

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Wärjäämö**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

|      |                                                                                                  |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....                            | 1  |
| 1.1  | Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....                                            | 1  |
| 1.2  | Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                           | 2  |
| 2    | Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....                                                         | 4  |
| 3    | Asiakas- ja potilasturvallisuus .....                                                            | 6  |
| 3.1  | Palvelujen laadulliset edellytykset .....                                                        | 6  |
| 3.2  | Vastuu palvelujen laadusta .....                                                                 | 7  |
| 3.3  | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....                                                    | 11 |
| 3.4  | Muistutusten käsittely .....                                                                     | 15 |
| 3.5  | Henkilöstö .....                                                                                 | 16 |
| 3.6  | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....                   | 20 |
| 3.7  | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                             | 21 |
| 3.9  | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                           | 23 |
| 3.10 | Lääkehoitosuunnitelma .....                                                                      | 25 |
| 3.11 | Infektioiden torjunta .....                                                                      | 27 |
| 3.12 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                        | 28 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....                                  | 29 |
| 4    | Omavalvonnan riskien hallinta .....                                                              | 30 |
| 4.1  | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....              | 30 |
| 4.2  | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..          | 33 |
| 4.3  | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                          | 36 |
| 4.4  | Ostopalvelut ja alihankinta .....                                                                | 36 |
| 4.5  | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                            | 37 |
| 5    | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ..... | 38 |
| 5.1  | Toimeenpano .....                                                                                | 38 |
| 5.2  | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                                      | 38 |
| 6    | Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....                                                         | 40 |

## **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**

Vammaisten asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta

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

Wärjäämö

Hämeenpuisto 44, 33100 Tampere

Ohjaajat puhelin 040 800 4730

Sähköposti tre.warjaamo@pirha.fi

Johtava ohjaaja Jenny Pihl

Puhelin 040 025 6393

Sähköposti jenny.pihl@pirha.fi

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Kehitysvammaisten päivätoiminta, asiakaspaikkoja 30

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus 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. Etelän 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.

### Päiväaikainen toiminta

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisten päiväaikainen toiminta perustuu hyvinvointialueen arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Päivätoiminta on asiakaslähtöistä sekä kuntouttavalla työotteella toteutettavaa päiväaikaista toimintaa. Päivätoiminta on pääsääntöisesti ryhmämuotoista toimintaa, jota toteutetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioiden.

Päivätoiminta sisältää kodin ulkopuolella järjestettyä, itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Päivätoiminta rytmittää arkea ja palvelu voi sisältää mm. ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, luovaa toimintaa ja sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. Päivätoiminnan kautta on mahdollista siirtyä myös työtoimintaan ja sitä kautta edelleen työelämään. Päivätoimintaa toteutetaan 1–5 arkipäivänä viikossa ja toimintapäivän pituus on 6–8 tuntia/päivä. Säännöllisesti toteutuvista lyhyemmistä toimintapäivistä on sovittava erikseen vammaispalvelujen työntekijän kanssa.

Päivätoiminnan keskeisiä tavoitteita ovat asiakkaan toimintakyvyn edistäminen tai ylläpitäminen jo saavutetulla tasolla sekä sosiaalisten taitojen vahvistaminen. Lisäksi päivätoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta yhteisön jäsenenä.

### Wärjäämö

Wärjäämö on taiteen tekemiseen ja luovaan ilmaisuun keskittyvä kehitysvammaisten henkilöiden päiväaikaistoiminnan yksikkö. Wärjäämö sijaitsee Tampereen keskustassa hyvien kulkuyhteyksien

varrella. Vuonna 2006 toimintansa aloittaneessa Wärväämössä on 30 asiakaspaikkaa. Henkilöstöön kuuluvat neljä ohjaaja sekä johtava ohjaaja. Wärväämöllä toimitaan päivittäin teatterin, musiikin, taidekäsityön, kuvataiteen, tanssin, musiikin ja digiryhmien parissa. Toimimme jokaisen henkilön omista voimavaroista lähtien ja asiakkaiden panos toiminnassa ja sen tavoitteellisessa suunnittelussa on keskeistä.

Toiminnan tarkoituksena on suunnata kohti omannäköistä elämää. Luovan ilmaisun keinoin tuemme asiakkaidemme integroitumista yhteiskuntaan. Taide- ja kulttuuritoiminnan avulla pyritään olemaan näkyviä ja tulemaan nähdyksi. Luovan prosessin avulla elämän eri osa-alueita voi työstää myös omassa arkielämässä. Huomioimme elinikäisen oppimisen osana toiminnan tavoitteellista suunnittelua. Toiminnan sisällä voi harjoituttaa yksin ja ryhmässä työskentelyä, suunnitelmallisuutta ja prosessin tai tehtävän loppuun saattamista.

Digiryhmät ovat olennainen osa päiväaikaisen toiminnan sisältöjä yhteiskunnan digitalisoituessa. Suuntaamme kohti digiosallisuuden lisäämistä ja kulttuurisisältöjen saavutettavuutta mm. tapahtumien striimauksen ja etäpäivätoiminnan kautta.

Wärväämö on hyvin verkostoitunut. Pyrimme järjestämään ulkopuolisille teatteri- ja musiikkiesityksiä sekä tuottamaan elämyksiä. Yhteistyötä tehdään niin paikallisesti kuin kansainvälisestikin mm. erilaisten hankkeiden, oppilaitosyhteistöiden, kulttuurialan toimijoiden, järjestöjen ja muiden kehitysvamma-alan toimijoiden kanssa. Yhteistyöt ja hankkeet ovat osa Wärväämön normaalia arkea ja ryhmien tavoitteellista toimintaa.

Luovuuden herättäminen ja onnistumisen kokemukset ovat toiminnan lähtökohtia. Minä osaan, minä pystyn!

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

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 yhteentoimiva 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 elämäänsä ja arkeensa.

#### **Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan yleiset arvot:**

- Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- Arvokas ja ystävällinen iänmukainen kohtaaminen
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

#### **Wärjäämön omat arvot on laadittu yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa:**

- Osallisuus
- Luottamus
- Asiakaslähtöisyys

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut ja sen lukuun tuotetut palvelut ja sen sisällössä on otettava huomioon palvelun erilaiset tuottamistavat.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja konkreettisesti käsittelee palveluyksikköä koskevat omavalvonnalliset asiat. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti, ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viiveettä, kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Palveluyksiköllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta.

(Valviran määräysluonnos)

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

Yksikön esihenkilö laatii omavalvontasuunnitelman vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman pohjalta yhdessä henkilöstön kanssa. Tarkastelemme omavalvontasuunnitelmaa myös yhdessä työryhmänä yhteisissä palaverissa, asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden.

