan osallisuuteen omassa elämässään, Päiväperhon yhteisössä ja yhteiskunnassa.

Päiväperho tuottaa palveluita asiakkaiden sekä yhteiskunnan tarpeisiin ja toimii aktiivisesti yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Asiantuntijavaikuttamista toteutetaan suoraan

asiakaspinnassa, sekä nykyisten, että tulevien ammattilaisten verkostoissa. kansalaisvaikuttaminen näkyy Päiväperhossa osallistumisena yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja keskusteluun.

Asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Asiakkaiden fyysinen ja psyykinen terveydentila kartoitetaan ja arvioidaan palveluiden piiriin tultaessa. Lähtökohtaisesti kartoituksen tekee Päiväperhon henkilökunta keskustelemalla yhdessä asiakkaan kanssa. Kartoitus tehdään asiakkaan palvelun toteuttamisen kannalta riittävällä laajuudella ja tarvittaessa kokonaistilanteen kartoitukseen osallistuu Päiväperhon moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat myös Päiväperhon lääkärit. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ja tuetaan hänen asioistaan vastaavan työtiimin toimesta koko palvelujakson ajan. Arviointia ja seurantaa toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa esimerkiksi keskusteluiden, erilaisten mieliala- ja riippuvuustestien, huume-seulojen, ja verikokeiden avulla. Asiakasta ohjataan ja tuetaan oman terveyden hoidossa koko palvelujakson ajan.

Päiväperhossa ei ole päivystyksellisiä lääkärin palveluita. Äkillisissä sairastapauksissa asiakkaat ohjataan terveyskeskuksen tai Acutan päivystykseen. Asiakkaiden suun terveydenhoitoon kiinnitetään huomiota Päiväperhon palveluissa. Opioidikorvaushoidossa on käytössä fluoritabletit niille asiakkaille, joilla korvaushoitolääke annostellaan suun kautta kielen alla liukenevana tablettina. Osastohoidossa ohjataan asiakkaita omaan ja lastensa suun hoitoon ja suuhygienian ylläpitoon. Osastohoidossa asiakkaita ohjataan myös aktiivisesti varaamaan aikaa hammashoitoon. Neuvolassa annetaan ikäkauden mukaiset ohjeet lapsen suun ja hampaiden hoidosta.

Asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen ja asiakkaan osallistaminen

Päiväperho on lastensuojelun yksikkö ja kaikki Päiväperhon toiminta tähtää lapsen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen. Lapset kohdataan ikätasoisesti ja heitä tuetaan eri palveluissa lapsen tarpeen mukaisesti. Suuri osa Päiväperhon lapsiasiakkaista on vauvoja ja sitä kautta korostuu vanhemmuuden tukeminen.

Perhe on aktiivisesti osallisena oman palvelunsa toteutuksessa ja suunnittelussa. Lapset osallistuvat ikätasoisesti. Lähtökohtana on tarjota asiakkaille sellaista palvelua, johon hän on valmis itse sitoutumaan. Päiväperhon ideologian perustana on asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen, se kaiken on asiakastyön lähtökohta.

Osallisuutta tukevat asiakkaan kanssa käytävät keskustelut, hoito- ja kuntoutussuunnitelmien laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa, yhteistyöverkoston kanssa käytävät neuvottelut, perhekuntoutuksessa lisäksi yhteisöryhmät. Asiakkaan osallisuuden kynnystä pyritään pitämällä

matalalla vapaamuotoisilla arkisilla keskusteluilla, joissa kuullaan asiakkaan ajatuksia. Asiakaspalautetta kerätään lisäksi säännöllisesti.

Asiakkaan ravinnon ja nesteen saannin tukeminen

Päiväperhossa on oma laitoskeittiö, jossa asiakkaille valmistetaan monipuolista ja terveellistä kotiruokaa. Kohtaamispaikalla on päiväkävijöille ilmainen ateria tarjolla neljänä päivänä viikossa. Työntekijät syövät yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin perheen ohjaaminen ja tukeminen ruokailutilanteessa on luontevaa.

Kriisiosastolla tarjotaan asiakkaille kaksi lämmintä ateriaa päivässä ja sen lisäksi aamupala, iltapala ja välipalat. Päiväperhon keittiöllä huomioidaan lasten ikätasoinen ruokavalio ja tehdään ikätason mukaista terveellistä ruokaa. Kriisiosastolla tuetaan myös imeväisikäisten vauvojen ravitsemuksen ja nesteen saantia tukemalla äitiä imetyksessä tai vastaavasti ohjaamalla ja tukemalla vanhempia muun muassa vauvan korvikeruokinnassa ja korvikkeiden valinnassa, ruokailuhygieniassa.

