

Pirkanmaan hyvinvointialue



Havulinna

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
	1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
	1.2 Palveluyksikön palvelut.....	2
	1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	3
	2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	3
	2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	5
	2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
	2.4 Muistutusten käsittely.....	8
	2.5 Henkilöstö.....	9
	2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
	2.7 Toimitilat ja välineet.....	12
	2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
	2.9 Lääkehoitosuunnitelma.....	17
	2.10 Infektioiden torjunta.....	18
	2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	19
	2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	21
	3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	21
	3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	23
	3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	24
	3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
	3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	25
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta.....	26
	4.1 Toimeenpano.....	26
	4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	26
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	28

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi, osoite</p> <p>Havulinna, Ajulantie 29, 37800 Akaa</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erkkilän ryhmäkoti 20 paikkaa • Kerttulan ryhmäkoti 10 paikkaa • Marttilan ryhmäkoti 12 paikkaa
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Palveluvastaava Kirsi Vaittinen, kirsi.vaittinen@pirha.fi, puh. 040 335 4686</p>
<p>Asumisen palveluiden alue</p> <p>Eteläinen alue</p> <p>Palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi puh.040 335 7604</p>

1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Havulinna järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 42.

Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Havulinna tarjoaa pysyvää ympärivuorokautista palvelua kodinomaisessa ympäristössä ikäihmisille. Asukas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Havulinna palvelut kattavat monipuolisesti asukkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Havulinna on aamuvuorossa kahdeksan (8) hoitajaa, iltavuorossa arkisin kahdeksan (8) ja viikonloppuisin seitsemän (7), yksi (1) hoitaja välivuorossa arkisin ja yövuorossa kaksi (2) hoitajaa. Palvelu on omaa tuotantoa, mahdolliseen henkilövajeeseen tehdään täyttö ensisijaisesti varahenkilöstöstä, tuntityöntekijöistä tai vuokratyövoimasta.

Havulinna on omahoitajamalli. Omahoitajalla on 1–2 asukasta. Jokainen hoivakoti on oma tiiminsä, jossa toimii sairaanhoitaja tiimin vetäjänä. Palveluvastaava johtaa yksikköä palvelevalla johtamisen mallilla. Tukipalveluita meille tuottaa Pirkanmaan voimia, joka vastaa ruuan valmiiksi saattamisesta sekä puhtaana pidosta ja ravitsemuspalveluista. Omahenkilökunta annostelee ateriat asukkaille.

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Tarjoamme toimintakykyä ylläpitävää hoitoa kodinomaisessa ympäristössä asukkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllisten tarpeiden mukainen hoitosuunnitelma, jossa huomioidaan asukkaan voimavarat ja odotukset hoidon suhteen. Asukkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja nämä toiveet ohjaavat

hoitajien toimintaa. Kohtelemme asukkaita kunnioittavasti heidän ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Asukasraadit kokoontuvat ryhmäkodeissa joka kuukauden kolmas sunnuntai. Asukasraadeista kirjataan muistio ja raadeissa esiin tulevia toiveita pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Pyrimme järjestämään virikkeellistä toimintaa ympäri vuoden ja hyödynnämme kolmannen sektorin tarjoamia viriketoimintoja.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty ryhmäkodeittain henkilöstön kanssa.

2 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)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI-arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI-arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa

on velvoitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI-arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI-laaturavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palavereissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laaturavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI-vastuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI-vastuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI-laaturavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro-seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan yksiköissä säännöllisesti. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palavereissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro-toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palaute- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Omahoitajat tekevät asukkaan RAI-arvioinnin moniammatillisessa tiimissä. RAI-vastaava ja palveluvastaava käyvät aika-ajoin arvioita läpi. RAI-vastaava opastaa ja ohjaa sekä seuraa RAI-arvioinnin tekemisiä. Jokainen hoitaja on suorittanut RAI-kurssit ja tarvittaessa saa henkilökohtaista ohjausta RAI:n tekemiseen. HaiPro-järjestelmä on käytössä. Matalalla kynnyksellä on henkilökuntaa

kannustettu tekemään HaiPro-ilmoitukset. Palveluvastaava käy saapuneen ilmoituksen heti läpi ja ne käsitellään osastokokouksessa koko henkilökunnan kanssa läpi säännöllisesti. Tarvittavat toimenpiteet toteutetaan ja niihin otetaan henkilökunnan ajatukset mukaan.

