

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Toimintakeskus Pähkinäkallio**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	9
3.4	Muistutusten käsittely .....	12
3.5	Henkilöstö .....	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	16
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	18
3.8	Toimitilat ja välineet .....	20
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	21
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	23
3.11	Infektioiden torjunta .....	25
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	27
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	34
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	35
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	35
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	36
5.1	Toimeenpano .....	36
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	36
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	38

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Toimintakeskus Pähkinäkallio</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Toimintakeskus Pähkinäkallio, Pikonlinnantie 240, 36280 Kangasala  Kangasalan päiväaikaisen toiminnan vastaava ohjaaja Sari Syrjä p. 040 133 6332  Pähkinäkallio ohjaajat p.050 321 5158  palvelupäällikkö etelä: Liisa Hoikkanen p. 040 335 7423,</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kehitysvammaisten päiväaikainen toiminta, asiakaspaikkoja 20</p>

### 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pähkinäkallion päiväaikainen toiminta on Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamaa sosiaalipalvelua, jota ohjaavat vammaispoliittiset periaatteet. Lähtökohtana ovat perus- ja ihmisoikeudet. Kansainväliset YK:n ihmisoikeussopimukset takaavat samat ja yhtäläiset oikeudet kaikille ihmisille. Vammaisyleissopimuksen keskeisinä periaatteina on yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus, miesten ja naisten välinen tasa-arvo, erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten henkilöiden hyväksyminen osana ihmisten moninaisuutta ja vammaisten lasten oikeuksien kunnioittaminen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palveluiden palvelulinjaa. Vastuualue vastaa sosiaalihuoltolain, kehitysvammaisten erityishuoltolain sekä vammaispalvelulain perusteella järjestettävistä vammaisten asumisen- ja päiväaikaisen toiminnan palveluista. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan. Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualuejohtajana toimii Marjaana Räsänen. Vastuualue on jaettu kahteen alueeseen; etelään ja pohjoiseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen ja pohjoisen alueen palvelupäällikkönä Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettyä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana.

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualue tuottaa laadukasta ja turvallista yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelua. Palveluissa asiakasta tuetaan, ohjataan ja autetaan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin.

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten.

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Strategiset kärkiteemat ovat:

1. Tärkeintä ihminen
2. Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Yhdessä yhteen toimiva hyvinvointialue

### **Pähkinäkallion toiminta-ajatus**

Pähkinäkallion päiväaikainen toiminta kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen alueeseen, jonka palvelupäällikkönä toimii Liisa Hoikkanen.

Pähkinäkalliossa järjestetään päiväaikaista toimintaa aikuisille kehitysvammaisille asiakkaille. Asiakkaita on yksikössä kirjoilla yhteensä 29 ja päivittäin kävijöitä on 14–20. Asiakkaista 22 on työtoiminnan asiakasta ja 7 päivätoiminnan asiakasta. Kaikki asiakkaat ovat Pirkanmaan hyvinvointialueelta. Asiakkaat osallistuvat toimintaan yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Jokaiselle asiakkaalle tehdään hoito- ja ohjaussuunnitelma ja itsemääräämisoikeussuunnitelma, jotka päivitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Päiväaikainen toiminta tapahtuu arkipäivisin 8.00–15.30 välillä. Palvelu tuotetaan tällä hetkellä ainoastaan lähipalveluna.

Pähkinäkallion asiakkaat tarvitsevat elämänsuunnitteluun muiden ihmisten tukea ja suunnittelua tehdään yhdessä verkostona. Työ- ja päivätoiminnan tarkoituksena on tarjota mielekästä sisältöä arkeen, sosiaalisia suhteita ja vertaistukea. Tärkeää on lisäksi arjen rytmin ylläpito, turvallisuus ja elämänhallinta.

Päiväaikaisen toiminnan tärkeä merkitys on osallistumisessa ja yhteisessä tekemisessä. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan henkilön oma kiinnostus, huomioiden taipumukset, tarpeet ja toiveet. Päiväaikaisen toiminnan lähtökohtana on erilaisten arkielämäntaitojen harjoittelu ja tämän kautta mahdollisimman suuren omatoimisuuden ja itsenäisyyden saavuttaminen omassa elämässä. Keskeisellä sijalla on vuorovaikutus ja sosiaalisten taitojen harjoittelu.

Päiväaikaisen toiminnan asiakkaalla on mahdollisuus käyttää opittuja taitoja, myös kehittää niitä ja oppia uutta. Päiväaikaista toimintaa toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Päiväaikaisessa toiminnassa asiakasta tuetaan ja ohjataan toteuttamaan itseään, omia vahvuuksiaan ja saamaan onnistumisen kokemuksia elämäänsä ja arkeensa.

Työtoiminnan rooli on työelämään valmentava ja osalle työtoimintaan osallistuminen on välivaihe ennen avoimille työmarkkinoille siirtymistä. Kaikki työtoiminnassa olevat henkilöt eivät tähtää kuitenkaan palkkatyöhön. Kokonaisuudessa huomioidaan asiakkaan voimavarat. Periaatteena on, että asiakkaat osallistuvat Pähkinäkalliossa monipuolisesti arkipäivän tehtäviin viikko-ohjelman mukaisesti. Työtoiminta Pähkinäkalliossa on lähinnä omien sisäisten tehtävien hoitoa, kuten ruokahuoltoon, siivoukseen ja pyykkihuoltoon liittyviä tehtäviä. Työtoimintapäivä voi sisältää työtoiminnan ohella myös elämänhallintaan liittyvien taitojen

opetteluja, keskusteluja, ryhmätoimintaa, liikuntaa ja retkille osallistumista. Työtoiminnassa on oma työhönvalmennusryhmä, missä harjoitellaan työelämään liittyviä pelisääntöjä ja mietitään yksilöllisiä urapolkuja yhdessä asiakkaan kanssa.

