Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Tuulikellon päivätoimintayksikkö

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 4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 17
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 18
3.6 Henkilöstö 19
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 21
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 23
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 24
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 26
3.13 Infektioiden torjunta 28
4 Omavalvonnan riskienhallinta 29
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 29
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 30
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 32
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 33
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 33
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 34
5.1 Toimeenpano 34
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 34
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 35

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.

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

Päivätoiminta Tuulikello

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
Tuulikello, Mikkolantie 9, 33480 Ylöjärvi, tuulikello@pirha.fi, p. 050 4371231
Vastuuhenkilö Sanni Rantanen p. 040 1331545 etunimi.sukunimi@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Kehitysvammaisten aikuisten päiväaikaisen toiminnan yksikkö. Kaikkiaan 9 asiakasta.

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. Tuulikello kuuluu pohjoiseen alueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkönä toimii Tuula Soukka. Jokaisessa yksikössä on nimettynä yksikön esihenkilö.

Tuulikello tarjoaa laadukasta, mielekästä ja osallisuutta tukevaa päiväaikaista toimintaa aikuisille kehitysvammaisille. Tuulikello sijaitsee Ylöjärven keskusta-alueella palvelujen läheisyydessä. Tällä hetkellä Tuulikellossa on 9 asiakasta. Asiakkaita tuetaan, ohjataan ja avustetaan toteuttamaan itseään, tuomaan esille omia vahvuuksiaan sekä saamaan onnistumisen kokemuksia.
Tuulikellossa työskentelee 3 lähihoitajaa, vastaava ohjaaja sekä Ylöjärven alueen kehitysvammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yksiköiden esihenkilö.

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

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan omat arvot:

• Osallisuus
• Luottamus
• Asiakaslähtöisyys

Arvot Tuulikellon arjessa:

Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja kehittämiseen ja esittää omia toiveitaan mm. palaverien ja palautteen avulla sekä arkisissa kohtaamisissa muiden asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Asiakkaiden kanssa suunnitellaan yksikön toimintaa päivittäisillä aamukokouksilla ja kerran kuukaudessa pidettävällä yhteisöpalaverilla. Yhteisöpalavereissa asiakkaat voivat vaikuttaa päiväaikaisen toiminnan sisältöön tuomalla omia ajatuksiaan ja toiveitaan esille. Yhteisöpalavereista kirjataan muistio.
Ylöjärven päiväaikaisen toiminnan yksiköillä on yhteinen asiakasraati, johon asiakasedustajat valitaan vuosittain vaaleilla. Vaaleissa jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan äänestää mieleistään ehdokasta. Asiakasraati kokoontuu kuukausittain.
Asiakkaille annetaan mahdollisuus tehdä omia valintoja tuetusti ja valintojen tekemistä harjoitellaan osana päivätoiminnan sisältöä.
Asiakkaille annetaan mahdollisuuksia kokeilla uusia asioita tuetusti esim. uusien taitojen harjoittelu sekä vastuutehtävät asiakkaiden halutessa.
Asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita omassa elämässään ja osallistuvat tuetusti oman elämänsä päätöksentekoon: asukkailta kysytään mielipidettä heidän palveluitaan suunniteltaessa sekä toteutettaessa.

Huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet arjen keskellä mm. aistiyliherkkyydet

Selkokielen ja vaihtoehtoisten kommunikointikeinojen käyttö kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti sekä kommunikointikeinojen etsiminen jokaiselle asiakkaalle on keskeisenä osana toimintaa.
Asiakkaita kuunnellaan aktiivisesti ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon.

Huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan elämäntilanne: nuori lapsuudenkodista muuttanut asiakas, joka tarvitsee tukea itsenäistymisen polulla tai päivätoiminnasta eläköitymässä oleva asiakas, jonka päivätoiminta järjestetään oman jaksamisen mukaisesti.

