Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Resiinan toimintakeskus

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 15
3.6 Henkilöstö 16
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 18
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 19
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 20
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 22
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 23
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 24
3.13 Infektioiden torjunta 25
4 Omavalvonnan riskienhallinta 26
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 26
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 27
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 30
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 31
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 31
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 32
5.1 Toimeenpano 32
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 32
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 34

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy Laatu ja omavalvonta - pirha.fi sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

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

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta: Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Resiinan toimintakeskus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot

Resiinan toimintakeskus, Turuntie 3, Akaa

Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal, puh. 050 383 3195

Vastaava ohjaaja Päivi Kalliomäki, puh. 040 335 3477

Ohjaajat päivätoiminta puh. 040 335 3548

Ohjaajat työtoiminta puh. 040 335 3545

Ohjaajat vaikeavammaisten ryhmä p. 050 383 3161

Liikkuvan työtoiminnan ryhmä puh. 040 129 6697

Yhteissähköposti resiina.akaa@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Toimintakeskus on kehitysvammaisten päivä- ja työtoimintaa tuottava yksikkö.

Toimintakeskuksella on 50 paikkaa päiväaikaisen toiminnan ryhmissä.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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. 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 nimettynä yksikön esihenkilö. Yhdellä esihenkilöllä voi olla yksi tai useampi yksikkö lähijohdettavana. Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta jakaantuu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, yhteisölliseen asumiseen, tuettuun asumiseen ja päiväaikaiseen toimintaan.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijä arvioi yksilöllisesti vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisten palveluiden tarpeen. Hän tekee viranomaispäätökset palveluista ja yksilöllisestä erityishuolto-ohjelmasta. Lainsäädännön lisäksi toimintaa määrittelee sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.

Sosiaalityöntekijä laatii palvelusuunnitelman asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa ja nimeää kunnassa yhdyshenkilön/yhteystahon, johon asiakkaan on mahdollista ottaa yhteyttä.

Resiinan toimintakeskuksella tuotetaan palveluja kehitysvammaisille asiakkaille. Toimintakeskuksella on 50 päiväaikaisen toiminnan paikkaa. Asiakkaista 18 työtoiminnan asiakkaita, 21 päivätoiminnan asiakkaita ja 17 vaikeavammaisia. Päivittäin kävijöitä on n. 40 henkilöä.

Toimintakeskuksella on kaksi päivätoiminnan ryhmää, joista toinen vaikeavammaisille asiakkaille. Päivätoiminnassa järjestetään ryhmämuotoista toimintaa strukturoidun päiväohjelman mukaisesti. Päiväohjelma sisältää erilaisia ohjattuja toiminnallisia ryhmiä.

Resiinassa on jokaisella ryhmällä oma viikko-ohjelmansa, joissa on vaihtelevia teemoja ja asiakkaat voivat osallistua kiinnostuksensa mukaisiin työpajoihin.

Työtoiminnassa on kaksi ryhmää. Liikkuvan työtoiminnan ryhmä liikkuu työkohteisiin tila-autolla. Ryhmällä on paljon erilaisia työtehtäviä Akaan ja lähikuntien alueella. Työtehtäviä ovat esimerkiksi kiinteistönhuollon tehtävät, pienet kuljetukset ja roskien kerääminen. Toisen työtoiminnan ryhmän tehtävänä on alihankintaa, siivous- ja keittiötehtäviä.

Asiakkaat tulevat pääosin Pirkanmaan hyvinvointialueelta.

Resiinan toimintakeskuksen toiminta perustuu Pirhan määrittämiin arvoihin, joita ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Toimintakeskuksella on arvopajassa asiakkaiden kanssa määritelty yksikön omat arvot, jotka ovat:

Osallisuus: Kaikki asiakkaat ovat yhdenvertaisia. Kysellään kuulumisia, kuunnellaan ja koetaan, että ollaan tärkeitä ryhmän jäseniä. Asiakaskokouksissa pääsee vaikuttamaan toiminnan sisältöön.

Asiakaslähtöisyys: Jokainen on yksilö ja toimintaa järjestetään asiakkaiden tarpeiden ja taitojen mukaisesti. Asiakkaat voivat itse päättää mihin toimintaan haluavat osallistua.

Arvostus: Yksilöllisyys, saa olla oma itsensä. Kokemus, että me pystytään ja osataan.

Luottamus: Turvallisuuden tunne ja positiivinen ilmapiiri. Voi luottaa ohjaajiin ja ohjaajat toimivat lupaamallaan tavalla.