Perhekuntoutuksessa asiakkaille tarjotaan kolme ateriaa viikon aikana, muina aikoina asiakkaat valmistavat itse ruuat. Perhekuntoutuksessa tuetaan perheitä valmistamaan terveellistä ja monipuolista ruokaa itse. Osana kuntoutusta on ruokalistan suunnittelu, raaka-aineiden valinta ja hankinta, sekä ruuan valmistus. Vanhempia tuetaan tarjoamaan ja valmistamaan lapsille ikätasoista ruokaa.

Päiväperhon neuvolassa ohjataan perheitä lasten ikätasoiseen ravitsemukseen ja nesteiden saantiin. Neuvolassa annetaan ohjausta ja tukea imetykseen ja imeväisikäisten korvikeruokintaan. Neuvolassa myös seurataan lasten kasvua ja kehitystä, sekä ravitsemustilaa säännöllisesti ikäkausitarkastuksissa.

3.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Yhteydenotto ja palvelutarpeen arviointi

Yhteyttä Päiväperhoon voi ottaa puhelimitse tai tulemalla käymään. Ajanvarausta ei tarvita. Yhteydenoton perusteella asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus hakeutua tarpeenmukaisen hoidon ja tuen piiriin. Palvelu on Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnille maksutonta.

Palvelutarvetta arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja siihen osallistuvat henkilöt sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Palvelusuunnitelman laadinta

Perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, jossa sovitaan työskentelyn tavoitteet ja muut työskentelyn kannalta olennaiset asiat. Tämän lisäksi tehdään vielä

yksityiskohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota osastolla tarkennetaan viikko-ohjelmalla ja päiväkohtaisella suunnitelmalla.

Asiakassuunnitelmassa laaditaan yksilölliset tavoitteet perheen kanssa työskentelylle asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Myös muiden perheenjäsenten tarpeita huomioidaan. Asiakassuunnitelma tehdään yhteistyössä perheen kanssa ja sitä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa vähintään kahden kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Asiakassuunnitelmien arvioinnissa on mukana perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Effica-asiakastietojärjestelmän asiakaskertomukseen kirjataan asiakkaan nykytilanne, työskentelyn tavoitteet ja millä keinoin yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin päästään sekä mikä on kenenkään (asiakkaan, mahdollisten läheisten ja työntekijän) rooli tavoitteiden toteutumiseksi.

Asiakkaalle nimetyt työntekijät yhdessä asiakasperheen kanssa arvioivat tavoitteiden toteutumista työskentelyn aikana ja sen loppuessa.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja asiakasta kunnioittavalla työotteella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide. Jos asiakas itse ei sitä voi kertoa, pyritään se selvittämään muita keinoja käyttäen esim. kuulemalla läheisiä.

Asiakkuus palvelussa on täysin vapaaehtoista tai sosiaalityöntekijän velvoittamaa. Lapsen ja perheen kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja he saavat tiedon työskentelyn etenemisestä. Yhdessä lapsen ja perheen kanssa mietitään myös kenestä lapselle läheisestä voisi olla apua ja tukea.

Päiväperhon toteuttaman osastohoidon piirissä asiakkaille taataan yksityisyys eikä heidän liikkumistaan rajoiteta pakkokeinoin.

Henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijän lähiesimieheen puhelimitse tai sähköpostitse. Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotinen muistutus tai kantelu. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Muistutukset käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa yksikön käytettävissä.

Asiakkaiden osallisuus

Päiväperhossa osallisuuden tukemisen lähtökohtana on asiakkaan osallisuus omaan hoitoonsa. Asiakkaan osallisuutta omassa elämässään pyritään edistämään tukemalla asiakkaan kiinnostumista sekä Päiväperhon sisäisiin että ulkoisiin palveluihin. Asiakkaita kutsutaan aktiivisesti toimintaan ja tarvittaessa myös haetaan tai saatetaan kotikäynneille tai tapaamisiin.

Osallisuutta tuetaan myös asiakkaan toimijuutta vahvistamalla. Asiakkaan kanssa pyritään terapeutiseen allianssiin, eli liittolaisuuteen asiakkaan tilanteen parantamiseksi asiakkaan ehdoilla. Asiakkaalle tarjotaan hänen tilanteeseensa liittyvää tietoa, jotta hän voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä. Sopivia ratkaisuja ja vaihtoehtoja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa ja hoitoneuvottelujen kautta varmistetaan asiakkaan äänen kuuluminen myös yhteistyöverkostoissa. Voimavarakeskeisen työotteen avulla tuetaan asiakasta näkemään mahdollisuuksia esteiden sijaan. Kokonaisvaltaista hyvinvointia tukemalla pyritään asiakkaan arjen muodostumiseen sellaiseksi, että hänen toimijuutensa mahdollistuu parhaalla mahdollisella tavalla.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.3 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelyn toteutus Pirkanmaan hyvinvointialueella (Pirha)

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

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

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

Perhetukikeskus Päiväperhoa koskevien muistutusten vastaanotto

Yksikköä koskevien muistutusten vastaanottajana toimii perhetukikeskuksen johtaja Timo Ahonen, timo.ahonen@pirha.fi, 050 345 0796 ja hänen poissa ollessaan johtajan varahenkilönä toimiva osastonhoitaja Sari Hottola, sari.hottola@pirha.fi, 040 800 7965.