Toiminta yksikössä on ryhmämuotoista ja asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja arviointiin. Toiminta sisältää yksilöllisiä tehtäviä, mutta se toteutetaan pääsääntöisesti ryhmämuotoisena. Pähkinäkallion toiminta on myös hyvinvointia ylläpitävää ja tukevaa. Tällaista toimintaa ovat esimerkiksi retket ja yhteiset toimintahetket ja tapahtumat, kuten musiikkihetket, pelihetket ja juhlat.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

### **Omavalvontasuunnitelman laatiminen Pähkinäkalliossa**

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma tehdään yhteistyössä yksikön amk-ohjaajan kanssa. Suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa keskustellen ja osallistaen henkilöstöä sen tekemiseen. Koko henkilöstö on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Sari Syrjä, päiväaikaisen toiminnan vastaava ohjaaja

Karkaisijankuja 9, 36220 Kangasala

[sari.syrja@pirha.fi](mailto:sari.syrja@pirha.fi)

p.040 133 6332

#### **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.

Pähkinäkallion omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö. 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**

Omavalvontasuunnitelma on Pähkinäkallion toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla yksikön ilmoitustaululla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Pähkinäkallion vastuhenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

*Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.*

*Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien,

vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

*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.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pähkinäkallion päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Pähkinäkallion 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.

#### Palvelujen laatu Pähkinäkalliossa

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Lisäksi asiakkaalle tehdään Pähkinäkalliossa hoito- ja ohjaussuunnitelma yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden yhteistyötahojen kanssa joka vuosi ja itsemääräämisoikeussuunnitelma tarvittaessa tai vähintään puolen vuoden välein. Hoito- ja ohjaussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan



yksilölliset tavoitteet, voimavarat, haasteet ja keinot. Suunnitelma käydään ennen palaveria asiakkaan kanssa läpi, jotta asiakkaalla on tieto käsiteltävistä asioista ja palaverin kulusta. Apuna voi käyttää kuvitettua hoito- ja ohjaussuunnitelmapohjaa.

Työ- ja päivätoiminnan arvioinnissa käytetään tarvittaessa Työllistymistä tukevan korvauksen –arviointilomaketta, jonka avulla selvitetään asiakkaan sijoittumista joko työtoimintaan tai päivätoimintaan. Arviointi tehdään tarvittaessa hoito- ja ohjaussuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Päiväaikaisessa toiminnassa on tärkeää selvittää yksilöllisesti henkilölle tärkeitä asioita ja tukea niiden toteutumista. Tuetun päätöksenteon avulla selvitetään mm. asiakkaiden toiveita ja haaveita. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja.

Päiväaikaisessa toiminnassa pyritään asiakkaiden mahdollisimman itsenäisen elämän toteuttamiseen. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen toimintaan ja henkilökuntaa kehoitetaan kuntouttavaan työotteeseen. Henkilöstö on käynyt Itsemääräämisoikeus- koulutuksen ja työyhteisössä keskustellaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä.

Toiminnan sisältöä suunnitellessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Käytännössä tämä edellyttää, että henkilö otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta arvostaen. Jotta asiakaslähtöinen työote sisäistetään edellyttää se yhtenäisen arvoperustan ja toimintatavat koko työyhteisön välillä. Henkilökunnan on myös hyvä tarkkailla omaa työtään ja toimintaympäristöään rohkean avoimesti. Myös jatkuva keskustelu arvoista on toivottavaa.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on laatinut yksilöllisen tuen laatukriteerit erityisesti asumista tukeville palveluille. Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Tavoitteena on, että järjestetty tuki ja palvelut mahdollistavat vammaiselle henkilölle omannäköisen elämän.

Kangasalan päiväaikaisen toiminnan ohjaajat ja asiakkaat ovat yhdessä työstäneet laatukriteerit oman näköiseksi ja ymmärrettäviksi käyttäen selkokieltä ja kuvia. Laatukriteerit löytyvät Pähkinäkallion ison ryhmätilan seinältä.

Laadukkaisiin palveluihin ja tukeen kuuluu yksilölliset palvelut, tuettu päätöksenteko, kunnioittava kohtelu, lainmukaiset palvelut, ihmisoikeuksien turvaaminen sekä osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa.

### **Yksilölliset palvelut**

Palvelut vastaavat henkilön yksilöllisiä tarpeita. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että palveluissa otetaan huomioon henkilön elämäntyyli ja -tapa. Asiakas on mukana omien palvelujensa suunnittelussa ja omia asioitaan koskevassa päätöksenteossa ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Toiminnassa hyödynnetään yksilökeskeistä suunnittelua, jossa korostetaan henkilön vahvuuksia ja voimavaroja.

#### Tuettu päätöksenteko

Asiakas päättää omista asioistaan ja saa siihen tukea. Osallistuminen päätöksentekoon edellyttää, että henkilö saa tietoa eri palveluista, niiden sisällöistä ja tavoitteista itselleen ymmärrettävällä tavalla. Tärkeää on tarjota vaihtoehtoja, joista on mahdollista tehdä valintoja. Tarjolla tulee olla myös tietoa valintojen seurauksista ja mahdollisista riskeistä.