Asiakkaiden olemassa olevia taitoja ylläpidetään päivätoiminnassa mm. Erilaisten ryhmätuokioiden avulla sekä jokainen asiakas saa vuorollaan vastuutehtäviä, joihin kuuluu mm. aamukokouksen vetäjänä toimiminen.
Harjoitellaan uusia taitoja yhdessä muiden asiakkaiden sekä henkilöstön kanssa esim. digitaitojen harjoittelu jättitabletin avulla, leipominen tai ruuan laitto, sosiaaliset taidot ja ryhmässä toimiminen.
Tehdään yhteistyötä fysioterapeuttien kanssa huomioiden asiakkaiden yksilölliset jumppaohjelmat

Yksikössä on käytössä asiakkaiden toimintakykyä ylläpitäviä apuvälineitä sekä toimintavälineitä, joita hyödynnetään arjessa mm. Clevertouch jättitabletti.
Asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään lähiyhteisön palveluja esim. kaupassa käynti, kirjastossa käynti ja tuetaan osallistumaan yhteiskunnan jäsenenä erilaisiin toimintoihin mm. äänestäminen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Asiakkaiden ja läheisten palautteet ja kehitysehdotukset otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa sekä päivitettäessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja toiminnan kehittämisen kohteita seurataan jatkuvasti henkilöstön ja esihenkilön toimesta. Suunnittelusta ja seurannasta vastaa esihenkilö Sanni Rantanen sanni.rantanen@pirha.fi p. 040133154

Omavalvontasuunnitelman päivitys
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.

Tuulikellossa omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain loka-/marraskuussa. Lisäksi omavalvontasuunnitelman sisältö tarkistetaan kahdesti vuodessa. Henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelmaan laatimiseen. Omavalvontasuunnitelman päivityksen kirjaamisesta vastaa esihenkilö. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös tarpeen mukaan, mikäli toiminnassa tai ohjeistuksessa tapahtuu muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös epäkohtien, saatujen palautteiden ja uusien toimintamallien myötä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo 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).

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ilmoitetaan päivityksestä Vastuualuejohtajalle, joka tarkastaa ja allekirjoittaa suunnitelman. Allekirjoitettu omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös yksikössä.

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.

Asiakastuvallisuus

Tuulikellossa kaikista asiakkaaseen kohdistuvista vaaratapahtumista, haittatapatumista tai läheltä-piti tilanteista kirjataan Haipro-järjestelmään ilmoitus. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset viipymättä. Palvelupäällikkö ja Vastuualuejohtaja seuraavat Haipro-ilmoituksia. Ilmoituksia seurataan ja käsitellään eri tahoilla. Esihenkilön tehtävänä on arvioida ilmoituksen laatu ja tarvittavat kehittämistoimet tai välittää tarvittaessa ilmoitus eteenpäin ylemmälle taholle, mikäli tarvitsee apua asian käsittelyyn tai asian kehittäminen ei ole omassa päätäntävallassa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä seurataan toimintasuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja mittareiden avulla.

Palvelun laatu

Palvelun laatua mitataan läheisten NPS-kyselyn avulla sekä asukkaiden palautekyselyn avulla. Palautekyselyt ovat ns. jatkuvan palautteen kanavia, joiden kautta palautetta voi antaa koko ajan. Yksikköön on nimetty laatuyhdyshenkilö. Laatuyhdyshenkilöt osallistuvat Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan omien arvojen jalkauttamiseen yksiköissä. Arvot pohjautuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin ja strategiaan. Arvotyökirja sekä työntekijän opas on julkaistu 2025. Syksyllä 2025 järjestetään arvotyöpajainfoja ja arvotyöpajoja, joista saadun materiaalin pohjalta Arvotyökirja muokataan lopulliseen muotoonsa.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden ohjaussuunnitemaan on kirjattu toimintakyvyn tukemiseen, hyvinvointiin sekä kuntotuttavaan toimintaan koskevat tavoitteet ja keinot niiden toteuttamiseksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja kirjataan jatkuvasti.

Ravitsemus

Tuulikellon ateriat (lounas) toimittaa Tampereen Voimia. Lounas toimitetaan päivittäin lämpimänä yksikköön. Henkilöstö huolehtii ateriatilausten tekemisestä viikoittain.

Ateriatilauksissa on huomioitu erityisruokavaliot sekä ruokarajoitteet. Erityisruokavalioateriat saapuvat keittiöltä erillisissä astioissa. Tuulikellossa on käytössä S-ryhmän Kauppakassipalvelu. Kauppakassipalvelusta tilataan aterioille ruokajuomat, leivät, ravintorasvat ym.
Asiakkaita ohjataan päivittäin riittävien annoskokojen ja terveellisten ruoka-aineiden valinnassa. Ruokahalua pyritään tukemaan asukkaiden omien valintojen avulla. Asukkaiden mieliruokia pyritän toteuttamaan joko Voimialta toivomalla tai hankkimalla itse kaupasta. Vuodenaikoja, juhlapyhiä ja kalenterin kansallisia juhlapäiviä huomioidaan niihin kuuluvilla aterioilla ja koristeluilla.