Muistutusten käsittely Perhetukikeskus Päiväperhossa

Perhetukikeskus Päiväperhon asiakas voi tehdä muistutuksen joko suullisesti tai kirjallisesti. Suullisesti annettu muistutus käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat tiimipalaverissa. Tämän jälkeen asiasta annetaan asiakkaalle suullinen tai kirjallinen vastaus. Asia dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Kirjallinen muistutus ja sen vastine tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Muistutukset ym. huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen mukaan. Kehittämisessä huomioidaan myös vuosittain tulevat sosiaaliamiehen selvitykset.

Kanteluohjeistus

Jos viranomainen on mielestäsi menetellyt lainvastaisesti, asiasta voi tehdä kantelun. Kantelu voi kohdistua yksittäisen viranhaltijan tai virkamiehen toimintaan tai viranomaiseen kokonaisuutena.

Kanteluja käsittelevät kantelun kohteen yläpuolella olevat viranomaiset ja niiden omat valvontaelimet, valtion aluehallintovirastot, valtioneuvoston oikeuskansleri ja eduskunnan oikeusasiamies. Kantelun ratkaiseva viranomainen kertoo päätöksessään, onko kantelun kohde sen käsityksen mukaan toiminut oikein vai ei.

Vaikka kantelusta aiheutuisi viranomaiselle seuraamuksia, kanteluratkaisu ei muuta viranomaisten päätöksiä eikä esimerkiksi tuota kenellekään oikeutta vahingonkorvauksiin. Asiaa koskevat viranomaisten ja oikeuden päätökset ovat edelleen voimassa, ja niihin on tarvittaessa haettava muutosta erikseen.

Kantelun tekeminen aluehallintovirastoon

Kantelu on valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle, tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Aluehallintovirastoon voi tehdä kantelun silloin, kun kantelun kohteena olevan toimipaikan henkilön toiminta on koettu lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnistä.

Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja sen voi tehdä myös toisen henkilön puolesta. Jos kantelu koskee toisen henkilön salassa pidettävää asiaa, kantelun tekijän pitää toimittaa valtakirja henkilöltä, jonka puolesta kantelu tehdään.

Toivottavaa olisi, että Päiväperhossa keskusteltaisiin aina ennen kantelun tekoa palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Näin toimien tapahtunut virhe tai asian huono hoito voi korjaantua keskustelun jälkeen, eikä kantelun tekoon jää enää tarvetta.

Ennen aluehallintovirastolle tehtävää kantelua Päiväperhon vastuuhenkilölle voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Tämän jälkeen mahdollisesti tehtävään kanteluun tulee liittää tehty muistutus ja siihen saatu vastaus.

Aluehallintovirasti voi antaa hallinnollista ohjausta taholla, jonka toiminnasta on kanneltu.

Kantelu on suositeltavaa tehdä aluehallintoviraston sivuilta aukeavan verkkoasiointilinkin kautta.

Kantelun tekeminen oikeusasiamiehelle

Oikeusasiamiehelle voi tämän laillisuusvalvontaan kuuluvassa asiassa kannella jokainen, joka katsoo valvottavan tehtävänsä hoitaessaan menetelleen lainvastaisesti tai jättäneen täyttämättä velvollisuutensa. Kantelun tekeminen ei siis edellytä sitä, että asia koskisi kantelijaa itseään.

Kantelun kohteena voi olla vain sellainen taho, joka kuuluu oikeusasiamiehen valvonnan piiriin. Näitä ovat tuomioistuimet ja muut viranomaiset sekä virkamiehet, julkisyhteisön työntekijät sekä muutkin julkista tehtävää hoitavat.

Kantelu tulee tehdä kirjallisesti. Siitä tulee ilmetä kantelijan nimi ja yhteystiedot sekä tarpeelliset tiedot kantelussa tarkoitettusta asiasta. Oikeusasiamies tutkii kantelun, jos sen kohteena oleva asia kuuluu hänen laillisuusvalvontaansa ja on aihetta epäillä, että valvottava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä. Asiassa hankitaan myös oikeusasiamiehen tarpeelliseksi katsoma selvitys. Oikeusasiamies ei tutki kantelua, joka koskee yli viisi vuotta vanhaa asiaa, ellei kantelun tutkimiseen ole erityistä syytä.

Kantelu on suositeltavaa tehdä kautta sähköisellä lomakkeella (oikeusasiamies.fi).

3.4 Henkilöstö

Henkilöstön kokonaismäärä

Päiväperhossa työskentelee kaikkiaan 27 ko. toimipisteeseen kiinnittyä vakinaista työntekijää.