#### Kunnioittava kohtelu

Pähkinäkallion kulttuuri tukee asiakasta arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

#### Lainmukaiset palvelut

Perustuslaissa säädetyt perusoikeudet ja YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen edellytykset toteutuvat arjessa riittävien, kehitysvammaisen henkilön omia valintoja kunnioittavien palvelujen kautta. Kaikilla on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun ja ihmisarvon kunnioitukseen sekä turvallisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Asiakas on mukana palvelujensa suunnittelussa omine toivomuksineen ja mielipiteineen ja tarpeet kirjataan palvelusuunnitelmaan.

### **Osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa**

Asiakas saa tukea ja palveluita, jotka tarjoavat hänelle mahdollisuuden osallistua ja toimia yhteisössään ja käyttää muiden kuntalaisten tavoin yleisiä palveluita. Palveluiden ja yleisten tilojen tulee olla esteettömiä ja saavutettavia. Asiointiin, vapaa-aikaan, harrastuksiin,

yhteiskunnalliseen toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen on tarjolla yksilöllistä tukea. Palvelujen järjestämisessä mahdollistetaan asiakkaan oikeus myös mielekkääseen työhön tai päiväaikaiseen toimintaan.

Palveluiden laatua ja mahdollisia epäkohtia tarkastellaan Pähkinäkallion omassa asiakastoimikunnassa. Asiakastoimikunta kokoontuu kerran kuukaudessa. Asiakastoimikunta harjoittelee asioihin vaikuttamista, keskustelee toiminnasta, tekee ehdotuksia ja puuttuu epäkohtiin. Asiakastoimikunnalla varmistetaan asiakkaan osallisuus, sekä asiakaslähtöisen ja laadukkaan toiminnan kehittyminen.

Asiakkaat tietävät, että palveluista voi antaa palautetta ja mahdollisiin epäkohtiin voi puuttua. Palautteen voi antaa sähköisesti, suoraan henkilökunnalle tai Pähkinäkallion palautelaatikkoon.

Yksikössä ei ole vielä laatumittareita käytössä, mutta InterRAI-ID on tulossa kaikkiin vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköihin. RAI-arvioinnissa kerätään tietoa esimerkiksi asiakkaan arki-suoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, mielialasta, sosiaalisesta osallisuudesta, kuntoutumisen voimavaroista sekä lähipiiriltä saamastaan tuesta. Tavoitteena on, että asiakas osallistuu voimavarojensa mukaisesti arviointiin ja on mukana hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja vaikuttavuuden arvioinnissa. Laaja-alaisen arvioinnin tavoitteena on hoidon laadun parantaminen.

Pähkinäkallion henkilöstö ilmoittaa välittömästi esihenkilölleen havaitsemastaan turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Vaaratapahtuma kirjataan HaiPro-järjestelmään ja se käsitellään ensin turvallisuusvastaavan kanssa ja sen jälkeen vielä koko työyhteisön kanssa viikkopalaverissa.

### 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)*

Palveluun hakeutuessa asiakas ohjataan aina olemaan yhteydessä omaan vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään ja tekemään hakemus päiväaikaisesta toiminnasta. Asiakkaiden sijoittumiset yksikköön menee aina SAS-työryhmän arvion perusteella. SAS-työryhmään kuuluu päiväaikaisen toiminnan palvelupäälliköt, johtavat sosiaalityöntekijät alueittain, ostopalvelupäällikkö ja koordinaattori. Ennen hakemuksen tekemistä, asiakkaalla on mahdollisuus tutustua yksikköön. Tutustumisen voi sopia kyseisen yksikön esihenkilön kanssa. Vammaissosiaalityö tekee päätöksen päiväaikaisesta toiminnasta.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. Palvelusuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä. Vammaispalvelujen työntekijä laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan sekä asiakkaan muiden keskeisten tahojen, kuten esimerkiksi asiakkaan läheisen, edunvalvojan ja palveluntuottajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan aina tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaalla on oikeus osallistua häntä koskevien palvelujen suunnitteluun ja asiakasta informoidaan häntä koskevissa asioissa. Hoidon ja palvelun suunnittelua ja tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia asiakkaita. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

### **Asiakkaan asema ja oikeudet Pähkinäkalliossa**

Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä laatii jokaiselle asiakkaalle palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Sen lisäksi asiakkaalle tehdään Pähkinäkalliossa

henkilökohtainen hoito- ja ohjaussuunnitelma ja yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein ja hoito- ja ohjaussuunnitelma vuosittain. Suunnitelmat tehdään aina yhteistyössä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa. Hoito- ja ohjaussuunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omaohjaaja. Asiakkaan suunnitelmat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Rajoitteita käytetään vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on lievin mahdollinen keino. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä nimetty asiantuntijatyöryhmä, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Pähkinäkalliossa ei ole asiakkailla päätöksiä rajoitustoimenpiteistä. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelmaan voi tarvittaessa kirjata keinoja, millä voidaan välttää rajoitustoimenpide.