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa henkilöstön perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Wärjäämön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön esihenkilö Jenny Pihl.

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on Wärjäämön toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla saavutettavasti yksikön eteisaulan hyllyssä näkyvällä paikalla ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Wärjäämön vastuhenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelman toimeenpanoa ja toteutumista jatkuvasti toiminnan arjessa. Jos toiminnassa havaitaan korjattavaa, toteutetaan korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

### 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan asiakasturvallisuuden riskien hallintaan käytössä olevaan HaiPro-järjestelmään. HaiPro on tarkoitettu poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirhan toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Otamme huomioon myös asiakkaiden ja läheisten esille tuomat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä palavereissa ja kirjataan asiat palaverimuistioon, sekä tehdään tarvittavia muutoksia. Henkilökunta tiedottaa tarvittavia yhteistyötahoja. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-järjestelmään, Granite-järjestelmään, yksiköiden toimintasuunnitelmiin, mahdollisen vakavan vaaratapahtuman raportointidokumentteihin sekä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

#### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaalihuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

*Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).*

*Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Wärjäämön päivääkainen toiminta kuuluu vammaisten asumisen ja päivääkaisen toiminnan pohjoiseen vastuualueeseen. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö on Tuula Soukka ja koko alueen vastuualuejohtaja on Marjaana Räsänen. Wärjäämön päivittäisestä toiminnasta ja henkilöstöhallinnosta vastaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö osallistuu päivääkaisen toiminnan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta noudattaa hyvinvointialueen voimassa olevia ohjeita ja linjauksia.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan vuositasolla laatimalla toiminnan vuosikello, toimintasuunnitelma ja toimintakertomus. Ryhmissä asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan jatkuvasti. Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan palautteen kautta, AVAIMET-lomakkeen avulla, asiakaspalavereissa, hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja henkilöstöpalavereissa. Asiakaskirjaukset tarvittaessa Omniin, jos havaitsemme muutoksia toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa.

Wärjäämön henkilöstö ilmoittaa viivytyksettä esihenkilölleen havaitsemastaan turvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta. Vaaratapahtuma kirjataan HaiPro-järjestelmään ja se käsitellään ensin turvallisuusvastaavien kanssa ja sen jälkeen yhteisesti työyhteisön kanssa viikkopalaverissa. InterRAI-ID on tulossa kaikkiin vammaisten asumisen ja päivääkaisen toiminnan yksiköihin, Wärjäämössä se ei ole vielä käytössä.

### Palvelujen laatu Wärjäämössä

Asumisen ja päivääkaisen toiminnan vastuualueella jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty. Lisäksi Wärjäämöllä tehdään

yhdessä asiakkaan kanssa käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma (AVAIMET). AVAIMET-kaavakkeen avulla on mahdollisuus kuulla ja nähdä tarkemmin asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja näin mahdollistetaan jokaiselle omannäköinen elämä. AVAIMET-kaavake päivitetään puolen vuoden välein tai tarvittaessa.

## **AVAIMET**

**A**=arki, asuminen ja työ

**V**= verkosto

**A**=apuvälineet

**I**= IMO (itseääräämisoikeus)

**M**=mahdollisuudet, vahvuudet ja taidot

**E**=elämänkaari

**T**=tiedot

## **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen 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.

### **Palautetta kerätään monella tavalla:**

- Asiointitilanteessa annettu suullinen palaute suoraan työntekijälle
- Sähköisten palautelomakkeiden kautta (yleinen palautelomake)
- 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.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa (THL 2019). Osallisuudessa ei ole kyse aina isoista asioista, vaan se on arkipäiväistä, konkreettista ja se kuuluu kaikille ilman esteitä. Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää vuorovaikutusta, jossa kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet osallistua.

Osallisuus on luonteeltaan kokemuksellista. Osallisuus tarkoittaa merkityksellistä kuulumista, osallistumista ja mukana oloa. Osallisuuden kokemukset rakentuvat yhteistyössä ihmisten kesken. Osallisuus on vaikuttamista oman elämän kulkuun ja yhteisiin asioihin. Huomioimme suomen perustuslaissa säädettyjen perusoikeuksien lisäksi YK:n vammaissopimuksen toiminnassamme.

### Osallisuus voi koostua monista eri asioista kuten:

Asiakkaan kuulemisesta, asiakkaan näkökulman kunnioittamisesta, riittävän tiedon saamisesta, avun saamisesta silloin, kun sitä tarvitsee, aktiivisesta osallistumisesta erilaisiin ryhmiin, tilaisuuksiin ja tapahtumiin, mahdollisuudesta tehdä asioita yhdessä muiden kanssa ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elämäänsä.

Päivätoiminnan tavoite on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja osallisuutta häntä koskevien palvelujen päätösten teossa. Toiminnan tavoite on edistää mahdollisimman suuren itsenäisen elämän saavuttamisen. (Kehitysvammalaki 519/1977). Wärgjäämöltä tehdään retkiä mm. kirjastoihin, museoihin, näyttelyihin, konsertteihin ja luontoon. Lisäksi järjestämme omia kaikille avoimia tapahtumia esim. teatteriesityksiä, näyttelyitä ja konsertteja. Teemme yhteistyötä laaja-alaisesti eri tahojen kanssa niin paikallisesti kuin myös kansainvälisesti. Lisäämme tietoisuutta vapaa-ajan harrastus-, kulttuuri- ja liikuntamahdollisuuksista.

### Asiakasosallisuus Wärgjäämöllä

Wärgjäämön säännölliseen viikkotoimintaan kuuluu monipuolisia ryhmiä mm. musiikkiryhmiä, musiikki-liikuntaryhmä, tanssiryhmä, teatteriryhmiä, kuvataideryhmiä, taidekäsityöryhmä, korean kielen- ja kulttuurinryhmä, animaatio- ja kuvausryhmä, videoeditointi, some, ym. digivalmennus, digi-ilmiöiden kuten pelikulttuurin ja tekoälyn tutkiminen, digitaide, E-sport, sekä etätoiminta muiden oman tuotannon yksiköiden kanssa. Wärgjäämön toiminnassa on päivittäinen ulkoilumahdollisuus tauon aikana. Akateemisten taitojen ylläpito ja uuden oppiminen on sisällytetty ohjelmaan, kuten myös arjentaidot.

Kerran kuussa kokoontuva Kehittämö on Wärgjäämön kaikkien asiakkaiden ja ohjaajien yhteinen keskustelu- ja vaikuttamisenfoorumi. Käsiteltävät vaihtuvat teemat ovat asiakkailta nousseita. Keskustelussa nousseet asiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan toiminnan kehittämisessä.