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)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Eteläisen alueen asumispalveluja johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen, kati.t.nieminen@pirha.fi

Havulinnan palveluvastaava Kirsi Vaittinen johtaa ja valvoo toimintaa asumisyksikössä Prhan hyväksymän omavalvontasuunnitelman mukaisesti, jotta palvelut täyttävät palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko palvelujen toteuttamisen ajan.

2.3 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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.”

[\(Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)\)](https://stm.fi)

Asukkaan omaiselle ja asukkaalle annetaan Pirhan laatima esite: tervetuloa uuteen kotiisi. Esitteessä kuvataan asukkaan omaisuuden säilyttämisen vastuut, yhteystiedot ja ns. käyttöohjeita. Ne käydään vielä suullisesti läpi. Elämänpuu annetaan omaisille ennen palveluhoitosuunnitelmapalaveria (PAHOSU-palaveri). PAHOSU pidetään asukkaan, omaisen ja omahoitajan/tiimivetäjän toimesta. Tarvittaessa tähän osallistuu myös lääkäri. Tässä asukasta haastatellaan ja omaisia, jossa käydään läpi asukkaan toiveita ja elettyä elämää. Kahden viikon kuluessa tehdään ensimmäinen RAI-aloitusarviointi, joka päivitetään säännöllisesti 6 kk:n välein tai aiemmin voinnin muuttuessa. Päivittäiset hoitokirjaukset muokkaavat PAHOSUA. Asukkaalle valitaan omahoitaja, jonka tehtävä on päivittää PAHOSUA ja RAI:ta.

Henkilökunta veloitetaan lukemaan PAHOSU:a ja vuoron alussa annetaan suullinen raportti mahdollisista voinnin muutoksista. Jokainen hoitaja kirjaa itse omat hoitotyönsä potilasjärjestelmään ajantasaisesti. Asukasraadit ovat joka kuukauden kolmas sunnuntai hoivakodeittain, jossa käydään läpi esille nousseita asioita, kuten mm. ruuan laatu, viriketoiminta ja ajankohtaisia asioita.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

Asukasta kuullaan ja hänelle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin, kuten mm. ruokaan, pesuaikoihin, pidetäänkö ovi auki vai kiinne jne. Nämä toiveet ohjaavat hoitajien toimintaa. Asukkaan omaisuus säilytetään hänen huoneessaan. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin ja siinä määrin, kun se on asukkaan oman turvallisuuden vuoksi tehtävä. Rajoittamistoimenpiteet käydään lääkärin kanssa läpi ja näiden käytöstä kirjataan päivittäin PAHOSU:n onko käytetty, miksi on käytetty ja kuinka kauan. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään harkiten ja vain turvallisuus syistä.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Havulinnan ilmoitustauluilla: aulassa ja hoiva kodeissa on tiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävistä. Tiedot löytyvät myös tervetuloa meille esitteestä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas 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 Pirheen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, 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 henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(intra.pirha.fi\)](https://intra.pirha.fi)

Havulinnan esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Eteläisen alueen palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Mahdolliset toiminnasta tulleet muistutukset ja epäkohdat käsitellään osastokokouksessa tai hoivakodissa, jota muistutus/epäkohta koskee. Mietitään yhdessä näille kehittämisajatus. Epäasiallinen käyttäytyminen tai siihen rinnastettava asia, käydään henkilökohtaisesti esihenkilön ja hoitohenkilökunnan jäsenen kanssa läpi. Tarvittaessa palvelupäällikkö osallistuu käsittelyyn.