### **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](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

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 \(pirha.fi\)](#)

### **Muistutusten käsittely Pähkinäkalliossa**

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastualueen johtotiimissä ja

tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakkaan on mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. Aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies, tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki ([paivi.tryyki@pirha.fi](mailto:paivi.tryyki@pirha.fi))
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka ([tuulikki.parikka@pirha.fi](mailto:tuulikki.parikka@pirha.fi))
- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen ([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi))
- Pähkinäkallion toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen ([liisa.hoikkanen@pirha.fi](mailto:liisa.hoikkanen@pirha.fi))

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksien perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään toimintaan tai toimintatapoihin tarvittavat muutokset sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpano.

### 3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Sosiaali- ja /tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröityinä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkastaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä. Riittäväksi sosiaali- ja terveydenhuollon koulutukseksi katsotaan vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai siirtymäsäännösten mukainen kelpoisuus.

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

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Yksikön esihenkilön tulee luoda edellytykset sille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen esim. vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, haastaviin tilanteisiin varautuminen tai apuvälineiden käyttö sekä fyysinen avustaminen, vuosittain tarkistettavan henkilöstön kehittämissuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa esihenkilö huolehtii myös työhönsä ja sijaisten perehdyttämiseen tulee olla yksikössä käytössä perehdytysohjeet sekä kirjallinen perehdytysuunnitelma. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköissä perehdytykseen käytetään Intro-järjestelmää.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

### **Pähkinäkallion henkilöstö**

Pähkinäkallion päiväaikaisessa toiminnassa työskentelee vakituisesti:

- Ohjaaja 2
- Ohjaaja (AMK) 1
- Vastaava ohjaaja 1 (kolmen päiväaikaisen toiminnan yhteinen)

Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Yhdellä ohjaajalla on kehitysvammaisten ohjaajan tutkinto, yhdellä fysioterapeutin tutkinto ja yhdellä ammattikorkeakoulututkinto sosionomi (AMK). Pähkinäkallion esihenkilön tutkinto on sosionomi (AMK). Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 7.30–15.30 välillä.



Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Vuoden 2025 alusta alkaen esihenkilön tulee tarkistaa myös rikosrekisteriote kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytyskansio ja sähköinen Intro-perehdytysohjelma. Uudelle työntekijälle sovitaan aina ennen työsuhteen alkua perehdyttäjä.

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

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

Pääsääntöisesti päiväaikaisessa toiminnassa vuosilomien ajaksi ei sijaista oteta. Pähkinäkalliossa sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyllä, kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa tarvittaessa. Lisäksi on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että asumisen yksiköstä siirtyy ohjaaja Pähkinäkallioon, jos asumisen resurssi on hyvä.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksien avulla. Hyvinvointialueella on määritelty kullekin ammattiryhmälle velvoittavat koulutukset, jotka henkilöstö suorittaa ja joiden suorittamisen esihenkilö tarkistaa HR-työpöydältä työntekijän koulutuskortista.

Pähkinäkallion toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen

epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä ja siitä ilmoitetaan esihenkilölle. Pähkinäkallion viikkopalavereissa keskustellaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista ja asiakkaan kunnioittavasta kohtaamisesta joka tilanteessa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä:

Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta.

Lähihoitajan opinnoista tulee olla suoritettuna 2/3, jotta opiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena. Sairaanhoitaja tai sosionomi voi toimia lähihoitajan sijaisuudessa suoritettuaan opinnoistaan 60 opintopistettä sekä lääkehoidon opinnot.

### **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 henkilöstösiirtoin. Työvuorosuunnittelussa 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 työaikaa saadaan johtamiseen.

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla.

Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Yksikön esihenkilö arvioi, milloin sosiaali- ja/tai terveysalan opiskelija omaa sellaiset taidot, että hänet voidaan mitoitukseen laskea niin, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon vasta lääkehoidon opinnot suoritettuaan. Opiskelija ei voi missään tilanteessa toimia työvuorossa yksin, vaan hänellä pitää olla nimetty ohjaaja.

## **Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta Pähkinäkalliossa**

Asiakkaiden tuen tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi hoito- ja ohjaussuunnitelmapalaverieissa, joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö vaatii. Lisäksi käytössä on työllistymistä tukevan korvauksen- arviointilomake, jonka avulla määritellään, onko asiakas työtoiminnan vai päivätoiminnan asiakas.

Ohjaajia Pähkinäkalliossa on kolme ja minimimiehitys on tilanteen mukaan 2–3. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama. Asiakaspaikkoja Pähkinäkalliossa on 20. Pähkinäkallion asiakkaiden toimintakyky on hyvä ja asiakkailta ei ole käytössä apuvälineitä. Iso osa asiakkaista asuu itsenäisesti ja kulkee bussilla päiväaikaiseen toimintaan itsenäisesti. Osalla asiakkaista on tuettu palkkatyöpaikka.

Pähkinäkalliossa ei ole käytössä vakanssijärjestelmää, joten yksikön esihenkilö ei voi siirtää ja rekrytoida yksikön muuttuviin tarpeisiin parhaiten soveltuvaa henkilöstöä henkilöstöbudjetin sallimissa rajoissa. Tehtävien täyttäminen määräaikaaisesti edellyttää, että määräaikaaisuudelle löytyy peruste ja palkkaraha.

Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan Kuntarekry-järjestelmässä. Esihenkilö täyttää sähköisen rekrytointivaltuutuksen, joka toimii rekrytointitoimeksiannon pohjana. Rekrytointivaltuutuksen jälkeen rekrytointipalveluissa asiantuntija ottaa rekrytoinnin käsiteltäväkseen ja on yhteydessä rekrytoivaan esihenkilöön rekrytointisuunnitelman luomiseksi. Työpaikkailmoitus julkaistaan esihenkilön hyväksynnän jälkeen rekrytointipalveluiden toimesta.