Tampereen kaupungin kulttuuristrategiassa 2030 on linjattu, että kulttuuritarjonnan saavutettavuutta kehitetään ja puretaan osallistumisen esteitä. Jokaisen oikeus kulttuuriin mahdollistetaan. Hyödynnetään digitaalisia ratkaisuja ja tuodaan ihmisten moninaisuutta esiin viestinnän ja sisältöjen kautta. Tuetaan kulttuuriin osallistumista räätälöimällä palveluja eri alojen asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa. Mahdollistetaan uudenlaisia kohtaamisia. Ajatellaan moninaisuutta voimavarana. Otetaan erityisryhmät ja vähemmistöt mukaan niin sisällöntuottajina kuin asiantuntijoina. Hyödynnetään kulttuurin hyvinvointivaikutuksia osana sosiaali- ja terveystaloutta. Kulttuuri ja taide tuodaan rakenteelliseksi osaksi eri hoito- ja sosiaalityön muotoja. Kulttuurihyvinvointi rakennetaan osaksi asiakasohjausta, hoitosuunnitelmia ja kirjaamista. (Tampereen kaupungin kulttuuristrategia, n.d, 11.)

## **Digiosallisuus**

Suomen hallitusohjelmalla 2020 on tavoitteena muun muassa digitaalisten palveluiden kehittäminen ja hyödyntäminen. Suomessa tuli voimaan 1.4.2019 laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvasuutta ja sisällön saavutettavuutta ja parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

YK:n vammaissopimuksen, artiklassa 9. todetaan että esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä edellytyksiä vammaisten henkilöiden itsenäiselle elämälle ja mahdollisuudelle osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla. Vammaissopimuksen mukaan tulee edistää uusien tieto- ja viestintätekniologioiden ja -järjestelmien, myös internetin, saavutettavuutta vammaisille henkilöille. Lisäksi tulee olla yhdenvertainen pääsy myös muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin niin kaupunki- kuin maaseutualueillakin. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016.)

Taiteen tekemisen rinnalla ja sen tueksi Wärrjäämöllä on digiryhmiä, jotka ovat tulevaisuuden päiväaikaisen toiminnan sekä taide- ja kulttuuritoiminnan suunnan näyttäjinä. Digiryhmät ovat olennainen osa tulevaisuuden päiväaikaisen toiminnan sisältöjä yhteiskunnan digitalisoituessa. Digiosallisuuden mahdollistaminen ja kulttuurisisältöjen saavutettavuuden lisääminen tuo uusia näköaloja mm. tapahtumien striimauksen ja etäpäivätoiminnan kautta toimintaamme.

## **Suuntana oman näköinen elämä**

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK 2017) on määritellyt työ- ja päivätoiminnan laatuvaatimukset. Kymmenen laaditun laatuvaatimuksen tarkoitus on auttaa palvelun tuottajia kehittämään palveluitaan suunnitelmallisesti.

Luovan prosessin kautta elämän eri osa-alueita voi työstää myös omassa arkielämässä. Toimimme jokaisen henkilön omista voimavaroista lähtien ja asiakkaiden panos toiminnassa ja sen

tavoitteellisessa suunnittelussa on keskeistä. Tuetaan elämänhallintaa, itsenäistä selviytymistä yhteisöissä, sekä yhteiskunnassa toimimista. Taide- ja kulttuuritoiminnan avulla pyritään olemaan näkyviä ja tulemaan nähdyksi.

Tavoitteena on vahvistaa ja lisätä elämässä tarvittavia henkilökohtaisia valmiuksia, kuten itseluottamusta, itsetuntemusta, yhteistyökykyä, motivaatiota ja aloitteellisuutta. Ryhmässä toimiminen voi antaa kokemuksia, uskoa itseen ja myös luoda mahdollisuuksia. Toiminta sisältää yksin ja ryhmässä työskentelyä, suunnitelmallisuutta ja prosessin tai tehtävän loppuun saattamista. Toiminnassa etsitään oman ilmaisun muotoja, harjoitellaan ja opitaan asioita niin eri taiteenlajeista kuin tekniikoistakin.

Asiat pyritään sisäistämään tavoitteellisesti ja portaittain eteneväksi tekemisen ja kokemisen kautta. Opetellaan sietämään epävarmuutta ja luomaan omaan toimintaan rakenteita. Keskeistä on taiteen tekemisen ja kokemisen ilo, halu, taito ja uteliaisuus. Tarvitaan uskallusta tulkita elämään kuuluvia asioita ja itseään taiteen eri muotojen keinoin.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

*Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

*Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

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

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisensä, vammaissosiaalityön omatyöntekijän ja yksikön henkilökunnan kanssa. Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytystä. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos asiakkaan palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Vammaispalvelulain mukainen

palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Palvelusuunnitelman tekeminen käynnistyy asiakkaan tai hänen edustajansa, läheisensä tai muun viranomaisen yhteydenotosta. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuvien muiden henkilöiden näkemykset kirjataan myös palvelusuunnitelmaan. Asiakas voi pyytää korjaamaan tai muuttamaan palvelusuunnitelman tietoja. Mikäli asioista ollaan eri mieltä, kirjataan palvelusuunnitelmaan kaikkien suunnitelman laadintaan osallistuneiden näkemykset. Lopullinen palvelusuunnitelma hyväksytään allekirjoituksin. Asiakas voi kieltäytyä allekirjoittamasta palvelusuunnitelman, mikä dokumentoidaan palvelusuunnitelmaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön omatyöntekijällä vastuulla on huolehtia, että asiakkaalla on sosiaalihuoltolain mukainen asiakassuunnitelma tai vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Mikäli edellä mainittujen lakien mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä, hänelle voidaan laatia kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat erityishuollon palvelut.

Kehitysvammalain mukaiseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan pitää kirjata yleisellä tasolla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Tämän lisäksi palveluyksikössä tehdään asiakkaalle käytännönläheisempi palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet sekä tarvittaessa itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet. Lisäksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tulee kirjata asiakkaan tavoitteita.

Asumisyksiköissä sekä päivä- tai työtoiminnassa tehtävässä palvelu- ja hoitosuunnitelmassa kuvataan, miten toimet toteutetaan asiakkaan arjessa käytännön tasolla. Tämä suunnitelma on tärkeä arjen yhteistyöväline, joka on tehtävä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen muuttuessa. Päivityksestä vastaa asiakkaan vastuutyöntekijä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on osa perehdytystä. Yksikön työntekijät lukevat asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat säännöllisesti. (Lähde: Pirha vammaispalvelulain soveltamisohjeet 2023; Asiakaslaki 9 § ja 10 § (Finlex); THL vammaispalvelun käsikirja)

## **Asiakkaan asema ja oikeudet Wärjäämössä**

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

## **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon.

## **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Kehitysvammalain mukaan (381/2016) sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Wärjäämöllä asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja vahvistetaan päivittäin arjessa. Asiakasta tuetaan kunnioittavalla kohtaamisella sekä tuetun päätöksen teon menetelmin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan henkilökohtaisella AVAIMET-suunnitelmalla. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä on tehty jokaiselle omat henkilökohtaiset tavoitteet, jotka on kirjattu asiakkaan AVAIMIIN. Näitä tavoitteita ja niiden toteutumista käydään säännöllisesti läpi toiminnan arjessa.