2.5 Henkilöstö

Havulinnassa työskentelee palveluvastaava, 3 (kolme) sairaanhoitajaa ja 29 lähihoitajaa sekä 2 (kaksi) lähihoitaja opiskelijaa. Henkilöstömitoitus täydennetään tarvittaessa varahenkilöstöstä, oman työntekijöiden lisävuoroilla tai vuokrahenkilökunnalla. Sijaiset perehdytetään ja he toimivat yhdessä oman henkilökunnan kanssa työparina. Sijaisille avataan käyttäjätunnukset ja pääsevät lukemaan/kirjaamaan potilastietojärjestelmään.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki / JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt

tarkistavat Valvontalain 28 §:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Palveluvastaava tarkistaa rekrytointitilanteessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (Terhikki/Suosikki). Työntekijä esittää alkuperäiset tutkintotodistukset palveluvastaavalle. Työntekijällä tulee olla suoritettuna LOVE Pirhan ohjeen mukaan. Tarvittavat lääkenäytöt annetaan Havulinnalle. Työntekijälle annetaan perehdyttämislomake, joka käydään hänen kanssaan läpi. Uuden työntekijälle pyritään järjestämään kaksi perehdyttämispäivää, jolloin hän ei ole vielä mitoituksessa mukana.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Lisätietoa henkilöstölle: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Palveluvastaava välittää henkilökunnalle tietoa eri täydennyskoulutuksista, mitä sisäisenä koulutuksena tulee käydä. Havulinnassa on hoitajilla vastuualueita ja vastuualueen sisällä hoitajat käyvät koulutuksia. Pirhan järjestämiin koulutuksiin pyritään osallistumaan. Palveluvastaava seuraa henkilökunnan koulutuskorteista käytyjä koulutuksia. HaiPro:n tekemiseen on matala kynnys. Nämä käsitellään palveluvastaavan toimesta ajantasaisesti. Havulinnassa johdetaan palvelujohtamisella, jossa henkilökuntaa kuullaan ja käydään vuorovaikutteista keskustelua päivittäin. Tärkeää on kunnioittava, rehellinen ja avoin ilmapiiri. Palveluvastaava käy tarvittaessa varhaisenkeskusten keskusteluja, joissa käydään läpi mahdollisia työsuhteen ongelma tilanteita. Näihin keskusteluihin on mahdollisuus ottaa mukaan työhyvinvointikoordinaattori ja/tai työterveys.

”Opiskelija voi tietäen edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se,

millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. ([Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira](#))

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan, valitsemalla heille kaksi ohjaajaa yksikössä ja ohjaaja kulkee opiskelijan valmistumisasteen mukaisesti opiskelijan tukena/mukana. Tiiminvetäjä valvoo osaltaan hoitokodissa opiskelijan harjoittelun toteutumista. Yhteistyö koulun ja oppilasvastaavien kanssa tarpeen mukaan. Opiskelija voi saada rajatun lääkeoikeuden, kun hän on Pirhan lääkehoitosuunnitelman mukaiset suoritukset tehnyt ja hänelle on nimetty asukkaat, joille on lupa valvotusti antaa lääkkeitä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asukkaiden hoitoisuus määritellään RAI-mittarein. Palveluvastaava seuraa, että mitoitus on riittävä. Erikoistilanteisiin on ohjeistus kirjattu, kuten mm. saattohoitoasukkaat. Valviran määrittämä hoitajamitoitus raportoidaan kolmen viikon jaksoissa Pirhan seurantajärjestelmään. Sinne kirjataan asukkaiden määrä ja välittömässä potilastyössä olleiden työntekijöiden tuntimäärät. Henkilökuntaa on ohjeistettu tarvittaessa soittamaan apua esim. yövuoroon, jos saattohoito tms. kuormitusta lisäävä hoitotilanne ilmenee. Vuoroon vastuuhoidajaksi nimetty hoitaja tekee harkinnan. Lisävuoro voi olla kokonainen tai tietyn tuntimäärän, minkä hoitaja arvioi tarpeen olevan. Ohje on käyty henkilöstön kanssa osastokokouksessa läpi ja se on kirjattuna Havulinna Teams-ohjeisiin kaikkien nähtäville.