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee olla aina avointa ja läpinäkyvää. Pähkinäkallion vakituisen henkilöstön rekrytoinnissa ei ole ollut toistaiseksi haasteita.

Jokaisesta haastatteluun kutsutusta tehdään vapaamuotoinen haastattelumuistio, jossa peilataan hakijoita työpaikkailmoituksessa mainittuihin kelpoisuusehtoihin ja muihin edellytyksiin. Toimivalintojen pisteytyspohjaa/hakijavertailua suositellaan käytettävän. Esihenkilö soittaa jokaiselle haastatteluun osallistuneelle hakijalle ja antaa heille palautteen haastattelusta. Rekrytoinnissa tarkistetaan hakijoiden ammattioikeudet. Valinnan jälkeen haku suljetaan.

Pähkinäkallioon otetaan alan opiskelijoita harjoittelemaan. Toiveena ja tavoitteena on lisätä vammaisalan vetovoimaa työalana, vahvistaa osaamista ja parantaa työvoiman saatavuutta.

### 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.

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

#### Monialainen yhteistyö Pähkinäkalliolla

Päiväaikaisessa toiminnassa monialaista yhteistyötä tehdään omaisten, vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, asumispalveluiden, fysioterapeuttien, tuetun asumisen ohjaajan, seksuaaliterapeutin, sosiaaliohjaajan ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään mm. kaupungin sivistystoimen, seurakunnan ja oppilaitosten

kanssa. TE-palvelut ja yritysten kanssa tehtävä yhteistyö tulee työvalmennuksen kautta. Yhteistyötä tehdään lisäksi in-house -yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateriat-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.

Yhteistyötä tehdään eri asiakas- ja henkilöstöasioissa joko sähköisesti tai säännöllisten palaverien muodossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt seuraavat asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin tai asumispalveluihin. Pähkinäkalliossa jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma vastuunohjaaja ja vammaispalveluista oma sosiaalityöntekijä. Asiakaskirjaukset tehdään asiakastietojärjestelmä Mediatriin. Vuoden 2024 lopulla sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä aloittaa Saga.

Terveystieteiden liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien kautta. Ainoastaan akuuttikäynnit, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan tarvittaessa Pähkinäkalliosta käsin.

Tarvittaessa terapeuttien kanssa tehdään yhteistyötä ja käydään keskusteluja esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä, tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Ravitsemusterapeutin palveluita on mahdollista myös hyödyntää.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini- mallin mukaisiin palaveriin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Ruokahuollosta vastaa Voimia, joka toimittaa arkisin lounaan Pähkinäkallioon. Voimia huolehtii myös erityisruokavalioiden toteuttamisesta. Voimia toteuttaa myös siivouksen Pähkinäkalliossa. Siistijä käy Pähkinäkalliossa kolme kertaa viikossa. Ruokatarvikkeita tilataan S-ryhmän kauppakassipalvelun kautta.

### 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)

#### Pähkinäkallion tilat

Pähkinäkallion tilat sijaitsevat Pikonlinnan alueella luonnon äärellä ja hyvien kulkuyhteyksien varrella. Pikonlinnan päärakennus on 1930–1970 rakennettu 5-kerroksinen rakennus. Pähkinäkallion päiväaikainen toiminta on aloittanut Pikonlinnassa huhtikuussa 2023. Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. Pääosa saneeratuista tiloista on ympärivuorokautiseen asumiseen tarkoitettuja hoitotiloja. Pähkinäkallion tilat ovat päiväaikaisen toiminnan käytössä arkena ja vain päivisin. Pähkinäkallion päiväaikaisen toiminnan käytössä on 407 neliötä.

Toimintayksikössä on riittävät ja asianmukaiset varusteet ja tilat. Tiloissa on huomioitu hyvin asiakaskunta, kuten esteettömyys ja viihtyisyys. Pähkinäkallion tilat ovat yhteisiä pienryhmätiloja ja ne on suunniteltu eri tarkoituksiin, kuten kädentaitotila, musiikkitala, mediapaja, iso ryhmätala ja ruokailutila. Asiakkaiden käytössä on kolme tilavaa vessaa, lisäksi alakerran aulassa on käytössä kaksi yleistä vessaa. Henkilöstölle on pukuhuone, myös henkilöstön käytössä oleva neuvottelutila ja oma toimisto.

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön vuosihuolloista ja kiinteistöön kuuluvista korjauksista. Kiinteistön korjauspyynnöt haetaan Pirhan Paketti-järjestelmän kautta. Pähkinäkallion toiminnalla on pelastus- ja terveysturvallisuuden hyväksynnät.

Pikonlinnan asumiseen tarkoitettut tilat on varustettu sprinklerillä. Koko talossa on automaattinen paloilmoin. Sammutuslaitteistolle on laadittu kunnossapito-ohjelma. Palotarkastukset on kiinteistössä tehty säännöllisesti, viimeisin keväällä 2024. Pelastussuunnitelma päivitetään joka vuosi ja jokainen työntekijä perehdytetään turvallisuuskävelyllä työsuhteen alussa. Viimeisin poistumisturvallisuusselvitys on tehty elokuussa 2023.