Asiakas valitsee itse mihin ohjattuun toimintaan osallistuu ja miten ilmaisee itseään taiteen ja kulttuurin keinoin. Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen ja toiminta suunnitellaan tavoitteelliseksi asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtien. Tarvittaessa asiakkaan kanssa käytetään vaihtoehtoisia- ja puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä, kuten esimerkiksi pcs-kuvat, tukiviittomat, kommunikaattori sekä erilaiset iPad-sovellukset, kuten MOI; GoTalk jne.

Henkilökunta on käynyt IMO-koulutuksen ja yksikössä on IMO-vastaava. Lisäksi yksikössä käydään jatkuvaa keskustelua itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Wäijäämöllä ei ole rajoittamistoimenpiteitä käytössä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

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

### **Asiakkaan oikeusturva**

Yksikön toimintakulttuuri ja arvopohja perustuu asiakkaan kunnioittamiseen. Asiakkaiden ääntä kuunnellaan. Mikäli palvelussa ilmenee epäselvyyttä tai asiakas on tyytymätön kohteluunsa, hän voi ottaa yhteyttä henkilökuntaan, henkilöiden esihenkilöihin, kuten palvelupäällikköön, vastuualuejohtajaan tai toimialuejohtajaan. Mikäli asiat eivät selviä keskusteluissa, asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

Mikäli palvelua tai kohtelua koskeva ongelma on asiakkaan mielestä vakava, asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan palvelua tarjoavan yksikön johtajalle. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiamies (sosiaalihuollon palveluita koskien). Muistutus tulee ottaa käsittelyyn heti ja vastaus tulee antaa viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta

### **Potilas- ja sosiaaliasiaavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

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

### 3.4 Muistutusten käsittely

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

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

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

## Muistutusten käsittely Wärjäämöllä

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

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

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

Montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki  
([paivi.tryyki@pirha.fi](mailto:paivi.tryyki@pirha.fi))

Toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka ([tuulikki.parikka@pirha.fi](mailto:tuulikki.parikka@pirha.fi))

Vastuualuetta koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Marjaana Räsänen ([marjaana.rasanen@pirha.fi](mailto:marjaana.rasanen@pirha.fi))

Wärjäämön toimintaa koskeva muistutus: pohjoisen alueen palvelupäällikkö Tuula Soukka  
([tuula.soukka@pirha.fi](mailto:tuula.soukka@pirha.fi))

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

## 3.5 Henkilöstö

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

Rekrytoinnissa on aina tärkeimpänä asiana henkilön soveltuvuus tehtävään sekä haastattelussa saatu kokonaiskuva. Sijaiseksi ottamisen kriteereitä ovat ammattitaito ja alan koulutus, kokemus kehitysvamma-alalta, osaamisen laajuus, harrastuneisuus, motivaatio ja yleinen soveltuvuus. Rekrytoinnin tulee aina olla avointa ja läpinäkyvää. Päiväaikaisen toiminnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun koulutuksen saaneista henkilöistä. Tehtävänkuva määrittelee tehtävään vaaditun koulutustason.

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

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

Sijaisten ja vuokratyövoiman käyttö:

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

## **Wärjäämön henkilöstö**

Henkilöstö koostuu 4 ohjaajasta sekä johtavasta ohjaajasta. Kaikilla työntekijöillä on sosiaali- tai terveysalan tehtävänkuvaan soveltuva tutkinto. Henkilöstön koulutuksina ovat kaksi lähihoitajan tutkinto, sosionomi (AMK) jolla myös datanomin (AMK) tutkinto, sekä sosionomi, jolla myös artesaanin tutkinto. Wärjäämön esihenkilöllä on sekä artenomi (AMK) sekä sosionomin (AMK) tutkinnot. Henkilöstön työaika on yleistyöaika, klo 8.00–16.00 välillä.

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

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

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

Sijaisten rekrytoinnissa järjestys on Pirhassa seuraava:

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

Päiväaikaisessa toiminnassa sijaisia käytetään lähtökohtaisesti pitkiin sijaisuuksiin. Väliaikaista lisäresurssia voidaan saada tarvittaessa myös vip-työntekijöistä. Wärjäämössä sijaisia käytetään, mikäli se on toiminnan turvallisuuden kannalta tarpeellista. Lyhyisiin poissaoloihin ei pääsääntöisesti sijaista oteta. Yhden ohjaajan poissa ollessa ja toisen ollessa lomalla sijaista ei vielä oteta. Yksikön sisäisillä uudelleenjärjestelyllä kuten ryhmien yhdistämisillä voidaan paikata väliaikaisesti ohjaajan poissaoloaikoja. Toisen päiväaikaisen toiminnan ohjaaja voi myös sijaistaa tarvittaessa. Jos Wärjäämössä on useita poissaoloja, on mahdollista lisätä Pirhan oman asumisyksikön asiakkaille tilapäisesti ylimääräisiä kotipäiviä. Ylimääräisten kotipäivien lisäämisestä sovitaan aina asumisyksikön kanssa. Mahdollista on myös, että asumisen yksiköstä siirtyy ohjaaja Wärjäämöön, jos asumisen resurssi on hyvä.

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

Wärjäämön toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Epäasialliseen kohteluun puututaan yksikössä ja siitä ilmoitetaan esihenkilölle. Wärjäämön viikkopalavereissa keskustellaan säännöllisesti itsemääräämisoikeuteen liittyvistä asioista ja asiakkaan kunnioittavasta kohtaamisesta joka tilanteessa.

Opiskelijoiden oikeus toimia laillistetun sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön tehtävissä: Tarkistetaan opiskelijan toimittamasta väliaikaisesta opintosuoriterekisteriotteesta. Lähihoitajan opinnoista

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

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Päiväaikaisen toiminnan vastuualueella jokainen henkilökunnan jäsen perehdytetään tehtäviin työsuhteen alussa ja perehdytystä jatketaan työsuhteen aikana. Koulutus- ja kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain ja tässä otetaan huomioon yksiköistä nousseet tarpeet koulutuksen osalta. Jokaisen henkilökunnan jäsenen vastuulla on itse hakeutua tarpeellisiin koulutuksiin ja ylläpitää omaa osaamista.