Toimintakeskuksen toimintaperiaatteiden lähtökohtana on mielekkään ja kuntouttavan päivä- ja työtoiminnan järjestäminen kehitysvammaisille aikuisille. Toiminta tukee itsenäistä elämää ja sosiaalista vuorovaikutusta. Palvelun tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, aikuisuuden ja osallisuuden tukeminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja järjestetään asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti edistäen asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Päivätoiminnan tarkoituksena on myös henkilön elämänlaadun tukeminen, joissa turvataan asiakkaan itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja turvallisuus.

Työtoiminnan ryhmissä järjestetään mielekkäitä työtehtäviä kiinteistönhuollon, alihankinnan, keittiö- ja siivoustehtävien aloilta. Toiminta yksikössä toteutetaan pääsääntöisesti ryhmämuotoisena. Resiinan toimintakeskuksen toiminta on myös hyvinvointia ylläpitävää ja tukevaa. Tällaista toimintaa ovat esimerkiksi retket ja yhteiset toimintahetket ja tapahtumat, kuten musiikkihetket, pelihetket ja juhlat. Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää kehitysvammaisen henkilön toimintakykyä sekä työelämässä ja arjessa tarvittavia taitoja.

Pääsääntöisesti asiakkuus edellyttää kehitysvammadiagnoosia. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, joka määrittelee tarkemmin palveluiden sisältöä. Kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksien taustalla tärkeimpiä kansainvälisiä ja Suomeakin sitovia sopimuksia ovat YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus, Euroopan sosiaalinen peruskirja sekä YK:n kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksista sekä taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevat yleissopimukset.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se ohjaa toimintaamme.

Toimintakeskuksella on sovittu omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisesta ja seurannasta vastaavat henkilöt erikseen lääkkeisiin, turvallisuuteen ja keittiöön.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palveluvastaava Tiina Siljander-Bouhlal

tiina.siljander-bouhlal@pirha.fi, puh. 050 383 3195

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vammaispalvelujohtaja.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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 (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Resiinan toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelma on esillä toimintakeskuksen ilmoitustaululla.

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, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

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.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Resiinan toimintakeskuksen päiväaikainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan eteläiseen vastuualueeseen. Eteläisen alueen palvelupäällikkö on Liisa Hoikkanen ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Toimintakeskuksen päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päiväaikaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö huolehtii myös, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia. Toimintakeskuksen vastaavan ohjaajan vastuulla on arjen toimintojen järjestäminen.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö.

Työ- ja päivätoiminnan arvioinnissa käytetään Työllistymistä tukevan korvauksen -arviointilomaketta, jonka avulla selvitetään asiakkaan sijoittumista joko työtoimintaan tai päivätoimintaan. Arviointi tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

Päivätoiminnassa pyritään asiakkaiden mahdollisimman itsenäisen elämän toteuttamiseen. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen toimintaan ja henkilökuntaa kehotetaan kuntouttavaan työotteeseen. Henkilökunnan kanssa keskustellaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä.

Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Tavoitteena on, että tuen ja palveluiden avulla henkilö saisi mahdollisimman oman näköisen elämän. Tuki on laadukasta, jos se on yksilöllistä ja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden päättää omista asioistaan ja saada siihen tukea, asiakasta kohdellaan kunnioittavasti, palvelut ovat riittäviä ja ne suovat mahdollisuuden olla mukana lähiyhteisön ja yhteiskunnan toiminnassa.

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta arvostaen. Asiakkaalla on toiminnassa aktiivinen ja tasavertainen rooli. Tämä edellyttää yhtenäistä arvoperustaa ja henkilökunnan halua tarkastella omaa toimintaympäristöään ja työtään.

Päivätoiminnan sisältöä suunnitellessa huomioidaan kehitysvammaisen henkilön yksilölliset tarpeet. Käytännössä tämä edellyttää, että kehitysvammainen henkilö otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun ja hänellä on mahdollisuus valita erilaisista vaihtoehdoista. Yksilöllinen hoito- ja ohjaussuunnitelma tehdään myös henkilön ja häntä tukevien läheisten kanssa. Päivätoiminnassa on tärkeää selvittää yksilöllisesti henkilölle tärkeitä asioita ja tukea niiden toteutumista. Tärkeiden asioiden selvittämiseen henkilö tarvitsee tukea. Ryhmät ja muu toiminta on suunniteltu yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Omavalvontaryhmissä asiakkaat voivat tuoda esille omia toiveitaan, mahdollisia toiminnan epäkohtia ja pääsevät suunnittelemaan tulevaa ohjelmaa, jota järjestetään mahdollisuuksien mukaan. Omavalvontaryhmissä on myös yhdessä asiakkaiden

kanssa luotu työpaikan pelisäännöt. Laatukriteerien lähtökohtana on, että palveluiden tulee vastata henkilön yksilöllisiin tarpeisiin.