### 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

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

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

#### **Lääkinälliset laitteet Pähkinäkalliossa**

Pähkinäkalliossa ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita. Asiakkailla ei ole myöskään käytössä yksilöllisiä apuvälineitä.

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

### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

### Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (19.4.2023).

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen. Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisellään on oikeus yksityisyyteen. Pähkinäkalliossa otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa.



### 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 lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pähkinäkallion lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Pähkinäkallion lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 21.8.2023 yhdessä koko työyhteisön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Tämän lisäksi yksikössä on nimetty lääkehoidosta vastaava ohjaaja, Arto Hakkarainen. Johtava ylilääkäri Liisa Joutsiniemi hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Pähkinäkallion lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Jokaisella työntekijällä on vastuu tietää lääkehoitosuunnitelman ja toteutettavan lääkehoidon sisältö ja toimia niiden mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Työntekijöillä on vastuu toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Sosiaalihuollon yksikössä lääkäri määrää aina lääkehoidon ja vastaa siten sen kokonaisuudesta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräysten mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon sisällöt ja toimintatavat, lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpito, henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako, lupakäytännöt, lääkehuolto, lääkkeiden antaminen, tiedon saanti, neuvonta, lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi, dokumentointi ja tiedonkulku, seuranta ja palautejärjestelmät. Jokaisella työntekijällä on vastuu tietää lääkehoitosuunnitelman ja toteutettavan lääkehoidon sisältö ja toimia niiden mukaisesti.

Asiakkaiden lääkkeet tulevat kotoa valmiiksi dosetteihin jaettuna, jolloin ohjeesta ja lääkkeen toimittamisesta vastaa ensisijaisesti koti ja lääkkeen antamisesta yksikön työntekijä. Yksikössä ei toteuteta tällä hetkellä lääkehoitoa, koska asiakkaille ei ole päivälääkkeitä käytössä. Henkilökunta tukee asiakkaiden itsenäistä terveydenhoitoa.

Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkehoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön Juhanankartanon sairaanhoitajalle. Lääketietoutta päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoidon koulutuksissa, Oppiportin verkkokoulutuksilla sekä LOVE ja LOP –koulutuksessa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että hänen lääkehoidon osaamisensa ja luvat ovat yksikön lääkehoitosuunnitelman

mukaisia. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito sekä hyvät ja turvalliset työolosuhteet lääkehoidon toteuttamiseen.

### 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](#)

#### Infektioiden torjunta Pähkinäkalliossa

Henkilöstö on sitoutunut suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä esihenkilön kanssa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja. Pähkinäkalliossa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita ja tavanomaisia varotoimia infektioiden torjunnassa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hygieniahoitajaan. Yleisenä hygieniaohteenä korostetaan käsienpesun tärkeyttä. Kaikki työntekijät tuntevat käsihygieniaohteet ja toimivat niiden mukaisesti. Käsihuuhdetta on saatavilla riittävästi ja ne on sijoitettu paikkoihin, joista niitä on helppo ottaa. Käsihuuhdetten kulutusta seurataan säännöllisesti. Siivoushuoneen seinällä on lista, millä hygieniavastaava seuraa käsidesin käyttöä.

Pähkinäkalliossa on nimettyä hygieniayhdyshenkilö, Arto Hakkarainen.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjuntaan liittyviin koulutuksiin ja jalkauttaa ohjeet yksikköön. Henkilöstö suorittaa säännöllisesti infektioiden torjunnan verkkokurssin.

Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän rokotussuojasta asiakkaiden suojaamiseksi. Yleinen rokotussuoja koskee koko henkilöstöä. Pähkinäkalliossa on helposti saatavilla suojakäsineitä ja henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää maskeja. Pähkinäkallion ohjaajat

työskentelevät myös keittiössä, jossa työntekijä huolehtii ruoan hygieenisestä tarjoilusta, tiskauksesta ja keittiön siisteydestä.

Asiakkaita ohjataan sanallisesti riittävästä ja asianmukaisesta käsihygieniasta päivittäisten toimien yhteydessä sekä THL:n kuvitettuja yskimis- sekä käsienpesuohjeita on käytössä yksikössä. Pähkinäkalliossa on ohjeistettu henkilökunnalle ja asiakkaille, että sairaana ei tulla päiväaikaisiin toimintoihin. Henkilökunta seuraa päivittäisissä toimissa esimerkiksi käsihygienian sekä muun hygienian toteutumista sekä asiakkaiden vointia sekä osallistumalla kuukausittain järjestettyyn laaduntarkkailuun siivouksesta vastuussa olevan Voimian edustajan kanssa. Pähkinäkalliossa käy siistijä kolme kertaa viikossa. Siivousta täydennetään osana toimintaa ohjaajan ohjaamana asiakkaiden toimesta.

Tampereen ympäristöterveys tekee ajoittain valvontasuunnitelman mukaisia seurantatarkastuksia Pähkinäkallion tarjoilukeittiötoimintaan. Tarkastuksella saatu Oiva-raportti on asiakkaiden nähtävillä keittiön ovella.

### 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, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

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

### Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja Pähkinäkalliossa

Tietosuoja-asioissa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita. Uusi henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen ja jatkossa koulutukset käydään kahden vuoden välein.

Intro-järjestelmän perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus käytännössä, potilastietojen tarkasteluoikeudet, sosiaalisen median käyttö työasioista puhuttaessa ja työryhmän WhatsApp-ryhmän käytöstä.