Vakituisen henkilöstön lisäksi yksikössä työskentelee 10 työntekijää yksikön oman hallinnollisen organisaation ulkopuolelta:

- 1 yksikön oman organisaation ulkopuolelta tuleva psykologi
- 3 yksikön oman organisaation ulkopuolelta tulevaa osa-aikaista lääkäriä
- 1 osa-aikainen toimistos sihteeri
- 1 ruokapalveluvastaava
- 2 ruokapalvelutyöntekijää
- 2 laitoshuoltajaa

Päiväperhoon täysiaikaisesti kiinnitetty henkilöstö tiimeittäin

Esihenkilötyö, hallinto, välillinen/välitön asiakastyö, yksikön johtamistiimi:

- 1 perhetukikeskuksen johtaja
- 1 osastonhoitaja, neuvolan- ja kohtaamistyö
- 1 osastonhoitaja, osastopalvelut

Neuvola- ja kohtaamistyön työtiimi (1+10):

2 terveydenhoitajaa

1 vuoden 2024 loppuun saakka kiinnitetty määräaikainen terveydenhoitaja

1 fysioterapeutti

3 sairaanhoitajaa

3 ohjaajaa

Osastohoidon työtiimi (1+14):

7 sairaanhoitajaa

6 ohjaajaa

1 vuoden 2024 loppuun saakka kiinnitetty määräaikainen ohjaaja

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia palkataan pitkiin palkattomiin vapaisiin. Sijaisuudet voivat olla joko lyhyitä alle 6 kk:n tai pitkiä yli 6kk:n mittaisia.

Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava hyväksyttävä peruste esim. sijaisuus. Henkilö voidaan ottaa määräaikaiseen palvelussuhteeseen enintään siksi ajaksi, kun hyväksyttävä määräaikaisuuden peruste on olemassa. Määräaikaisuuden peruste on mainittava ottamispäätöksessä ja työsopimuksessa. Esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja toimintaperiaatteita sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia.

Pääsääntöisesti yli kuuden kuukauden pituiset palvelussuhteet laitetaan uudelleensijoituksen toimenpiteiden jälkeen sisäiseen hakuun hyvinvointialueen intranet-sivuille kaikkien urakehitystä haluavien haettaviksi.

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Rikosrekisteriote pyydetään aina, kun työntekijä valitaan toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään voimassa olevan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asiat perehdyttää lähiesimies, oma tiimi ja mitkä asiat käydään läpi koko organisaation yhteisperehdytyksessä. Omaevalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesihenkilö.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan hyvinvointialueen palvelulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita.

Ensisijaisesti koulutusten saannissa pyritään hyödyntämään hyvinvointialueen toimintayksiköille järjestämiä maksuttomia koulutuksia. Lisäksi täydennyskoulusta voidaan järjestää tarpeen mukaan erillishankintana yksikön koulutusmäärärahojen puitteissa.

Yksikön esihenkilöt tiedottavat tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää lähiesihenkilön esityksestä perhetukikeskuksen johtaja huomioiden koko yksikön osaamistarpeet sekä käytettävissä olevat koulutusmäärärahat.

Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja ennen päivitystä kartoitetaan työntekijöiden osaamisen lisäämisen tarvetta niin kehityskeskusteluissa kuin kyselyillä.

Päiväperhon henkilökunnalle henkilökunnan täydennyskoulutussuunnitelman lähtökohtana on ensisijaisesti osaamisen lisääminen, ylläpitäminen ja syventäminen yksikön asiakastyöhön valittujen toiminnallisten menetelmien osalta. Nämä ovat: dialektiseen käyttäytymisterapiaan (DKT) perustuva ryhmä ja yksilötyöskentely, traumaoireista kärsiville vanhemmille suunnattu Vakautta vanhemmuuteen-ryhmätyöskentely, vauvahavainnointi (ADBB) sekä MIM-havainnointi- ja arviointimenetelmä.

Henkilökunnan täydennyskoulutussuunnitelma tulee tulevaisuudessa tarkentumaan hyvinvointialueen toimintojen asettumisen ja taloudellisten toimintaedellytysten parantumisen myötä.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Päivittäistoimintaan liittyviä henkilöstötarpeita tarkastellaan jatkuvasti ja henkilöstöltä odotetaan koko yksikön toiminnan osalta tarvittavaa joustavuutta jatkuvasti muuttuvissa työtilanteissa ja tarpeissa.

Sijaisia käytetään tarvetta ennakoiden, harkiten ja aina, mikäli asiakkaiden riittävä hoito ja työturvallisuus sitä edellyttävät.