Asiakkaille on jaettu myös QR-koodit, jolla pääsee vastaamaan Pirhan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tämä koodi löytyy myös toimintakeskuksen palautelaatikon vierestä. Arvioinnin tavoitteena on toiminnan laadun kehittäminen asiakaslähtöisesti.

Turvallisuutta vaarantavista tapahtumista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. HaiPro-ilmoitus käsitellään viikkopalaverissa, jotta voidaan suunnitella kehittämistoimenpide vastaavien tilanteiden varalle.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Asiakkaan palvelu perustuu vammaispalvelujen laatimaan asiakkaan yksilölliseen palvelusuunnitelmaan, jossa määritellään asiakkaan tuen sisältö. 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.

Vammaisen henkilön osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa sekä elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla hänen käyttämällään kommunikaatiokeinolla.

Asiakkaan yksilölliseen suunnitelmaan (= toteuttamissuunnitelma) on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Asiakkaan tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoite koskee kaikkia vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan asiakkaita (kehitysvammalaki 42 §). Asiakkaille tehdään yksilöllinen itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma. Itsemääräämisoikeuden tukemisen suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä. Asiakkaiden itsemääräämistä voidaan tukea monin eri keinoin huomioiden voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen, yksilöllisyys ja turvallisuus.

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 ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioi ja seuraa lain edellyttämä kehitysvammahuollon asiantuntijatyöryhmä. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

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:
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
p. 040 190 9346
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
p. 040 504 5249
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. 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 tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa

selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

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

Asiakkaan on mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. Lupa- ja valvontavirasto tai eduskunnan oikeusasiamies. 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)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Johanna Pulkkinen (johanna.p.pulkkinen@pirha.fi)

- vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
- Resiinan toimintakeskuksen toimintaa koskeva muistutus: etelän alueen palvelupäällikkö Liisa Hoikkanen (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 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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

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 toimintakeskuksella ja ryhmissä jatkuvasti suoraa ja spontaania palautetta henkilöstölle päivittäisten toimien yhteydessä. Tämän lisäksi toimintakeskuksen asiakaskokouksessa asiakkaat voivat esittää toiveita toiminnan sisällöstä ja nämä käsitellään erikseen valitussa omavalvontaryhmässä. Toiveita pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.

Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston linkin kautta tai Toimintakeskuksen eteisen palautelaatikon vierestä 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.

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

3.6 Henkilöstö

Toimintakeskuksella työskentelee kahdeksan ohjaajaa päivätoiminnan ryhmien ohjaajana. Heistä viisi toimii vaikeavammaisten ryhmän ohjaajina ja kolme päivätoiminnan ohjaajina.

Työtoiminnan ryhmissä on kolme ohjaajaa. Yksi ohjaajista toimii liikkuvan työtoiminnan ohjaajana ja yhdellä ohjaajalla on lisätehtävänä vastaavan ohjaajan tehtäviä.

Resiinan ohjaajilla on koulutuksena lähihoitajan, sairaanhoitajan tai sosionomin koulutus. Heillä voi olla lisäksi jokin muu ammatillinen koulutus.

Palveluvastaava toimii kaikkien yksiköiden esihenkilönä.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Yksikön esihenkilö tarkistaa, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat asianmukaisesti rekisteröityjä ja heillä on tarvittavat ammattioikeudet. Vakinaisesti työtehtävään valittavalta henkilöstöltä tarkistetaan myös aina aiemmat työsuhteet.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa. Rikostaustaote tarkistetaan kaikilta työntekijöiltä, joiden työsuhde on alkanut 1.1.2025 jälkeen.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä työtehtäviin, omavalvonnan toteuttamiseen ja säännöllisellä täydennyskoulutuksella.
Esihenkilö avaa uudelle työntekijälle Intro-perehdytysohjelman, jolloin hän valitsee myös eri aihealueiden perehdyttäjät työntekijöiden vastuualueiden mukaisesti.

Toimintakeskukselle on lisäksi laadittu oma perehdytyskansio.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

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

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä voidaan varmistaa kehittämällä yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteita ja näin sitoutetaan työntekijöitä.