Lisäksi perehdytyskansiosta ja hyvinvointialueen intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta. Tietosuoja- ja tietoturva -sisäinen tarkastus tehdään kerran vuodessa.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaiden kansioissa lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa tai ulkoisella kovalevyllä, jota säilytetään lukitussa kaapissa tai tietoturvallisella P-asemalla. Ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan Pirkonlinnan omaan lukolliseen tietosuojajätelaatikkoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro-ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään.

### **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](http://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?**

Asiakas voi antaa Pähkinäkalliossa jatkuvasti suoraa ja spontaania palautetta henkilöstölle päivittäisten toimien yhteydessä. Lisäksi asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti maanantain viikonläpikäyntitilaisuudessa ja vuoden vaihteessa, kun tehdään uutta toimintasuunnitelmaa. Asiakkaiden toiveita pyritään toteuttamaan aina mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi Pähkinäkalliossa toimii asiakastoimikunta, jossa on mahdollista keskustella toimintaan liittyvistä asioista ja epäkohdista. Palautteista ja toiveista keskustellaan yhdessä isommalla porukalla asiakkaiden kanssa sekä henkilökohtaisesti tarpeen tai toiveen mukaan. Henkilökunta keskustelee ja jakaa tietoa toisilleen, jotta voivat yhdessä viedä toimintaa eteenpäin palautteiden ja toiveiden mukaan.

Asumisessa ja päiväaikaisessa toiminnassa kerätään palautetta joka toinen vuosi kaikilta asiakkailta. Seuraava asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan syyskuussa 2024. Tiedon keruussa voi tarvittaessa tukea toisen yksikön työntekijä, joka hallitsee asiakkaan käyttämät kommunikoinnin tukikeinot. Asiakaskokemuksen tiedot tallentuu Formsia kautta Exceliin. Asiakaskokemuksen tiedot käsittelee johtotiimit ja kyseinen yksikkö.

Suoraa palautetta voi antaa jatkuvasti myös sähköisesti tai kirjallisesti palautekortteilla.

Palautekortteja löytyy Pähkinäkallion palautelaatikon viereltä. Palautekortti pudotetaan lukittuun palautelaatikkoon. Kirjalliset palautteet lähetetään kerran viikossa perjantaisin Asiakaspalvelukeskukseen, josta ne tallennetaan asiakaspalautejärjestelmään. Sen jälkeen palaute ohjautuu käsiteltäväksi toimipisteeseen tai yksikön palautteen käsittelijälle. Palautteet käsitellään yksikön palaverissa.

Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) -sivuston linkin kautta tai yksiköstä löytyvän QR-koodin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne

käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Asiakas voi halutessaan antaa yhteystietonsa. Palautetta antaessa asiakas voi antaa luvan olla yhteydessä, jos palautteenkäsittelyssä on tarpeen saada lisätietoa palautteen tiimoilta. Pääsääntö on, että palautteeseen vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

*Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

## Riskienhallinta Pähkinäkalliossa

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi.

Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002), tietosuojan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat velvoitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto.

Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarpeen tullen vaikuttamaan riskeihin niin, ettei ikäviä yllätyksiä tapahtuisi ja tapahtuessaankin tilanteiden seuraukset olisivat vähäisiä. Riskien hallinnalla pyritään mahdollistamaan toiminnassa onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Pähkinäkalliossa riskienhallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi. Perehdytyksessä opitaan tuntemaan omaa työtä ja työympäristöä, perehdytykseen sovitaan aina oma ohjaaja. Tärkeää on tunnistaa työympäristön vaarat ja haitat sekä arvioida vaarojen merkitys terveydelle ja turvallisuudelle. Pähkinäkalliossa on käytössä uudelle työntekijälle turvallisuuskävely, missä kierretään Pähkinäkallion tilat ja tutustutaan turvallisuusasioihin käyttäen apuna Pirhan lomaketta.

Lisäksi Pähkinäkalliossa tehdään kaksi kertaa vuodessa riskien arviointi, mikä toimii myös osana perehdytystä. Riskienhallinta on systemaattista toimintaa, jolla riskit tunnistetaan, arvioidaan ja pienennetään. Käytännössä kaikkia Pähkinäkallion riskejä ei voida kuitenkaan kokonaan poistaa (esim. haastavasti käyttäytyvät asiakkaat, biologiset vaaratekijät). Silloin arvioidaan jäljelle jäävän vaaran merkitys terveydelle ja turvallisuudelle. Hyvinvointialueen riskien arvioinnissa riskin suuruudelle annetaan numeroarvo. Sen avulla voidaan todentaa työturvallisuuden kehittyminen arviointien välillä. Riskin suuruus määritellään tapahtuman seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella. Mitä merkittävämmäksi riski on arvioitu, sitä nopeammassa aikataulussa on käynnistettävä toimet sen ehkäisemiseksi. Riski voi olla myös niin suuri, että työtä ei saa aloittaa tai jatkaa ennen kuin riskiä on pienennetty.

Tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueella vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Lomake löytyy Intran



lomakerekisteristä. Turvallisuuskävelyn vetäjä täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin tulleiden tietojen pohjalta. Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

Pirha on järjestänyt työntekijöilleen työterveyshuollon. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisy ja työntekijöiden terveyden ja työ ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Työterveyshuollon tärkeä tehtävä on työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen selvittäminen, arviointi ja seuranta säännöllisten työpaikkakäyntien ja työpaikkaselvitysten avulla. Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty 19.10.2023. Työterveyden työpaikkaselvitykset ja Pähkinäkallion riskien arvioinnit ovat rinnakkaisia toisiaan tukevia toimintoja.