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

## **Intro perehdytysjärjestelmä**

Pirkanmaan hyvinvointialueella halutaan panostaa hyvään perehdytykseen. Intro-perehdytysjärjestelmä on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Introssa perehdytyksen etenemistä voidaan seurata reaaliaikaisesti. Lisäksi perehdytykset dokumentoituvat ja raportoituvat keskitetysti yhdessä järjestelmässä.

Perehdytys on lakisääteisesti työntekijän oikeus ja työnantajan velvollisuus. Hyvä perehdytys luo perustan sujuvalle ja turvalliselle työlle. Lisäksi kattava perehdytys tutustuttaa työntekijän organisaation strategiaan, arvoihin ja toimintakulttuuriin. Perehdytyksen tavoitteena on tukea työntekijöiden osaamista, jolloin työ- sekä potilas- ja asiakasturvallisuus paranevat. Vammaispalveluissa Intron välipääkäyttäjinä toimivat Kaisa Rytönen (vaativat erityispalvelut) ja Kaisa Pyyny (asumispalvelut ja päiväaikainen toiminta sekä vammaissosiaalityö). Välipääkäyttäjiltä esihenkilö saa tunnukset Intro-perehdytysjärjestelmää sekä apuja ja tukea Intron käyttöönottoon.

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

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

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työaika- ja henkilöstösuunnittelulla sekä työhyvinvoinnilla. Henkilöstömitoitukseen laskettavilla sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. 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.

### Miten toteutetaan Wärväämössä

Asiakkaiden tuen tarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti esim. hoito- ja ohjaussuunnitelmapalaverissa, joten tiedetään, miten paljon henkilöstöä ohjaustyö vaatii. Wärväämön paikkamäärä on 30. Ohjauksen ja tuen tarve on mitattu aikaperusteisella mittaamisella Wärväämön arjessa. Asiakasmäärä on suhteutettu mittaamisen perusteella ja asiakasmäärä on päivittäin noin 30. Wärväämössä on neljä ohjaaja ja minimivahvuus on kaksi. Kaikilla työntekijöillä on yleistyöaika ja työaika on pääsääntöisesti kaikilla sama.

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

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.

Päiväaikaisen toiminnan henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun koulutuksen saaneista henkilöistä. Tehtäväkuva määrittelee tehtävään vaaditun koulutustason

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Jokaisesta haastatteluun kutsutusta tehdään vapaamuotoinen haastattelumuistio, jossa peilataan hakijoita työpaikkailmoituksessa mainittuihin kelpoisuusehtoihin ja muihin edellytyksiin. Toimivaltien pisteytyspohjaa/hakijavertailua suositellaan käytettävän. Esihenkilö soittaa jokaiselle haastatteluun osallistuneelle hakijalle ja antaa heille palautteen haastattelusta. Rekrytoinnissa tarkistetaan hakijoiden ammattioikeudet. Valinnan jälkeen haku suljetaan. Wärjäämön vakituisen henkilöstön rekrytoinnissa ei ole ollut toistaiseksi haasteita.

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

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

*Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

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

## **Monialainen yhteistyö Wärräämössä**

Päiväaikaisessa toiminnassa tehdään monialaista yhteistyötä vammaissosiaalityön, vaativien erityis- palveluiden, asumispalveluiden, fysioterapeuttien, tuetun asumisen ohjaajan, seksuaaliterapeutin, sosiaaliohjaajan ja muiden kehitysvammahuollon työntekijöiden kanssa.

Wärräämö on hyvin verkostoitunut ja teemme paljon monialaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään niin paikallisesti kuin kansainvälisestikin mm. erilaisten hankkeiden, oppilaitosyhteistöiden, kulttuurialan toimijoiden, järjestöjen ja muiden kehitysvamma-alan toimijoiden kanssa. Yhteistyöt ja hankkeet ovat osa Wärräämön normaalia arkea ja ryhmien tavoitteellista toimintaa. Pyrimme järjestämään myös ulkopuolisille teatteri- ja musiikki esityksiä sekä tuottamaan elämyksiä. Yhteistyötä tehdään lisäksi in-house -yhtiöiden kanssa erilaisten kuljetus-, ateriat-, puhtaus- ja tavarahankintojen osalta. Yhteistyötä tehdään eri asiakas- ja henkilöstöasioissa joko sähköisesti tai säännöllisten palaverien muodossa.

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

Terveydenhoitoon liittyvät käynnit hoidetaan pääsääntöisesti kotien kautta. Ainoastaan akuuttikäynneille, esimerkiksi tapaturmat, hoidetaan Wärräämöstä käsin. Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan osalta osallistutaan Minun tiimini- mallin mukaisesti palaveriin pyyntöjen mukaisesti tai tehden itse pyyntöjä tiimin kokoamisesta asiakkaan asioiden käsittelyä varten.

Lounaat tilataan Voimian kautta ja tuotetilaukset on kilpailutettu S-ryhmän kautta. Voimia toimittaa ateriat, jotka Voimian monipalvelutyöntekijä vastaanottaa ja jakaa linjastolta. Henkilökunta on mukana aterioiden jakamisessa ja seuraa, että jokainen asiakas saa sopivan aterian-annoksen juomineen.

Erityisesti kesällä huomioidaan riittävä nesteen saanti. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

*Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Wärjäämön kiinteistön omistaa Tyrvään investointipalvelu Oy ja Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistössä vuokralla. Wärjäämö on pinta-alaltaan hieman yli 500 neliötä ja sijaitsee Tampereen keskustassa hyvien kulkuyhteyksien varrella. Tilat ovat päiväaikaisen toiminnan käytössä arkipäivisin 8.00–16.00. Iltaisin Wärjäämön päiväaikaisen toiminnan jälkeen tilaa käyttää Vimmart -Yhdenvertaisen taiteen oppilaitos, viikonloppuisin heidän toimintaansa on tiloissa satunnaisesti. Säännöllisesti viikonloppuisin tiloissa kokoontuu Tampereen tarinateatteri.

Tilat on suunniteltu ja remontoitu Wärjäämön toiminnan sisällön toteutusta vastaamaan, esteettömiksi ja viihtyisiksi. Wärjäämöllä on seitsemän eri tilaa ryhmille mm. kaksi musiikkitilaa, joista toinen on äänieristetty, sali teatteri- ja liikumiskäyttöön, kuvataide- ja taidekäsityötila, digitila ja ruokatila. Lisäksi henkilökunnan käytössä on kaksi toimistotilaa ja sosiaalityötilat. Päiväaikaisen toiminnan tilat ovat kokonaan asiakkaiden yhteiskäytössä. Pienryhmät kokoontuvat omissa tiloissaan. Yksiköissä läheisillä tai muilla tahoilla on mahdollisuus käydä tutustumassa.