3.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

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

Päiväperhon moniammatillinen yhteistyö

Päiväperhon toiminta perustuu arjessa vahvasti moniammatilliseen tiimityöhön. Päiväperhon palvelut nivoutuvat kiinteästi yhteen ja perheen tilanteen edistämiseksi työntekijät toimivat tarvittaessa yli ammattinimikerajojen. Palveluita kootaan asiakkaalle tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi, jotta asiakas hyötyisi Päiväperhon työskentelystä parhaiten. Oleellista on luoda haavoittuvalle asiakasryhmälle yhtenäinen ja turvallinen tiimi, jossa yhdistyvät luottamuksen, turvan ja hoivan kokemus sekä haastavan elämäntilanteen vaatima erityisosaaminen. Päiväperhossa toimii viikoittain yksikön yhteistä asiakastyötä tarkasteleva ja suunnitteleva moniammatillinen tiimi.

Yhteistyö Päiväperhon kanssa voi olla esimerkiksi suoraa asiakastyötä, työparityöskentelyä, konsultaatioita ja päihde-erityisen raskauden ja vanhemmuuden sekä vanhemmuuteen yhdistyvän korvaushoidon asiantuntijuutta.

Päiväperho toimii laajasti yhteistyökumppanina mm. äitiys- ja lastenneuvoloille, erityissairaanhoidolle, päihde- ja mielenterveyspalveluille, aikuis- ja lastensuojelun sosiaalityölle sekä perhetyölle, varhaiskasvatukselle ja kolmannelle sektorille.

3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

Toimitilat ja niiden käyttö

Päiväperho toimii vuonna 1966 valmistuneen tiiliverhoillun talon ja vuonna 2007 tämän yhteyteen valmistuneen uudisrakennuksen muodostamassa kokonaisuudessa. Rakennus on osittain kahdessa kerroksessa ja sitä ympäröi suuri piha-alue rantoineen. Rakennuksen keskelle jää avoin sisäpiha.

Sisätilat jakaantuvat seuraaviin osiin: kohtaamispaikka, neuvola, kriisiosasto, perhekuntoutusosasto ja keittiö sekä alakerran koulutus-, kokous-, varasto- ja saunatilat.

Osastohoidon tiloja lukuun ottamatta kaikki yksikön tilat ovat työntekijöiden ja asiakastyön käytössä normaalin viikkotoiminnan rajaamissa puitteissa. Kokous- ja koulutustilat ovat etukäteen varattavissa sähköisestä varauskalenterista.

Perhekuntoutuksessa olevat asiakkaat saavat käyttöönsä kuittausta vastaan asuinhuoneensa avoimen sekä kulkuoikeuden (napin) perhekuntoutusosaston ulko-oveen.

Tilojen kunnossapito ja siivous

Isännöinti

Kiinteistön teknisestä isännöinnistä ja ylläpidon järjestämisestä vastaa Newsec Property Asset Managemet Finland Oy.

Isännöitsijänä toimii property manager Sebastian Kesäniemi, puh. 050 3429 669.

Kiinteistöhuolto

Kiinteistöhuollosta vastaa ARE Oy. Akuutit ja välitöntä huoltoa vaativat viat ilmoitetaan kiinteistöhuollolle Pirhan Intrasta löytyvän Paletti-tilausjärjestelmän kautta.

Yksikön huoltomiehenä toimii Jari Mäkelä, puh. 050 339 3095.

Ulkoalueiden hoito

Ulkoalueiden hoidosta vastaa Kotikatu Oy.

Työnjohtaja Sami Kivioja, puh. 050 568 5672

Siivous

Yksikössä työskentelee kaksi täysiaikaista laitoshuoltajaa.

Pyykkiholto

Yleisestä pyykkihuollosta vastaa pienpyykkiä lukuun ottamatta laitospesula.

Asiakkaat pesevät pyykkinsä itse yksikön pyykinpesuhuoneessa.

Tilojen teknologiset ratkaisut

Päiväperhossa on käytössä tietokoneille hälytyksen tekevä Avack- päällekkäisyjärjestelmä sekä myös vartiointiliikkeelle hälytyksen antavat Twig-hälyttimet. Yksikössä on kameravalvonta uhkaavien tilanteiden varalle mm. pihapiirissä, ulko-ovilla ja aulatiloissa.

Kotikäynneille työntekijöillä on käytössään matkapuhelimet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Petri Lindfors, 050 521 5019, petri.lindfors@pirha.fi

Infektioiden torjunta

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

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

Hygieniatason seuranta ja hygieniahoitokäytännöt

Päiväperhossa laitoshuollon ammattilaiset huolehtivat yksikön hyvästä hygieniasta. Päiväperhossa on laitoshuollon ohjeistus eri hygieniatasoisten tilojen siivouksen ja puhtaana pidon toteuttamisesta, esimerkiksi neuvolan vastaanottotilat, huumeseulojen näytteenottoon tarkoitettut tilat, ympärivuorokautisen osastohoidon tilat. Mikäli Päiväperhossa havaitaan tarttuvia tauteja, niistä ilmoitetaan välittömästi laitoshuollon ammattilaisille ja ennaltaehkäisevät toimet aloitetaan hoitohenkilöstön osalta välittömästi. Laitoshuollossa on selkeät ohjeistukset infektioiden ja tarttuvien tautien ehkäisemiseksi. Laitoshuollon ammattilaiset eivät ole paikalla ilta- ja viikonloppuaikoina. Näinä aikoina ympärivuorokautisen osastohoidon henkilökunta vastaa riittävän hygieniatason ylläpitämisestä. Kriisosaston henkilöstöllä on ohjeet äkillisesti ilmenevien tartuntatautien ja infektioiden ehkäisystä.