Lääkehoito
Lääkehoidon toteuttamisesta päivätoimintapäivän aikana vastaa yksikön henkilöstön. Lääkehoidon kokonaisuus on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Asiakkailla on mukanaan valmiiksi jaetut lääkkeet, joiden jakamisesta huolehtii joko asumisyksiköiden henkilöstö tai asiakkaan läheiset kotona.

Monialainen yhteistyö
Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.
Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. fysioterapiapalvelut, kuljetuspalvelut, asumisyksiköt.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Tuulikellon palvelujen laadusta kokonaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella. Yksikön päivittäisestä toiminnasta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö seuraa yksikön toimintaa, palvelun laatua, saatuja palautteita ja tehtyjä vaaratapahtumailmoituksia ja yhdessä henkilöstönsä kanssa kehittää palvelun laatua ja yksikön toimintaa. Esihenkilö seuraa jatkuvasti, että yksikössä toteutetaan lain asettamia vaatimuksia mm.

itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asettamia linjauksia ja ohjeita palvelulle. Palvelujen laadun arvioimiseksi käytössä on erilaisia mittareita mm. Itsemääräämisoikeuden itsearviointi työkalu, Vaaratapahtumatilastot.

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.

Tuulikellon asiakkaaksi tullaan vammaispalvelujen kautta. Asiakas tekee hakemuksen päiväaikaisesta toiminnasta ja SAS- ryhmä arvioi asiakkaan tilanteen ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan tutustumaan yksikköön.

Palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelusuunnitelma tarkastetaan, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan.
Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Tuulikellon henkilöstön tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa ennen palvelusuunnitelmapalaveria hänen ymmärtämiään kommunikointikeinoja käyttäen läpi palaverin tarkoitus ja vahvistaa asiakkaan oman mielipiteen esiin saamista palvelujen järjestämisessä.

Ohjaussuunnitelma

Ohjaussuunnitelmat kirjataan Effica asiakastietojärjestelmään. Ohjaussuunnitelma laaditaan palvelusuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Ohjaussuunnitelman päivittäminen on henkilöstön vastuulla. Keskustelut asiakkaan tavoitteista sekä erilaiset arviointitilanteet luovat hyvän pohjan asiakkaan osallisuudelle sekä työryhmän työskentelylle

Itsemääräämisoikeus

Jokaiselle asiakkaalle on yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan läheisen kanssa laadittu henkilökohtainen Itsemääräämisoikeuden vahvistamisen suunnitelma, johon on kirjattu asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvät keinot ja tavoitteet sekä tuen tarpeet.

Asiakkaalle annetaan valinnanmahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan päivittäin toivomuksista ja mielipiteistä sekä kannustetaan oman näköiseen elämään. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet kirjataan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaalle yritetään löytää kommunikointikeinoja, joilla asiakas itse pystyy päättämään asioistaan jokapäiväisissä toimissaan.

Yksikköön on laadittu yksikkökohtainen itsemääräämisoikeuden suunnitelma, johon on kirjattu yksikön itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot ja ohjeistukset rajoittamistoimenpiteille. Keskeisimmät seikat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ovat:

Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen

asiakkaat saavat tukea ja ohjausta harjoitellessaan valintojen tekemistä omaan elämäänsä liittyen mm. päivittäiset valinnat ruokailussa ja päivittäisissä toimissa. Tavoitteena on, että asiakkaat kykenevät osallistumaan oman elämänsä suunnitteluun ja tekemään siihen liittyviä valintoja.

Vuorovaikutuksen tukeminen ja vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttö

Sosiaalinen liittyminen

asiakkaita ohjataan ja tuetaan käyttämään lähiyhteisön palveluja esim. kaupassa käynti, kirjastossa käynti, kaupungin tapahtumiin osallistuminen sekä osallistumaan yhteiskunnan jäsenenä erilaisiin toimintoihin.

Mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttaminen
asiakkaita tuetaan ja ohjataan harjoittelemaan itsenäisyyttä tukevia taitoja päivittäin mm. sosiaaliset taidot ja ryhmässä toimimisen taidot, terveellinen ravitsemus, liikkuminen kodin ulkopuolella ja itsestä huolehtiminen.