#### Vikailmoitukset ja huoltopyynnot

Vikailmoitukset ja huoltopyynnot tehdään Paketti-palvelutilauksen kautta, joka on Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköinen sovellus.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus

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

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

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

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

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

### Tietosuoja ja tietoturva

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman 19.4.2023. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

## Miten toteutetaan Wärväjässä

Laitteiden huollosta ja korjauksista laitetaan pyyntö Paketin kautta. Pyörätuoli- tai rollaattoriasioista olemme yhteydessä koteihin, samoin jos havaitsemme vikoja esim. silmälasissa tai kuulolaitteissa. Kuume- ja verenpainemittareiden käyttökunnosta ja tarvittaessa uusimisesta huolehtii esihenkilö ja henkilökunta.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus tilanteen vaatiessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on viestinnän tekemät ohjeistukset someen ja valokuvaukseen.

Jokaisella asiakkaalla ja heidän läheisillään on oikeus yksityisyyteen. Wärväjässä otetun kuvan tai videon julkaisemiseen tarvitaan aina asiakkaan ja työntekijän lupa. Pirhalla on käytössä kuvauslupalomake Intrassa.

## 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

*Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintäkäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkityksestä vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkeshoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille.

Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklistä.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

## **Miten lääkehoitoa toteutetaan Wärräämössä**

Lääkeshoidon toteutuksesta vastaa yksikön esihenkilö. Kaikilla ohjaajilla tulee olla lääkeluvat voimassa. Wärräämöllä on oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa tehdään muutoksia useammin. Lääkehoitosuunnitelmaa päivittävät sairaanhoitaja AMK Julia Enlund ja johtava ohjaaja Jenny Pihl. Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkeshoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkeshoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkeshoidon vastuuhenkilö.

Wärräämön lääkeshoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Jokaisella työntekijällä on vastuu tietää lääkehoitosuunnitelman ja toteutettavan lääkeshoidon sisältö ja toimia niiden mukaisesti. Uudet työntekijät sekä opiskelijat tulee perehdyttää lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkäri määrää aina lääkeshoidon ja vastaa siten sen kokonaisuudesta. Wärräämön ammattihenkilöt toteuttavat lääkehoitoa lääkärin määräyksen mukaisesti ja vastaavat omasta toiminnastaan. Kaikki ohjaajat osallistuvat lääkeshoidon koulutukseen ja koulutuksen hyväksyttävästi suoritettuaan antavat lääkkeenannon näytön Wärräämön sairaanhoitaja Julia Enlundille. Lääketietoutta päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkeshoidon koulutuksissa, Oppiportin verkkokoulutuksilla sekä LOVE ja LOP –koulutuksessa. Jokainen työntekijä vastaa siitä, että hänen lääkeshoidon osaamisensa ja luvat

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

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa. Esihenkilöllä on kokonaisvaltainen vastuu kaikesta toiminnasta. Lääkepoikkeamista tehdään aina HaiPro-ilmoitus ja kirjaus pegasokseen. Esihenkilö tai HaiPro-vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen. HaiPro-ilmoitukset käsitellään palaverissa. Kaksi kertaa vuodessa ilmoituksista tehdään koonti palvelupäällikölle.

### 3.11 Infektioiden torjunta

*Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

### Infektioiden torjunta Wärjäämössä

Wärjäämöllä on oma hygieniayhdyshenkilö. Hän muistuttaa säännöllisin väliajoin asiakkaita ja henkilökuntaa hygieniakäytännöistä. Hän myös osallistuu hygieniakoulutuksiin ja kokouksiin. Henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti. Hygieniayhdyshenkilö on mukana kokouksissa ja koulutuksissa ja informoi muuta henkilökuntaa. Henkilökunta on sitoutunut suunnittelemaan ja toteuttamaan yhdessä esihenkilön kanssa hyvän hygienian mukaisia toimintatapoja. Eritetahrapakki löytyy siivouskomerosta ja sitä työntekijät käyttävät tarvittaessa. Henkilökunta huolehtii toimintatilojen yleisestä siisteydestä.

Yksikössä toimii monipalvelumalli yhteistyössä Pirkanmaan Voimian Oy:n kanssa. Voimian työntekijä vastaa Wärjäämön siivouksesta, ruoan jakamisesta, ruoan sekä kylmälaitteiden lämpötilan seurannasta, astianpesukoneen hygieniasta ja siivouksesta sekä astioiden tiskauksesta. Lisäksi Voimia huolehtii siivousvälineiden/liinojen sekä työvaatteidensa puhdistuksen Wärjäämöllä olevalle pesukoneella. Mahdollisen muun pyykin pesemisestä huolehtivat tarpeen mukaan Wärjäämön ohjaajat. Voimian monipalvelutyöntekijä vastaa hygieniatason toteuttamisesta erillisten suunnitelmien mukaisesti. Tampereen ympäristöterveys tekee ajoittain valvontasuunnitelman mukaisia

seurantatarkastuksia Wärjäämön tarjoilukeittiötoimintaan. Tarkastukselta saatu Oiva-raportti on asiakkaiden nähtävillä tarjoilukeittiön läheisyydessä.

### **Wärjäämön hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot**

Suvi Kaartinen

Sähköposti [suvi.kaartinen@pirha.fi](mailto:suvi.kaartinen@pirha.fi)

Puhelin 0408004729

### **3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

*Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)

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

### **Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja Wärjäämössä**

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

Intro-järjestelmän perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus käytännössä, potilastietojen tarkasteluoikeudet, sosiaalisen median käyttö työasioista puhuttaessa. Lisäksi hyvinvointialueen Intrasta löytyy tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja tietoa salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta.

Wärjäämöllä asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti. Perehdyttämisen yhteydessä varmistetaan, että uusi työntekijä ymmärtää kirjaamisen merkityksen ja tärkeyden. Wärjäämöllä on sovittu, että jokainen ohjaaja kirjaa omat asiakkaansa. Jos tulee sellaista kirjattavaa, missä oma ohjaaja ei ole ollut paikalla, sen kirjaa paikalla ollut ohjaaja. Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijällä on oikeus asiakkaan tietoihin vain silloin, kun hänellä on asiakkaaseen hoitosuhde. Työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain siinä laajuudessa kuin hänen työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät.

Työntekijä sitoutuu salassapitoon ja noudattamaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakastietoja sekä IT-järjestelmiä ja -laitteita.