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

Rekrytoinnissa tärkeimpänä asiana on henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.

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.

Resiinan toimintakeskuksessa on 50 asiakaspaikkaa ja päivittäin asiakkaita on vaihtelevasti n. 40 henkilöä.

Asiakkaiden tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella. Mittauksen perusteella kolme asiakkaista kuuluu palveluluokkaan 2 ja kolme kuuluu palveluluokkaan 12.

Toimintakeskuksella on tehty suunnitelma henkilöstöresurssien vajauksen varalle. Päivä- ja työtoiminnan ryhmissä ohjaajat voivat siirtyä ryhmästä toiseen tarpeen vaatiessa avuksi. Mikäli puuttuu useampi työntekijä, voidaan jättää asumisyksiköiden asukkaita kotipäivälle. Tähän on suunniteltu päivittäin vaihtuva järjestys tasapuolisen palvelun tarjoamiseksi.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Uuden asiakkaan hakiessa palveluitamme SAS-työryhmä selvittää asiakaspaikkatilanteemme ja ryhmään soveltumisen. Järjestämme uudelle asiakkaalle aloituspalaverin, jolloin kartoitamme perustietoja ja asiakkaan toiveita palveluista.

Toimintakeskukselta osallistutaan myös omia asiakkaitamme koskeviin palvelusuunnitelmapalavereihin ja tarvittaessa pyydämme palaveria asiakkaiden päivä- ja työtoiminnan tarpeiden muuttuessa.

Olemme viikoittain ja tarpeen vaatiessa yhteydessä myös asiakkaiden asumisyksiköihin ja muihin hoitaviin tahoihin.

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan kotien ja asumisyksiköiden kautta. Ainoastaan tapaturmat ja sairaskohtaukset hoidetaan toimintakeskukselta käsin.

Voimia toimittaa Resiinan toimintakeskuksen ateriat. Voimia toimittaa myös erityisruokavalioiden mukaiset ateriat.

Toimintakeskuksen siivouksesta vastaa Voimia. Ylläpitosiivous toteutetaan toimintakeskuksella 5 kertaa viikossa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Resiinan toimintakeskus on muuttanut uusiin tiloihin 1.1.2026 ja toimii Viialan keskustan koulun tiloissa 1. kerroksessa. Tilat ovat väljät, valoisat ja tarpeisiimme hyvin sopivat. Lisäksi saamme käyttää tarvittaessa liikuntasaleja varaamalla niihin oman vuoron.

Vaikeavammaisten päivätoiminta toimii A-käytävän päädyssä, johon heille on eroteltu väliseinällä omat tilat. Päivätoiminnalla on kaksi isoa luokkahuonetta käytössään. Työtoiminnalla on käytettävissä kädentaitojen huone ja sen lisäksi oma huone muulle ryhmätoiminnalle. Yhteisessä käytössä on ruokasali ja aulatila, joka toimii oleskelutilana. B-käytävällä on lisäksi pienryhmätiloja musiikille ja muulle pienryhmätoiminnalle.

Tilat on vuokrattu Aka Innovationilta.

Pelastussuunnitelma päivitetään joka vuosi.

Lääkinnälliset laitteet

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.

Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan 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: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Toimintakeskuksella on yhteiskäytössä olevia apuvälineitä, kuten henkilönostimia ja sähkökäyttöisiä sänkyjä. Yhteiskäyttöisiin laitteisiin on tehty huollot muuttaessamme uusiin tiloihin.

Lisäksi asiakkailla on henkilökohtaisia apuvälineitä, kuten pyörätuoleja ja rollaattoreita. Näiden huolto tapahtuu apuvälinekeskuksen kautta.

Säteilyn käytön turvallisuus
Tämä ei koske toimintakeskuksen toimintaa

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Resiinan toimintakeskuksen asiakastietojärjestelmänä on Saga. Terveydenhuollon kirjaukset teemme OMNI 360 -potilastietojärjestelmään. Järjestelmiin kirjaudutaan toimikortilla. Jokainen työntekijä käy järjestelmien käyttökoulutukset sekä niitä edeltävät velvoittavat koulutukset.

Tietosuoja ja tietoturva
Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan 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.