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.

Terveystieteiden 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. Terveystieteiden ja terveydenhuollon 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.

Lisätietoa henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](mailto:Monialainen.yhteistyö@intra.pirha.fi)

Vapautuneet asukaspaikat ilmoitetaan ASPA tiimille. Aasukkaat saapuvat Havulinnaan IKI-SAS eteläisen ohjaamina. Heiltä saadaan omaisen ja lähettävän organisaation yhteistiedot.

Palveluvastaava ja tiiminvetäjä/hoitajat ovat yhteydessä lähettävään organisaatioon ja asukasta hoitaneeseen yksikköön ja omaisiin. Tarvittavien tietojen saamiseksi. Potilasjärjestelmä on yhtenäinen ja sieltä siirtyy asukkaan perustiedot ja hoitoisuus. Pirkanmaan Voimialalle informoidaan asukkaan saapumisesta ja Aromi ruokatilaukseen syötetään asukkaan ruokavalio tiedot. Tarvittaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamoon/fysioterapeuttiin. Omalääkäri käy tiistaisin ja arvioi omalta osaltaan uuden asukkaan voinnin.

2.7 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Havulinna sijaitsee Akaassa kauniissa Pätsiniemen kaupungin osassa. Rautatieasemalta matkaa on n.1 km. Havulinna on vanha 1967 vuonna rakennettu iso rakennus, jossa on 42 asukaspaikkaa. Rakennus on peruskorjattu 2000–2002, ja siitä pidetään huolta. Meillä on iso päiväsalin, ja jokaisessa ryhmäkodissa omat päiväsalit. Sisäpihalla on iso katettu ulkoterassi ja aidattu sisäpiha.

Havulinnan omistaa Toijalan vanhainkotiyhdistys ry, joka on vuokrannut tilat Pirhalle. Työntekijät ja liiketoiminta kuuluu Pirhalle. Havulinnassa on kolme ryhmäkotia, Erkkilä 20-, Marttila 12- ja Kerttula 10- paikkainen. Huoneet ovat 18 neliöstä 30 neliöön, riippuen ryhmäkodista. Kuudessa Erkkilän huoneessa on keittiösyvennys ja vaatehuone. Jokaisessa huoneessa on oma WC ja suihkutila. Lisäksi

Havulinnassa on kaksi saunaa. Toinen isompi ja toinen pienempi kokoinen. Huoneissa on valmiina sänky ja yöpöytä sekä kiintokalusteina kaapit.

Havulinnassa viimeisimmät viranomaishyväksynät:

- Valvonta- ja valvontakäynti 7.9.2023 Pirhan valvonta-asiantuntijat
- Alueviraston tarkastuskäynti 20.9.2019
- Tampereen Kaupunki, ympäristöterveys elintarvikeomavalvontasuunnitelma 14.10.2024
- Pirkanmaan Pelastuslaitos, määräaikainen palotarkastus 8.1.2024
- Poistumisturvallisuus selvityksen päivitysilmoitus 26.7.2023
- Hygieniahoitajan hygieniakierto 23.5.2023
- Tampereen kaupunki, ympäristöterveys. Elintarvikehuoneistoa koskeva ilmoitus 2.10.2023
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 11/2024
- Oma- ja omavalvontasuunnitelma päivitetty 11/2024
- Työterveyslaitoksen sisäilmakysely 18.1.2021

Havulinnassa toteutetaan tietosuojaja tietoturvakävelyt, näihin on nimetty omat vastaavat. He myös seuraavat ympäristöä ja matalalla kynnyksellä raportoivat mahdollisista riskeistä / epäkohdista. Isännöitsijälle raportoidaan kaikki sisäilmaan, ilmanvaihtoon, lämmitykseen tms. liittyvät epäkohdat.