Asiakastietojärjestelmiin kirjatessa jokaisella henkilökunnan jäsenellä on henkilökohtainen toimikortti käytössä. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään ja muu asiakasta koskeva tieto tietoturvallisella P-asemalla. Yksikössä huolehditaan, ettei tietoturvalliseksi luokiteltavat paperit ole sivullisten nähtävillä, ohjaajien toimisto pidetään aina lukossa. Tietosuojajätteet ja kaikki toimistopaperi laitetaan omaan lukolliseen tietosuojajätetelaattikoon. Tietoturvapoikkeamista tehdään tietoturvailmoitus Pirhan HaiPro-ympäristöön. Jokaisella ohjaajalla on käytössä Pirhan henkilökortti ja ammattikortti, jolla kirjautaan asiakastietojärjestelmään. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen kirjautuessaan koneelle ensimmäistä kertaa.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://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 jokatoinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa

asumisessa Hoitotyönsensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

## Miten palautetta kerätään ja huomioidaan Wärjäämössä

Asiakas voi antaa Wärjäämön toiminnan arjessa palautetta henkilöstölle. Asiakkaiden toiveita kysellään säännöllisesti, niin ryhmien sisällä, kuin yhteisissä palavereissa. Uuden toimintakauden suunnittelun yhteydessä kysymme myös palautetta. Asumisessa ja päiväaikaisessa toiminnassa kerätään palautetta joka toinen vuosi kaikilta asiakkailta. Asiakaskokemuksen tiedot käsittelevät johtotiimit ja kyseinen yksikkö. Tarkastelemme palautteita yhdessä työryhmänä yhteisissä palavereissa, asiakkaiden ja läheisten palaute huomioiden ja muutamme toimintaamme palautteen suunnassa mahdollisuuksien mukaan.

Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) -sivuston linkin kautta tai yksiköstä löytyvän QR-koodin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmuaisesti ja systemaattisesti. Palautteen voi antaa Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä.

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

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

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

*Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Taavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden*

*toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

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

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

## **Riskien hallinta Wärjäämössä**

Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seuraavat ja arvioivat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmat eli toimintaohjeet laaditaan palveluyksikkötasoisesti. Hyvinvointialueen yksiköissä tulee tehdä omatoimisesti sisäinen palotarkastus kahden vuoden välein.

Turvallisuuskävelyitä tulee tehdä säännöllisesti vuosittain sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely tulee toteuttaa kaikille työntekijöille.

Hyvinvointialueella laaditaan säännöllisesti riskienhallintasuunnitelma, joka on kaikkien nähtävillä Intrassa. Henkilökuntaa ohjeistetaan tutustumaan suunnitelmaan. Riskienhallintasuunnitelmassa kuvataan lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä menettelyt riskienhallinnan ja muun organisaatioturvallisuuden kehittämiseksi. Hyvinvointialueen yksikkönä riskien hallintaan velvoittaa lainsäädäntö, kuten työturvallisuuslaki (738/2002). Kuten myös velvoitteet tietosuojan ja tietoturvallisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, omavalvontaan ja varautumiseen liittyvät lainsäädäntö ja asetukset sekä viranomaisohjeistuksista nousevat velvoitteet. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto.

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

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueelle tunnistettavat asiakasturvallisuuden riskiryhmät liittyvät lääkehoidon riskeihin, tietoturvariskeihin, henkilöturvallisuuteen (sekä asiakas että henkilöstö) liittyvät riskit, osaavan henkilöstön saatavuuteen, infektioiden torjuntaan sekä toimintaympäristöön liittyviin riskeihin. Näitä riskejä tunnistetaan ja ennaltaehkäistään erillisin kohdennetuin suunnitelmin.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Pirkanmaan hyvinvointialueella sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan menettelytavat eivät ole toiminnasta erillisiä prosesseja tai toimenpidekokonaisuuksia, vaan osa kaikkia toimintoja. Yhteistä on, että periaatteita noudatetaan, prosessit kuvataan, päätökset perustellaan ja dokumentoidaan, johdetaan luotettavalla tiedolla ja riskit arvioiden.

Riskienhallintaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa siten että esihenkilöt ja muu henkilöstö tunnistavat riskejä, arvioivat niitä, toteuttavat hallintatoimenpiteitä ja valvovat tilannetta. Valtuuksia, päätöksiä ja ohjeita, kuten omaavalvontasuunnitelmia noudatetaan yksiköissä. Suunnitellaan prosessit ja tietojärjestelmät niin, että ne sisältävät riittävästi kontroleja, joiden avulla voidaan valvoa prosessien etenemistä, sopimusten hallintaa sekä riittävää tietosuojaa ja -turvaa. Kerätään tilannekuvaa eri tietolähteistä päätösten perustaksi. Seurataan, raportoidaan ja arvioidaan jälkikäteen. Virheellisen toiminnan korjaaminen. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kehittäminen. (Lähde: Hyvä hallinto ja johtamistapa ja sisäinen valvonta hyvinvointialuekonsernissa)

### **Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä**

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat yksiköiden esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

HaiPro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa poikkeamasta mistä tahansa turvallisuuden osa-alueessa: 1. asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai 2. työturvallisuuteen liittyvästä tapahtumasta. 3. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien tapahtumien ilmoittaminen ei ole vielä käytössä kaikissa yksiköissä. Niitä käytetään, mikäli mahdollista.

Tapaturmista, teknisistä toimintahäiriöistä, palohälytyksistä ja muista äkillistä henkilöä tai kiinteistöä uhkaavista vaaratilanteista tehdään pääsääntöisesti yksi ilmoitus. Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö

tapahtumasta ilmoituksen. Mikään ilmoitus ei ole turha: On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirhan toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Jokainen vastuualue nimeää yhteyshenkilön, jolta esihenkilöt pyytävät Graniten käyttöoikeuksia. Työturvallisuusriskit arvioidaan ja tiedot päivitetään sähköistä Granite työkalua käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien vähentämisestä vastuussa ovat vastuualuejohtajat, palvelupäälliköt ja esihenkilöt, mutta toimenpiteitä vastuuetaan myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden. (Pirha intra: Työturvallisuusriskien arviointi).

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

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 työpaikkaselvitykset ja Wärjäämön riskien arvioinnit ovat rinnakkaisia toisiaan tukevia toimintoja.