Päiväperhon palveluissa ohjataan asiakkaita omaan ja lastensa hygieniasta huolehtimiseen monella eri tasolla. Osastohoidossa ohjataan ja tuetaan asiakkaita esimerkiksi vauvan kylvetyksessä, vaatteiden pesussa ja pyykinpesukoneen käytössä, oman asuinhuoneen / huoneiston siisteyden ja hygienian ylläpidossa ja ruoka- ja elintarvikehygieniassa. Osastohoidossa annetaan hyvin käytännönläheistä ohjausta perheen tarpeen mukaan yhdessä tehden, osana perheen arkea.

3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) yleisohjeistus

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanteet

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle, joka tekee voimassa olevan lainsäädännön perusteella ilmoituksen Fimealle. Ilmoitus tehdään Fimean verkkosivuilla olevalla lomakkeella, ilmoitus etenee myös HaiPro-ympäristön kautta, mikäli tapahtumasta on tehty asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Päiväperhon esihenkilö vastaa tapahtuman ilmoittamisesta myös laitteen valmistajalle, maahantuojalle tai jakelijalle, sillä valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Esihenkilö voi sopia yhteistyökumppani Istekin kanssa, että Istekin laiteasiantuntija tekee ilmoituksen valmistajalle ja toimittaa tarkemmat tiedot laitteen toiminnassa havaituista ongelmista.

Lääkinnällisistä laitteista Päiväperhossa vastaa osastonhoitaja Sari Hottola, p. 040 800 7965, sari.hottola@pirha.fi

Apuvälineet

Päiväperhossa on asiakkailta hyvin vähän apuvälineitä käytössään. Joskus kuitenkin lapset tarvitsevat apuvälineitä neuvolasta tai fysioterapeutilta. Fysioterapeutti tai terveydenhoitaja antaa apuvälineiden käyttöön tarvittavan ohjeistuksen. Apuvälineiden hankinta ja huolto tapahtuu yhteistyössä apuvälineyksikön kanssa.

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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

3.9 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelmat Pirkanmaan hyvinvointialueella (Pirha)

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](#)

Perhetukikeskus Päiväperhon lääkehoitosuunnitelma

Omaavontasuunnitelman liitteenä.

3.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Yleistä

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.

Päiväperhon saaman asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämiseksi

Asiakkaita kuullaan ja he antavat pääsääntöisesti suullista palautetta lähityöntekijöilleen. Työntekijät tuovat palautteet lähiesimiehelle ja/tai tiimeihin.

Saadut palautteet käsitellään Päiväperhon johtamistiimissä ja tiimikokouksissa. Kehittämistä suunniteltaessa otetaan huomioon palautteiden kautta tulleet kehittämissuhteet. Myös kokemusasiantuntijoita hyödynnetään kehittämisessä ja koulutuksissa.

Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus antaa Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla palautetta, milloin vain.

4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

4.1 Riskienhallinta

Yleistä

Riskienhallinta on järjestelmällistä ja hyväksi tunnettuihin menetelmiin pohjautuvaa organisaation johtamisen sekä ohjaamisen tukemista. Riskienhallinnalla pyritään parhaaseen saatavilla olevaan tietoon perustuen tunnistamaan ja tarvittaessa hallitsemaan erilaisia organisaation tavoitteisiin sekä toimintaan kohdistuvia riskejä ja uhkia, jotta organisaatio onnistuu toiminnassaan ja saavuttaa asettamansa tavoitteet.

Riskienhallinta kohdistuu kaikkiin tässä omavalvontasuunnitelmassa oleviin osa-alueisiin huomioiden riskien ennaltaehkäisemisen.

Riskienhallintaohjelmisto Granite ja sen käyttö Päiväperhossa

Päiväperhossa (kuten koko Pirkanmaan hyvinvointialueella) riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä Granite - raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Ohjelmistolla kirjataan yksikössä toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteutumista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa.

Granite ohjelmassa olevaa työturvallisuusriskien arvioinnin moduulia käytetään Päiväperhossa yksikön esihenkilöiden työkaluna ja sitä tarkastellaan kahdesti vuodessa yksikön henkilöstön kanssa. Päiväperhossa toimivassa (erihenkilöistä ja eri hoitotiimien työntekijöistä koostuvassa) Työturvallisuus- ja hyvinvointiryhmässä Granite ohjelmaa tarkastellaan/täytetään myös tarpeen mukaan.