Terveys ja hyvinvointi
asiakkaita tuetaan ja ohjataan sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä sekä terveellisten elämän tapojen noudattamisessa päivittäin mm. terveellinen ravitsemus, itsestä huolehtiminen, fysioterapeutin käynnit, yksilölliset jumpat.

Turvallisuus
Asiakas kokee olevansa turvassa. Asiakasta kohdellaan arvostavasti ja hän kokee tulevansa kuulluksi.

Palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen
asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen mm. yhteisöpalavereihin osallistumalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kehitysvammahuollon IMO-käsikirja ohjeistaa yksityiskohtaisemmin itsemääräämisoikeuden tukemisen ja rajoittamisen käytännöistä. Lisätietoa itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta löytyy yksikön IMO-kansiosta, joka löytyy sähköisenä yksiköstä sekä tulostettuna yksiköstä.
Yksikköön on nimetty henkilöstöstä IMO-vastaava.

IMO-vastaavan tehtävät:
perehdyttää uudet työntekijät itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen sekä käytössä oleviin rajoittamistoimenpiteisiin. Seurata omalta osaltaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä

yksikössä, niiden kirjaamista sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinoja yksikössä ja informoida esihenkilöä mahdollisista kehittämistarpeista ja huomioista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä ovat, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa, turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Tuulikellossa on käytössä Haipro järjestelmä, jonka kautta henkilöstö tekee ilmoitukset haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä-piti tilanteista. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta/vaaratilanteesta tiedotetaan asiakkaalle itselleen sekä hänen hoitoonsa osallistuvalle läheiselleen.

Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta arkisissa yksikön tilanteissa. Henkilökunnalla on ohjeistus sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaita ja läheisiä kannustetaan osallistumaan yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan siten, että asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyviä ja asiakkaat pääsevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen.

Palautetta kerätään monella tavalla:

•Arkisen työn lomassa annettu suullinen palaute suoraan työntekijälle

•Sähköisten palautelomakkeiden kautta

•Sähköpostitse yksiköissä

Lisäksi asiakkailta voidaan kerätä palautetta kohdennettujen kyselyiden avulla. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja antajalle vastataan mahdollisimman pian. Yksikön esihenkilö käsittelee eri kanavien kautta saapuneet palautteet ja käy ne läpi henkilökunnan kanssa sekä kehittää toimintaa yksikössä. Saapuneita palautteita tarkastellaan vastuualuetasoisesti vähintään kerran vuodessa.

Asukkaiden ja läheisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Palautteet ja kehittämisehdotukset käsitellään henkilöstöpalavereissa. Henkilöstö kirjaa asiakkaiden henkilökohtaiset toiveet ja palautteet asiakastietojärjestelmään.

Palvelusuunnitelmapalavereissa sekä ohjaussuunnitelmaa laadittaessa läheisillä on mahdollisuus ilmaista toiveitaan ja parannusehdotuksiaan. Yhteisöpalavereita pidetään säännöllisesti. Asiakkaat saavat esittää niissä mielipiteitään ja ehdotuksiaan yhteisön toimivuuteen ja toimintaan liittyen oman toimintakykynsä mukaisesti. Palautetta asiakkaat voivat antaa aina niin halutessaan, samoin läheiset.

Asiakaspalautteen perusteella mietitään yhdessä kehittämisen kohteet, tavoitteet, keinot ja suunnitellaan seuranta ja sovitaan vastuuhenkilö sekä aikataulu.

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 Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
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: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: Palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
Toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: Toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
Vastuualuetta koskeva muistutus: Vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen (marjaana.rasanen@pirha.fi)
Yhden toimintayksikön toimintaa koskeva muistutus: alueen palvelupäällikkö. Tuulikellon osalta Palvelupäällikkö Tuula Soukka (tuula.soukka@pirha.fi)

Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasvastaava (terveydenhuollon palveluita koskien) tai sosiaaliasiavastaava (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.
Muistutuksen perusteella tehdään arvio yksikön toiminnasta ja tarvittaessa tehdään muutokset toimintatapoihin, joiden vaikutuksia arvioidaan ja seurataan.

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

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.

Tuulikellossa pidetään säännöllisesti asiakaspalavereita, joissa asukkailla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta ja esittää kehitysehdotuksia. Asiakkaille sekä läheisille on omat jatkuvan palautteen kanavat, joiden avulla läheiset sekä asukkaat voivat antaa palautetta aina halutessaan. Asiakkaat voivat halutessaan viedä kehitysehdotuksia ja palautteita Asiakasraadin käsiteltäväksi.
Palautteita käsitellään yksikön henkilöstöpalavereissa ja mietitään kehittämisen keinoja palautteissa mainituille asioille.