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

#### **4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

*Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen 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. Ilmoitusten yhteinen käsittely on osa avointa työn ja toimintatapojen tarkastelua ja se ymmärretään tärkeänä osana turvallisen asiakastyön kehittämistä. Ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan ratkaisuja turvalliseen toimintakulttuuriin.

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.

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

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

## Riskienhallinnan keinot Pähkinäkalliossa

Turvallisen työn perusta on aina tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Jokaisen työntekijän perustehtäviin sisältyy turvallisuuteen liittyvien tapahtumien havainnointi, niistä ilmoittaminen ja korjaavien toimien suunnittelu ja toteutus. Yksikön esihenkilön tulee tietää, mitä hänen vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit. Tiedon lähteitä ovat asiakkaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset.

Vaara- ja haittatapahtumien selvittäminen on jatkuvaa työympäristön tarkkailua, työyhteisön tilaa, työtapojen turvallisuutta ja tarvittaessa työnantajan on ryhdyttävä asianmukaisiin toimenpiteisiin tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Jatkuvalla järjestelmällisellä tarkkailulla varmistetaan työolojen pysyminen turvallisena.

Pähkinäkalliossa on nimettynä turvallisuusvastaava, Taisto Ahonen, joka osallistuu säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalaveriin, koulutuksiin ja tuo niistä tietoa työyhteisölle. Pähkinäkallion turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaava. Turvallisuustapahtumat käsitellään aina oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään. Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavissa vaaratilanteissa välittömästi. Ilmoitukset käsitellään vielä työyhteisössä Pähkinäkallion seuraavassa viikkopalaverissa.

Jälkipuintikeskustelu käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalalla kynnyksellä. Tavoitteena on työntekijän omien normaalien reaktioiden tiedostaminen ja ymmärtäminen epänormaalissa, traumaattisessa tilanteessa, jälkireaktioiden lieventyminen sekä työkyvyn tukeminen, ammatillisen työotteen säilyttäminen ja vertaistuen saaminen sekä jakaminen. Traumaattisia ja kriittisiä tilanteita voi olla esim. Väkivaltatilanne, odottamaton kuolemantapaus, hoitovirhe, työtapaturma tai muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on noin 30 tehtävään koulutuksen saanutta ohjaajaa, jolla on moniammatillista osaamista ja kokemusta. Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan

työterveyshuollon toimintana ja prosessi käynnistyy ottamalla yhteyttä työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin 8–15). Ryhmäpurkutarpeista tulee olla yhteydessä työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistöön [salla.lepisto@pirha.fi](mailto:salla.lepisto@pirha.fi), puh. 044 4729 880. Tavoitteena on pitää purkukeskustelu kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta. Työntekijä voi myös hakeutua työterveyshuollon tuen pariin. Vastuu työntekijöiden ja työyhteisön tukemisesta ja seuraamisesta kuuluu esihenkilölle.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykkinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin (perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täytyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskien hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä. Työympäristöä tarkkaillaan ja kerätään tietoa esimerkiksi työpaikkakierroksilla, turvallisuuskävelyllä, tietosuoja – ja tietoturvakierroksella ja henkilöstökyselyillä. Lisäksi työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämisehdotukset huomioidaan, sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja seurataan. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tekijät selvitetään ja terveyttä vaarantavat olosuhteet korjataan. Jatkuvan turvallisuuden seurannan tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen.

Raportoinnin vastuuhenkilöt ottavat toimintayksiköiden turvallisuuspoikkeamaraportit kuukausittain HaiPro-järjestelmästä. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa, paitsi omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat välittömästi. Toimialuetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuositain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito on olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniaohteet ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää. Pähkinäkalliossa on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniapalaveriin ja koulutuksiin ja tuo tietoa työyhteisöön. Infektioiden torjunnassa voi olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan. Yksikössä on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma. Siivouksesta vastaa Voimia ja ylläpitosiivous toteutetaan kolme kertaa viikossa. Henkilöstö huolehtii Pähkinäkallion pyykinpesusta yhdessä asiakkaiden kanssa.

#### **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?**

Pähkinäkallion toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut, puhtaanapitopalvelut ja päivätoiminnan kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta voi antaa sähköisesti, lisäksi puhtauspalveluista tehdään säännöllisesti laatukierroksia, missä palautetta voi antaa suoraan. Tuomilogistiikka järjestää päiväaikaisen toiminnan kuljetukset. Palautetta voi antaa suoraan Tuomilogistiikalle ja tarvittaessa kuljetuspalveluista pidetään yhteistyöpalaveria

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

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 tukena 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 hyväksytty 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 kaikkien saataville Yleiset –kansioon ja ne löytyy myös perehdytyskansioista. Toimintakortit käydään läpi viikkopalaverissa. Lisäksi Pirhalla on varasuunnitelma, jos päiväaikaisen toiminnan asiakas ei pääse kotiinsa tai jos asiakas tarvitsee jostain syystä akuutisti yöpymispaikan.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Pähkinäkallion omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla ja sähköisenä Pähkinäkallion omassa Teams-kansiossa. Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy toimialuejohtaja

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

## **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

## **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 23.8.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Sari Syrjä, vastaava ohjaaja
<b>Toimialuejohtaja</b> Tuulikki Parikka





Seuraa meitä somessa.