Tietosuoja-asioissa noudatetaan Pirhan yleisiä ohjeita. Henkilöstö suorittaa pakollisena tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Perehdytyksessä käytetään Intro-järjestelmää, jossa käydään läpi vaitiolovelvollisuus työtehtävissä, potilastietojen kirjaamisen sekä tarkastelemisen oikeudet ja sosiaalisen median käyttö työasioihin liittyen. Hyvinvointialueen Intrasta ja perehdytyskansiosta löytyy tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Tietoturvasuunnitelma
Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Resiinan toimintakeskuksella on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierto 22.11.2024 yhdessä koko henkilöstön kanssa. Kierron aikana huomioidut puutteet on korjattu esimerkiksi henkilökorttien käyttö ja turvatulostimen hankinta.

3.11 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.

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet
Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto, asiakirjat ym. säilytetään asiakkaiden kansioissa lukollisessa kaapissa ohjaajien toimistossa tai Lokerossa. Ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä. Tietosuojajätteet hävitetään silppurilla heti, ettei se jää ulkopuolisten tarkasteltavaksi. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro -ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, 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. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Resiinan toimintakeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 2025 ja toimintakeskuksen suunnitelmasta vastaa sairaanhoitaja Jessica Wähä-Verkkomäki.

3.13 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 torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä

Toimintakeskuksella tehdään ylläpitosiivous 5 kertaa viikossa Voimian toimesta. Tämän siivouksen lisäksi asiakkaat siivoavat keittiön päivittäin sekä joka kerroksen käytävät, portaikon, pukeutumistilat, hissiaulan ja hissin suunnitelman mukaisesti. Tehtäviin kuuluu myös ovenkahvojen puhdistaminen, mattojen ja sohvien imurointi sekä siivousvälineiden puhdistaminen.

Yleisenä hygieniaohjeena korostetaan käsihygieniaa, käsien pesua ja käsihuuhteen käyttöä. Lavuaarien läheisyydessä on käsihuuhteita ja niitä ohjeistetaan myös asiakkaita käyttämään. Suojakäsineitä käytetään aina kun ohjaajan tarvitsee suojautua eritteiltä sekä pesutilanteissa. Mahdolliset eritteet pyyhitään heti pinnoilta.

Keittiötehtävissä ohjaajat ja asiakkaat pukeutuvat keittiömyssyyn, essuun ja suojakäsineisiin. Asiakkaiden tehtävänä on astiahuolto sekä pöytien pyyhkiminen ruokailun ja kahvin jälkeen. Jokainen työntekijä huolehtii myös tilojen siisteydestä siivoamalla suuremmat roskat roskikseen.

Tartuntatautien leviämistä ehkäistään tulemalla vain terveinä töihin. Sairastunut asiakas voidaan kotiuttaa kesken päivän ja informoidaan asiasta asumisyksikköä tai läheisiä asuinpaikasta riippuen.

Toimintakeskuksella toimitaan Pirhan hygieniaohjeiden mukaisesti ja konsultoidaan tarvittaessa alueen hygieniahoitajaa.

Kaikkien niiden henkilöiden, jotka työskentelevät elintarvikehuoneistossa tehtävissä, joissa käsitellään pakkaamattomia, kuumentamatta tarjoiltavia elintarvikkeita, tulee antaa työnantajalle selvitys, että hänellä ei ole salmonellatartuntaa. Toimintakeskuksella tämä tehdään siten, että työntekijä (yli 1 kk mittainen työsuhde) toimittaa esihenkilölle työterveyshoitajan kirjoittaman selvityksen terveydentilastaan. (Salmonellatarkastus) Tartuntatautilaki (1227/2016) ja -asetus (146/2017). Yksikössä on ajantasainen listaus, josta ilmenee selvityksen päivämäärä, soveltuvuus ja esihenkilön kuittaus. Selvitys tallennetaan Pirhan ohjeistuksen mukaisesti.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiselle. Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002), tietosuojaan 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.

Resiinan toimintakeskuksella epäkohdista ja riskeistä ilmoittaminen on jokaisen ohjaajan vastuulla.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Resiinan toimintakeskuksella tunnistettuja riskejä ovat:

- **Asiakkaan toimintakyvyn alenemisesta aiheutuvat riskit**, kuten asiakkaan kaatuminen, väkivaltatilanteet ja asiakkaan katoaminen.
- **Biologiset vaaratekijät**, esimerkiksi asiakkaan puutteellinen hygieniahoito.
- **Lääkehoitoon liittyvät riskit,** antovirheet

Riskejä on kartoitettu Granite-riskienhallintaohjelman avulla. Kartoituksen perusteella tunnistettuja riskejä ovat:

- **Fysikaaliset riskit**: äänekkäät asiakkaat
- **Ergonomiset tekijät:** perushoitotyön aiheuttama fyysinen kuormitus
- **Biologiset vaaratekijät:** asiakkailla on puutteita henkilökohtaisessa hygienianhoidossa, mikä aiheuttaa tartuntavaaraa
- **Psykososiaalinen kuormittuminen:** jatkuva valppaana olon tarve ja väkivallan uhka aiheuttaa ihmissuhdekuormitusta, muutoksen aiheuttama keskeneräisyyden tunne kuormittaa

Riskit tunnistetaan säännöllisten riskikartoitusten yhteydessä sekä havainnoimalla arjen toimintaa jatkuvasti.