3.6 Henkilöstö

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan rekrytoinnista vastaavat kaikki esihenkilöt, palvelupäälliköt ja vastuualuejohtaja. Päätöksen vakituisen henkilökunnan ottamisesta tekevät delegointisäännön mukaisesti palvelupäällikkö tai vastuualuejohtaja.
Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää.
Rekrytoitavan hoitajan tulee olla soveltuva ja kiinnostunut vammaistyöstä sekä hänellä tulee olla riittävä kielitaito. Sijaisrekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö.
Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön.
Pyydämme tarvittaessa suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta.
Käytössä 6 kk koeaika.

Tuulikellossa työskentelevillä tulee olla yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla myös hygieniapassi. Esihenkilö tarkastaa työsuhteen alussa osaamisen ja tarvittaessa organisoi lisäkoulutusta.

Täydennyskoulutusta järjestetään koulutussuunnitelman ja esille nousseiden tarpeiden mukaan vuosittain tai tarpeen mukaan. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan henkilöstölle on määritelty tehtäväkohtaisesti velvoittavat koulutukset, jotka tulee suorittaa. Esihenkilö seuraa henkilöstön suoritettuja koulutuksia. Esihenkilö seuraa myös henkilöstön osaamista ja lisäkoulutustarpeita. Kehityskeskusteluissa käydään läpi henkilöstön osaamisen vahvuuksia, kehittämiskohteita ja lisäkoulutustarpeita. Esihenkilö seuraa henkilöstön lääkehoidon osaamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

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.

Esihenkilö tarkistaa jo hakuvaiheessa hakijan ammattipätevyydet JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista.

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.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Yksikön esihenkilö tarkistaa tehtävään valitulta henkilöltä rikostaustaotteen, joka on tarkoitettu ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleville. Rikostaustaotteen myöntämispäivämäärän tulee olla 6 kk:n sisällä sen esittämisestä. Otteen tarkastuksesta tehdään merkintä työntekijän tietoihin.

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

Tuulikellon henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Yksikössä on käytössä myös Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä. Jokaiselle työntekijälle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, joka huolehtii perehdyttämisestä perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Opiskelijoilla on nimetty työpaikkaohjaaja, joka huolehtii perehdytyksestä. Työntekijät perehdyttävät oman vastuualueensa asiat uusille työntekijöille/opiskelijoille esim. infektioiden torjunta yhdyshenkilö, turvallisuusyhdyshenkilö.
Yksikköön on laadittu myös toimintakortit eri tilanteisiin, joissa on selkeä, lyhyt ohjeistus tilanteeseen esim. sairauslomat, työtapaturma, sähkökatkos. Toimintakortit löytyvät sähköisenä versiona sekä tulostettuna yksiköstä.

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.

Esihenkilö seuraa yksiköiden henkilöstömäärää suhteessa asiakkaiden palvelun tarpeeseen.
Sijaisia voidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kulloisenkin ohjeistuksen mukaan palkata mahdollisiin poissaoloihin.
Lähiesihenkilöiden tehtäviä organisoidaan niin, ettei heidän vastuullaan ole yksiköiden kaikki asiat, vaan asioita vastuutetaan myös muulle henkilöstölle. Näin lähiesihenkilön työaikaa saadaan johtamiseen.
Tuulikellossa työskentelee yksikön esihenkilön lisäksi 3 lähihoitajaa ja vastaava ohjaaja.
Ylöjärven alueen asumisyksiköiden sairaanhoitajaa voidaan konsultoida sairaanhoidollisissa sioissa ja sairaanhoitaja vastaanottaa yksikön lääkehoidon tentit sekä näytöt. Sairaanhoitaja osallistuu myös yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

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

Yksikössä on käytössä Kanta-Effica asiakastietojärjestelmä. Asiakkaiden sosiaalihuollon omatyöntekijöihin ollaan yhteydessä tarvittaessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla yhteistyötä tehdään Tukipalveluiden ja Strategisen ohjauksen kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään in-house-yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateria-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta.
Asiakkaiden palveluihin osallistuvien tahojen kanssa yhteistyö on tiivistä säännöllisen yhteydenpidon avulla mm. fysioterapiapalvelut, kuljetuspalvelut, asumispalveluyksiköt ja asiakkaiden läheiset.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Tuulikellon kiinteistön omistaa Ylöjärven Forest Oy ja Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokralaisena tiloissa. Kiinteistönhuollosta vastaa Tammermaan lähihuolto.
Toimitilat sisältävät 2 ryhmätilaa, keittiön ja ruokailutilan, lepotilan, aistihuoneen, toimistotilan ja asiakas WC:t sekä varastotiloja.