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

*Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.*

*Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.*

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden*.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

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

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

## **Riskienhallinnan keinot Wärjäämössä**

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

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

Wärjäämössä on nimettynä turvallisuusvastaavaa, Timo Alatalo, joka osallistuu säännöllisesti vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan turvallisuuspalaveriin, koulutuksiin ja tuovat niistä tietoa työyhteisölle. Wärjäämön turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä mahdollisimman nopeasti ja ilmoitusten käsittelyssä on mukana turvallisuusvastaavat. Turvallisuustapahtumat käsitellään aina oppimisen näkökulmasta ja tarvittaessa turvallisuustilanteeseen mietitään toimenpiteitä, jotta jatkossa vaaratapahtuma vältetään. Ilmoitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vakavissa vaaratilanteissa välittömästi. Ilmoitukset käsitellään vielä työyhteisössä Wärjäämön seuraavassa viikkopalaverissa. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan tiedottamalla henkilöstöä, kirjaamalla asiat palaverimuistioon, sekä informoimalla tarvittavia yhteistyötahoja.

Debriefing käydään äkillisten, traumaattisten ja normaalista poikkeavien tilanteiden käsittelyä varten. Istunto pohjautuu ohjattuun, luottamukselliseen keskusteluun ja sitä suositellaan käytettäväksi matalla 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, työtapa-turma 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. Ryhmäpurkutarpeista tulee olla yhteydessä työhyvinvointipäällikkö Salla Lepistöön [salla.lepisto@pirha.fi](mailto:salla.lepisto@pirha.fi). Tavoitteena on pitää purkukeskustelu kolmen päivän kuluessa kriittisestä tapahtumasta. Työntekijä voi myös hakeutua työterveyshuollon tuen pariin. Vastuu työntekijöiden ja työyhteisön tukemisesta ja seuraamisesta kuuluu esihenkilölle.

Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykkinen, lääkkeillä aiheutettu toimi), ja toimintakulttuuriin

(perusoikeuksien rajoittaminen ilman lainsäädännön edellytysten täyttyminen) sisältyviä asiakkaille vahingollisia toimia. Vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

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

Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella työntekijän tekemän ilmoituksen käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä yksikön turvallisuusyhdyshenkilön kanssa. Yksikön henkilöstöpalaverissa tarkastellaan kuukausittain yksikön ilmoitukset. Tärkeää on tarkastella ilmoitusten sisältö sekä miettiä miten voidaan ehkäistä tilanteiden toistuminen. Vastuualueen ohjaus/johtoryhmä käsittelee raportit turvallisuuspoikkeamista vähintään neljä kertaa vuodessa, paitsi omaisten tekemät vaaratilanneilmoitukset ja vakavat vaaratapahtumat välittömästi. Toimialueetasolla koosteraportit käsitellään vähintään puolivuositain, poikkeuksena vakavat vaaratilanteet.

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

Hyvinvointialueella on käytössä toimintayksiköiden infektioiden torjuntaan ohjeet ja omavalvontasuunnitelma. Työntekijät tuntevat käsihygieniahjeet ja toimivat niiden mukaisesti. Wärjäämöön on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniapalaveriin ja koulutuksiin ja tuo tietoa työyhteisöön. Infektioiden torjunnassa voi tarvittaessa olla yhteydessä alueen hygieniahoitajaan. Yksikössä on ajantasainen siivous/puhtaanapitosuunnitelma ja elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma. Siivouksesta ja aterian toimituksesta vastaa Voimia. Ylläpitosiivous toteutetaan viisi kertaa viikossa. Henkilöstö huolehtii Wärjäämön pyykinpesusta yhdessä asiakkaiden kanssa. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito on olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Wärjäämön toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut, puhtaanapitopalvelut ja päivätoiminnan kuljetuspalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy. Ateria- ja puhtauspalveluiden osalta järjestetään muutaman kerran vuodessa laatukatselmuksia sekä yhteistyöpalaverit yksiköiden ja johdon kanssa. Kuljetuspalveluiden osalta laatua seurataan teemaryhmän toimesta 5–6 kertaa vuodessa. Näissä palavereissa puututaan epäkohtiin ja mietitään toimenpiteet epäkohtien poistamiseen ja seurataan näiden toteutumista. Molempien palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta voi antaa sähköisesti. Tuomilogistiikka järjestää päiväaikaisen toiminnan kuljetukset. Palautetta voi antaa suoraan Tuomilogistiikalle ja tarvittaessa kuljetuspalveluista pidetään yhteistyöpalavereita.

#### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on turvattava sosiaalihuollon omat lakisääteiset tehtävät sekä vastattava palveluiden tarpeen merkittävään kasvuun. Kriittisin sosiaalihuollon resurssi on henkilöstö, jonka saatavuudessa on pulaa jo normaalioloissa. Häiriötilanteissa henkilöstöresursseja järjestetään vuosilomien siirroilla, työaikamuutoksilla sekä toiminnan uudelleenjärjestelyllä. Yksiköissä on varauduttava mm. Sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden kaltaisiin tilanteisiin. Johtoryhmässä on hyväksytty toimintakortit eri häiriöiden varalle. Toimintakorteissa löytyy ohjeet akuuttiin evakuointiin, henkilöstöpoistumaan, logistiikkahäiriöihin, tietojärjestelmän häiriöihin, vesikatkoihin, voimahuollon häiriöihin ja pandemiaan. Lisäksi on toimintaohje tiedottamisesta äkillisessä tilanteessa. Ohje ja toimintakortit on tallennettu kaikkien saataville Yleiset-kansioon ja ne löytyvät myös perehdytyskansioista. Toimintakortit käydään läpi viikkopalaverissa. Lisäksi Pirhalla on varasuunnitelma, jos päiväaikaisen toiminnan asiakas ei pääse kotiinsa tai jos asiakas tarvitsee jostain syystä akuutisti yöpymispaikan. Tuomikallio toimii Wärjäämön väistötilana, jos Wärjäämö joudutaan evakuoimaan.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueella noudatetaan vallitsevia lainsäädäntöjä ja niiden toteutumista seurataan eri järjestelmien kautta (esim. HaiPro). Lisäksi yksiköissä noudatetaan valvontaviranomaisten antamia ohjeistuksia, esim. Pirhan sisäinen valvonta.

Työntekijät eivät saa antaa asiakirjoja läheisen pyynnöstä huolimatta vaan niiden osalta ohjataan pyynnön tekijää olemaan yhteydessä yksikön esihenkilöön. Asiakirja ja selvityspyyntöjen osalta noudatetaan alla olevaa Pirhan ohjeistusta.

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

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

### **5.1 Toimeenpano**

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

Wärjäämön omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma ja sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi yksikön viikkopalaverissa. Wärjäämön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla. Omavalvonta on myös saavutettavasti yksikön eteisaulan hyllyssä näkyvällä paikalla.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään joka vuosi ja sen hyväksyy toimialuejohtaja.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyi.

#### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

|                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b><br>24.9.2024 |
| <b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b><br>Jenny Pihl                        |
| <b>Toimialuejohtaja</b><br>Tuulikki Parikka                              |



Seuraa meitä somessa.