Päiväperhon asiakastyön riskit, niiden tunnistaminen ja käsittely

Yksikön kohtaamispaikalla, osastolla ja neuvolassa työskentely:

Työ kohtaamispaikalla ja osastolla on päivystysluonteista. Asiakkaiden käytös on usein ennakoimatonta ja normaalista poikkeavaa päihtymyksestä ja/tai mielenterveydellisistä syistä johtuen. Hoidon piirissä tehtävät ja toteutettavat asiakasta koskevat päätökset saattavat aiheuttaa asiakkaassa vastustusta ja aggressiivista käytöstä työntekijöitä kohtaan.

Neuvolaan ohjaututaan pääosin suunnitelmallisesti mutta myös siellä asioivien asiakkaiden kunto ja käyttäytyminen vaihtelevat ennakoimattomasti ja siihen saattaa sisältyä väkivallan uhkaa.

Riskeihin varautuminen:

- Asiakastyön riskit pyritään ennakoimaan mahdollisimman hyvin varmistamalla henkilöstön riittävyys mahdollisissa riskitilanteissa ja turvautumalla vartiointiliikkeen tai apuun.
- Yksikössä on käytössä Avack-päällekkäisyjärjestelmä, Twig-turvapainikkeet sekä kameravalvonta riskitilanteiden varalle.

Asiakkaan kotona työskentely:

Asiakkaan kotiin mentäessä ei aina tiedetä, ketä siellä on paikalla ja suhtautuvatko kaikki työskentelyyn perheen kanssa hyväksyvästi. Kotona ääriolosuhteissa, esim. väkivallan uhan ollessa läsnä, ei työntekijöillä tai työntekijällä ole mahdollisuutta välittömään avunsaantiin esim. muissa samoissa työtiloissa työskenteleviltä tai vartiointiliikkeeltä. Kotona on mahdollisuus joutua asiakkaan tai jonkun muun paikalla olevan henkilön seksuaalisen häirinnän kohteeksi. Työntekijän, varsinkin jos on paikalla yksin, oikeusturva on heikko, koska ei ole työparia todistamassa keskusteltuja asioita tai varmistamassa sitä, mitä asiakkaan kotona on tapahtunut.

Riskeihin varautuminen:

- Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtaen yhteisessä neuvottelussa
- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.
- Pääsääntöisesti kotikäyntejä ei tehdä ilman työparia.
- Kotikäynneillä tulee olla mukana Twig-turvapainike avun saamiseksi.

Lääkehoito

Päiväperhon toteuttama lääkehoito koostuu pääasiassa PKV- ja huumausaineiksi luokiteltavista lääkkeistä sekä rokotteista. Lisäksi käytössä on peruslääkevarasto, joka sisältää mm. reseptittömiä särky- ja allergialääkkeitä sekä vitamiini- ja rautavalmisteita.

Riskit:

- lääkkeiden jako väärin
- lääkkeiden häviäminen ja joutuminen väärin käsiin
- lääkkeen antaminen väärälle asiakkaalle
- sairaanhoitajien riittävyys työvuoroa kohden

- lääkelupien ajantasaisen päivittämisen viivästyminen
- sijaisten vaihtuvuus
- sijaisten riittävän perehdytyksen turvaaminen
- sijaisten lääkehoidon osaamisen varmistaminen

Riskeihin varautuminen:

- yksiköllä on päivitetty lääkehoitosuunnitelma
- hoitava lääkäri vastaa lääkemääräyksistä
- yksiköllä on nimetyt lääkevastaavat ja yksikön sairaanhoitajat ovat kokonaisvastuussa lääkehoidon toteuttamisesta
- jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on lääkärin allekirjoittama kirjallinen lääkehoidon lupa
- lääkejaon suorittaa kaksi sairaanhoitajaa ja lääkkeen antava työntekijä tarkistaa antamansa lääkkeen (tuplatarkistus)
- yksikössä on PKV-lääkkeiden omavalvonta
- jokaisessa työtiimissä on erillinen lääkeperehdytysuunnitelma
- PKV-lääkkeet tarkastetaan säännöllisesti
- korvaushoitoa koskevat lääkekortit tarkistetaan viikoittain lääkkeen jaon yhteydessä
- keittiötilat: paloturvallisuuteen liittyvät riskit
- yksiköllä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa
- toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuesssa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.
- tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesimiehelle, jonka jälkeen tehdään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa työpaikkaselvitys
- yksikössä on erillinen lääkkeiden turvalliseen säilytykseen ja jakoon tarkoitettu lääkehuone

Toimitilat

Kyseeseen tulevat lähinnä paloturvallisuuteen tai ulkopuolisten henkilöiden luvattomaan yksikön tiloissa liikkumiseen ja niihin murtautumiseen liittyvät riskit.

Riskeihin varautuminen:

- Yksiköllä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.

- Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.