Terveystarkastajien valvontakäynnit toteutetaan kolmen vuoden välein ja palotarkastajan tarkastuskäynti joka toinen vuosi.
Tiloissa havaituista epäkohdista tai korjaustarpeista tehdään huoltopyyntö Pakettipalvelun kautta.
Tilat on varustettu automaattisella palovaroitin järjestelmällä. Tuulikelloon on laadittu pelastussuunnitelma.

Lääkinnälliset laitteet

Asiakkailla on käytössään hoitoon käytettäviä laitteita mm. sähkösäätöiset hoitosängyt, rollaattori, pyörätuoli jne. Asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita laitteiden hankinnalle tai päivittämiselle seurataan henkilöstön toimesta yhteistyössä asiakkaiden, asumisyksiköiden henkilöstön sekä läheisten kanssa. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus varmistaa apuvälineen kunto sitä käytettäessä ja ilmoittaa mahdollisista epäkohdista. Lääkinnällisten laitteiden käyttö perehdytetään jokaiselle

työntekijälle työsuhteen alussa perehdyttäjän toimesta. Lääkinnällisten laitteiden luetteloinnista vastaa vastaava ohjaaja sekä huoltopyynnöistä jokainen työntekijä. Tarvittaessa uusia yksikön omistamia laitteita hankitaan Tuomilogistiikan kautta.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske yksikköä

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.

Päivittäiskirjaamisessa käytetään Kanta-Effica asiakastietojärjestelmää. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely sekä toiminta puhelin ja sähköpostiviesteissä.
Uudet työntekijät perehdytetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti kirjaamiseen sekä ohjeistetaan kirjaamaan yhteisten vammaispalvelun linjausten mukaisesti. Esihenkilö seuraa kirjaamisen laatua ja tarvittaessa nostaa esiin kehittämisen kohteita kirjaamisesta ja järjestää koulutusta kirjaamisesta.

Päivittäiskirjaamista sekä ohjaussuunnitelman päivitystä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Esihenkilö sekä vastaava ohjaaja huolehtivat käyttäjätunnusten tilaamisesta ja luovuttamisesta henkilöstölle.

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.

Tuulikellossa on käytössä turvatulostus sekä tietoturvajäteastia tietoturvajätteelle, jotta tulostetut salassa pidettävät asiakirjat eivät joudu vääriin käsiin. Yksikön esihenkilö vastaa tietoturvajäteastioiden tilaamisesta ja henkilöstö ilmoittaa tietoturvajäteastian tyhjentämistarpeesta Pirhan ohjeistusten mukaisesti.
Pääsääntöisesti kaikki asiakkaista kirjattava tieto kirjataan potilastietojärjestelmään ja mikäli on tarvetta tallentaa jotakin muuta asiakastietoa sisältäviä tiedostoja kuten ateriaseurantalomake, tallennetaan se tietoturvalliseen ympäristöön Lokerorekisterissä. Lokerorekisteristä on laadittu rekisteriseloste. Esihenkilö toimii Lokeron vastuuhenkilönä ja pyytää tarvittaessa käyttöoikeudet työntekijöille rekisteriin.

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

Tarvittaessa pyydetään Tietoturvasuunnitelma luettavaksi.

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

Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen käyttäjätunnus tai sote toimikortti käytössä. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on salassapito ja tietoturvallinen asiakastietojen käsittely. Työntekijällä saa käsitellä asiakastietoja vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde ja silloinkin vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät.