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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.

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.**

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.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta
Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

On tärkeää tunnistaa työympäristön vaara- ja haittatekijät sekä arvioida niiden merkitystä terveydelle ja turvallisuudelle. Epäkohdat pyritään korjaamaan tai tehdään Paketti-työpyyntö Pirhan intran kautta.

Toimintakeskuksella tehdään riskien arviointi kerran vuodessa tai toiminnan ja asiakaskunnan muuttuessa. Arvioinnin perusteella ohjaajien palaverissa mietitään, kuinka riskejä voidaan tunnistaa ja pienentää sekä millaisia muutoksia tämä vaatii.

Toimintakeskuksella järjestetään vuosittain turvallisuuskierros, jossa tarkastellaan mm. tilojen siisteys ja turvallisuus, poistumistiet, ensiapuvälineet ja kemikaalien säilytys. Turvallisuuskierroksella koko henkilöstön voimin tarkastellaan mahdollisia epäkohtia ja mietitään ratkaisuja niiden korjaamiseksi.

Tietosuoja- ja tietoturvakierros tulee tehdä vähintään kerran vuodessa Pirhan yksiköissä. Lomake tähän löytyy Pirhan lomakerekisteristä. Yksikön esihenkilö vastaa ilmenneiden puutteiden 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. Työterveyden työpaikkaselvitys on tehty Resiinan toimintakeskukselle vuonna 2021

Resiinan toimintakeskuksella on nimettynä kaksi turvallisuusvastaavaa, jotka pyrkivät osallistumaan säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalavereihin, koulutuksiin ja tuovat niistä tietoa työyhteisölle. Toimintakeskuksen turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti. Turvallisuustapahtumat käsitellään viikkopalavereissa mahdollisimman pian ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään. 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, puh. 044 4729880. 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.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskien hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämisehdotukset huomioidaan, sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja seurataan. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tapahtumat selvitellään ja nämä pyritään korjaamaan ja ehkäisemään. Työympäristöä tarkkaillaan ja kerätään tietoa esimerkiksi turvallisuuskierroksilla.

Säännöllinen siivous ja hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.

Riskienhallinnan raportointi

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 puolivuosittain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

Osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniaohjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Yksikössä on saatavilla riittävästi käsihuuhdetta ja ne sijoitettu paikkoihin, josta sitä on helppo käyttää. Infektioiden torjunnassa voi olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan. Siivouksesta vastaa Voimia ja ylläpitosiivous toteutetaan viisi kertaa viikossa. Henkilöstö huolehtii toimintakeskuksen pyykinpesusta yhdessä asiakkaiden kanssa

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. 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.

Resiinan toimintakeskuksen toimintaan liittyviä ostopalveluja ovat ateriapalvelut, siivous- ja kuljetuspalvelut. Ateria- ja siivouspalvelut tuottaa Voimia. Näistä palveluista voi antaa palautetta sähköisesti tai puhelimitse. Tuomilogistiikka järjestää kuljetukset ja heidän kanssaan olemme järjestäneet säännöllisesti yhteistyöpalavereja palvelun kehittämiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Jokaisen Resiinan toimintakeskuksen työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja lukukuittauksella vahvistaa suunnitelman lukemisen. Omavalvontasuunnitelma toimii ohjekirjana palvelun järjestämisessä.

Suunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja toiminnan kehittäminen on koko työyhteisön yhteinen tehtävä.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta
Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa

havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Henkilöstön tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja toimia suunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla ja Teamsissa yleisellä kanavalla. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään toiminnan muuttuessa ja siitä informoidaan henkilöstöä.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Omavalvonnasta raportoidaan HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset ja suunnitellut kehittämistoimet vastuualuetasoisesti. Näiden lisäksi, mikäli on tullut vakavia vaaratapahtumia, kirjataan näistä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet yleisellä tasolla.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Akaa 27.3.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Tiina Siljander-Bouhlal

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.