Henkilöstöön liittyvät riskit

- Rekrytointiin liittyen noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiperiaatteita.
- Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä mahdollisuuksien mukaan lisä- ja täydennyskoulutusta esimiehen kanssa vuosittain käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta.
- Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan.
- Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta.

Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

- Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia.
- Työntekijät perehdyvät Tampereen kaupungin tietosuojaohjeitukseen tietoruvaoppaan ja verkkokurssien kautta.
- Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa.
- Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta.
- Varmistetaan asiakastietojen oikeudellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta
- Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten tiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö.
- Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään, pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. Asianosaisen tiedonsaantipyyntö.
- Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammattilaisen oikeusturvaa.
- Rekisteriselosteet.

Lisäksi yksikössä tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti.

Toiminta äkillisissä kriisitilanteissa

Äkillisissä kriisitilanteissa toiminnan ohjeistuksen osalta Päiväperholle on laadittu erillinen Turvakansio. Lisäksi Päiväperhon työkaluna onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn ja onnettomuustilanteissa toimimisen osalta toimii erillinen pelastussuunnitelma.

Turvakansio ja pelastussuunnitelma ovat saatavilla henkilökunnan työtiloissa.

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Mahdolliset riskialttiit asiakastilanteet pyritään ennakoimaan mahdollisimman hyvin mm. talon sisäisellä tiedotuksella, kutsumalla vartija paikalle ennen jo tapaamisen alkua sekä varmistamalla tarvittavat poistumistiet tapaamistiloista.

Mikäli läheltä piti - tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan, ilmoittaa työntekijä asiasta esimiehelle ja täyttää sähköisen lomakkeen Työturvamonitoriin. Esimies ottaa asian käsittelyyn. Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamma ilmoittaa esimies asiasta poliisille 112, työpäällikkö Sami Uusitalolle 040 806 2078 ja aluehallintovirastoon 0295 018 450.

Yksikössä on käytössä heti purkumalli. Lisäksi työterveyden defusing-palvelua käytetään tarpeen mukaan.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja niiden käsittely

Lain mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Päiväperhon henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle perhetukikeskuksen johtaja Timo Ahoselle tai hänen varahenkilölleen Sari Hottolalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Muutoksista tiedottaminen

Työskentelyyn liittyvät muutokset ja uudet ohjeistukset käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä ja kirjataan sen muistioon. Tämän jälkeen asia käydään läpi johtamistiimissä ja kirjataan muistioon. Muistiot tallennetaan yhteiselle verkkoasemalle, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Johtamistiimistä lähiesimiehet vievät tiedon käsiteltäväksi vielä omiin tiimikokouksiinsa ja tarvittaessa vielä työntekijän kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun.

Tiedottamista hoidetaan myös sähköpostitse ja puhelimitse mikä tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagoitua.

Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet/tiedotteet.

4.2 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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)

Toteutus Päiväperhossa

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Toiminnassa olevien riskien arviointia tehdään päivittäin ja mm. asiakastyössä mahdollisesti syntyvät riskitilanteet pyritään minimoimaan hyvällä ennakkoinnilla ja siihen liittyvällä varautumisella (esim. ulkopuolisen vartijan käyttö).

Todetut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi.

Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa sekä säännöllisissä työyhteisökokouksissa, joissa mietitään, kuinka asia voidaan korjata ja näin estää tilanteen uusiutuminen. Tarvittaessa mukaan asian käsittelyyn otetaan työterveyshuolto ja kriisiapu.

4.3 Sopimushallinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Päiväperhossa tietosuoja ja tietoturvaohjeistus on osa perehdytystä. Jokainen asiakastietoja käsittelevä työntekijä suorittaa Pirhan ohjeistusten mukaisesti tietosuoja ja tietoturvallisuuden verkkokurssin säännöllisin väliajoin. Kurssin suorittamisesta toimitetaan todistus esihenkilölle. Henkilökunnalla on ohjeet asiakas- ja potilastietojärjestelmien käytöstä ja siitä, kuka ja missä tilanteessa voi avata ja tarkastella asiakkaan tai potilaan tietoja.

Asiakkaan tullessa palveluiden piiriin, häntä tiedotetaan asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvistä käytännöistä Päiväperhossa. Asiakkaan kanssa yhdessä keskustellen myös varmistetaan luvat asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn niiltä osin, kun se hoidon järjestämisen kannalta on välttämätöntä.

Asiakkuuden päätyttyä asiakas- ja potilastietoja voi avata vain erittäin perustellusta syystä, tällaisia ovat esimerkiksi asiakirjapyyntö tai tietojen tarkastaminen lastensuojelulakiin perustuvaa lausuntoa varten. Asiakas- ja potilasasiakirjat arkistoidaan pääasiassa sähköisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmissä. Asioinnissa syntyneet paperiset dokumentit arkistoidaan Pirhan ohjeiden mukaisesti.

4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

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

5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 1.10.2024
Vastuualuejohtaja Paula Pasanen-Aro
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.