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

Tuulikellon esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta sekä päivittämisestä. Sairaanhoitaja kirjaa lääkehoitosuunnitelmaan muutokset ja päivitykset. Ylöjärven alueen vammaispalveluiden vastuulääkäri sekä sairaanhoitaja osallistuvat lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma saatetaan tiedoksi henkilöstölle. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksiköstä sekä sähköisenä että tulostettuna versiona. Työntekijän tulee kuitata lääkehoitosuunnitelman liitteenä olevaan perehdytyslomakkeeseen saatuaan perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisen yhteydessä informoidaan henkilöstöä, jonka tehtävänä on tutustua lääkehoitosuunnitelman muutoksiin. Muutoksia käytännöissä tai ohjeistuksissa käydään henkilöstöpalavereissa joko vastaavan ohjaajan, sairaanhoitajan tai esihenkilön johdolla läpi.
Lääkehoitosuunnitelman toteutumista yksikössä seuraavat sairaanhoitaja sekä yksikön esihenkilö. Jokainen lääkehoitoluvan omaava työntekijä on velvollinen informoimaan esihenkilöä havaitessaan puutteita tai korjattavaa lääkehoidon toteutumisessa. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan Love-koulutuksella, suoritettavilla tenteillä sekä tarvittaessa näytöillä.

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

Tuulikellossa noudatetaan yleisiä Pirhan infektiontorjuntaohjeita. Epidemiatilanteessa noudatetaan erillisiä ohjeita mm. pisaravarotoimet, kosketusvarotoimet.
Tuulikelloon on nimetty oma infektioiden torjunta yhdyshenkilö.

Infektioiden torjuntayhdyshenkilön tehtävät:
- suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa
- osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin
- jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön
- kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti
- perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin
- pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan
- informoi esihenkilöä mahdollisista kehittämisen kohteista tai huomioistaan hygieniakäytännöissä

Yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita ja reagoidaan muutoksiin ja tehdään tiivistä yhteistyötä hygieniahoitajien kanssa. Terveystarkastajan käynnit yksikössä tehdään kolmen vuoden välein.
Tilojen siivouksesta huolehtii siistijä (Tampereen Voimia, alihankkija RTK). Palvelun tuottajan kanssa pidetään laatukierrokset säännöllisesti.
Eritetahrojen siivous on jokaisen työntekijän vastuulla.

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
Tuulikellossa toteutetaan ja seurataan riskienhallintaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
Riskejä ovat sekä asiakkaisiin liittyvät riskit että työn vaaroihin liittyvät riskit.
Jokaisen työntekijän vastuulla on toteuttaa työtä turvallisesti ohjeistusten mukaisesti.
Esihenkilön vastaa työn vaarojen arvioinnin toteuttamisen seurannasta

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Yksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan vuosittain sekä tarvittaessa riskien arvioinnilla yhdessä työntekijöiden sekä esihenkilön kanssa. Myös asiakkailta ja läheisiltä saadun palautteen perusteella riskien arviointia ja tunnistamista suoritetaan tarvittaessa. Tunnistettujen riskien perusteella suunnitellaan riskienhallintatoimenpiteitä, joiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan.

Tunnistettuja riskejä ovat henkilöstöresurssin riittävyys äkillisten poissaolojen kohdalla, lääkehoitoon liittyvät riskit, ja toimintaympäristöön liittyvät riskit.

Lääkehoidon riskit on arvioitu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa, joka päivitetään vuosittain sekä tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Esihenkilö huolehtii yhdessä sairaanhoitajan kanssa lääkehoitosuunnitelman kirjaamisesta.

Yksikön esihenkilö seuraa riittävää henkilöstömitoitusta ja henkilöstön osaamista ja kerää työntekijöiltä palautetta mitoituksen riittävyydestä. Äkillisten poissaolojen tilanteessa esihenkilö arvioi yhdessä henkilöstön kanssa asiakasmäärää suhteessa henkilöstön määrään.

Yksikön laadunvalvonnasta vastaa yksikön esihenkilö sekä työntekijöiden edustaja, joka on nimetty laatuvastaavaksi. Laatukäsikirja on tekeillä

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palavereissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.
Jokaisen työntekijän, joka havaitsee turvallisuuspoikkeaman, tulee ilmoittaa asiasta. Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet Haipro-järjestelmään.

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

Vaaratapahtumista ilmoitetaan aina asiakkaalle itselleen sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan tarvittaessa myös asiakkaan asumisyksikköön tai läheisille. Vaaratapahtuman käsittelyssä pyritään pohtimaan, miten jatkossa vastaavanlaisia vaaratapahtumia voitaisiin ennaltaehkäistä ja toimintaa kehitetään sen mukaan. Läheltä-piti tilanteiden ilmoituksista pyritään oppimaan ja löytämään keinoja, miten tilanne on ratkaistu, jotta tapahtumalta vältyttiin.
Lääkepoikkeamatilanteet käydään läpi ja mietitään seuranta- ja kehittämistoimet.
Itsemääräämisoikeuden toteumista seurataan itsearviointityökalun avulla ja sovitaan kehittämistoimet sekä niiden seuranta.
Sovituista muutoksista toimintatavoissa tai korjaavista toimenpiteistä kaikkien riskien osalta tiedotetaan henkilöstöä suullisesti sekä kirjallisesti. Mahdollisille yhteistyötahoille, jotka liittyvät asiaan tiedotetaan yhteisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Turvallisuuspoikkeamista raportointi kuuluu jokaiselle yksikön työntekijälle. Turvallisuuspoikkeamat käsitellään yksikön yhteisissä palavereissa ja sovitaan kehittämistoimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on seurata ja varmistaa riskien hallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteutuminen sekä seuranta.
Henkilökunta kirjaa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja läheltä piti tilanteet Haipro-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja tarvittaessa siirtää käsiteltäväksi ylemmälle taholle, mikäli asian ratkaisuun tarvitaan apua.
Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat antaa suoraa palautetta henkilökunnalle puhelimitse, sähköpostitse tai keskustelemalla.
Henkilökuntapalavereissa käydään läpi havaittu haittatapahtuma, siihen johtaneet syyt ja toimenpiteet, millä vastaava tapahtuma pystyttäisiin ehkäisemään tulevaisuudessa. Mikäli haittatapahtuma on sen luonteinen, että sen kokonaan poistaminen ei ole mahdollista, mietitään keinot, miten haittatapahtuman vaikutuksia voitaisiin lieventää. Yksikön esihenkilön vastuulla on sovittujen toimenpiteiden toteuttamisen seuranta. Sovituista toimenpiteistä tiedotetaan päivittäisessä suullisesti sekä kirjallisesti. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua kirjallisiin dokumentteihin. Mikäli haittatapahtuma on asiakkaisin kohdistuva, käydään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa läpi tapahtuma sekä sovitut korjaavat toimenpiteet.

Riskienhallinnan raportointi

Vaaratapahtumista ilmoitetaan asiakkaalle itselleen sekä hänen hoitoonsa osallistuvalle läheiselleen/asumisyksikköön asiakkaan näin halutessa sekä kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Osaamisen varmistaminen

Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Vaaratapahtumien ja epäkohdan ilmoittaminen verkkokoulutus, Tietoturvakoulutus, IMO-koulutus, Lääkehoidon koulutus, tenti sekä näytöt. Yksikössä toteutetaan arviointeja säännöllisesti mm. Tietosuojakierto, Turvallisuuskävely, Itsemääräämisoikeuden toteutumisen itsearviointi.

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.

Ostopalveluita tuottaa Voimia, S-kauppa, RTK, Sakupe, Tuomilogistiikka. Laatupoikkeamia valvotaan ja niistä ilmoitetaan suoraan palveluntuottajalle. Siivouksesta järjestetään säännöllisesti laatukierrokset palvelutuottajan kanssa, jossa arvioidaan palvelun laadun toteutumista.

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

Yksikössä on käytössä toimintakortit, joista löytyy ohjeet erilaisiin häiriötilanteisiin. Henkilöstöllä on tiedossa myös yhteydenottokanavat eri häiriötilanteissa. Ohjeistukset löytyvät sekä sähköisenä että tulostettuina versioina yksiköstä.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä työssä yksikössä. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Päivittäminen yhteydessä jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua suunnitelmaan.

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.

Esihenkilö valvoo omavalvontasuunnitelman toteutumista yhdessä henkilöstön kanssa. Jos toiminnassa havaitaan korjattavaa, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet ja seuraa niiden vaikutuksia. Muutokset raportoidaan ja julkaistaan päivittämällä omavalvontasuunnitelma.

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 vastuualuetasoisesti. Näistä ilmoituksista raportoidaan ilmoitusten kokonaismäärä, tapahtuman luonteen suhdeluku, suunnittelut kehittämistoimet ja seuraus asiakkaalle vakava haitta. Näiden lisäksi, mikäli on tullut vakavia vaaratapahtumia, kirjataan niistä tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet yleisellä tasolla ilman tunnistettavaa tietoa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)
1.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö
Sanni Rantanen, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä
Marjaana Räsänen, vammaispalvelujohtaja

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.