Pirkanmaan Voimian henkilökunta ja hoitohenkilöstö vastaa työpisteiden siisteydestä. Päävastuusta näistä on palveluvastaavalla. HaiPro-käytäntöä toteutetaan myös sisäilman osalta. Matalalla kynnyksellä epäkohdista ilmoitetaan. Tarvittaessa palveluvastaava käynnistää Pirkanmaan hyvinvointialueen terveellisen sisäympäristön toimintamallin mukaisen käytännön.

Henkilökunta käy HR-työpöydän kautta tietoturvakoulutuksen, joka tulee olla kaikilla suoritettuna. Hoitajat itse huolehtivat, että tiedot ovat ajan tasalla. Koulutus tulee tehdä 3-vuoden välein. Palveluvastaava seuraa koulutuskorteista, että koulutukset ovat ajan tasalla ja suoritettuna.

Asukkailla on omat tavarat ja varat huoneessaan ja heillä on oikeus hallita omaa omaisuuttaan. Tämä tiedotettu heille tervetuloa meille esitteessä.

Siivouspalvelut, kuten ravitsemuspalvelut tuottavat Pirkanmaan Voimia Oy. Isännöitsijä on Toijalan Vanhainkotiyhdistys Oy:n palveluksessa, joka on palkannut Kiinteistöyhtiö Veka Oy:n huolehtimaan päivittäisestä rakennuksen kunnossapidosta. Lisäksi isännöitsijällä on palkattu huoltomies, joka käy päivittäin tarkastamassa huoltopyynnöt vihkosta. Hoitajat ilmoittavat vihkoon puutteet.

Pirhan pakettijärjestelmän kautta tehdään kaikki muut huolto- ja korjauspyynnöt. Isännöitsijä omalta osaltaan pitää huoltopäiväkirjaa ja Pirhan paketin kautta tehdyt tilaukset kirjaan tuvat Pirhan järjestelmään. Kaikki asukkaiden tai hoitajien käyttämät tarvikkeet tilataan Pirhan kilpailuttamien toimittajien kautta. Sosiaalihuollon laitteet ovat rekisteröity pakettijärjestelmään ja numeroitu sekä merkitty. Pakettijärjestelmän kautta tilataan huollot ja korjauspyynnöt näille laitteille. Lojer huoltaa laitteet x 1 vuosi, jos ei aiemmin tule vikapyyntöjä.

Asukkaan tarvitsemat apuvälineet tilataan hänelle Pirhan apuvälinehuollon kautta. Näihin perehdytys tapahtuu luovuttajan taholta.

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan HaiPro-ympäristöön asiakas ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkitätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuoduksesta ja tietosuojasta. Palvelut tuottavat pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

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.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023).

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden johtajien päätöksellä.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3. luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

- Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturva-periaatteita:
- Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa.
- Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan hänen alaiselleen henkilöstölle. Jokainen työntekijä

käy tietoturva/salassapitokoulutuksen HR-työpöydän kautta. Palveluvastaava varmistaa, että kaikki ovat tämän käyneet.

- Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin.
- Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu.
- Prosesseilla, tiedolla ja järjestelmillä on nimetyt omistajat ja muut vastuuhenkilöt. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjaus, valvonta ja seuranta kuvataan tämän tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan liitteessä Tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan linjaus.
- Tietoturva ja tietosuoja on huomioitava riittävän tarkasti sopimuksissa ja sopimusten toimeenpanoa tulee seurata.
- Tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

Lähde: Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikka

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämistä vastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

2.9 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. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Palveluyksikön nimi lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai päivitetty 12/2024. Havulinnan palveluvastaa vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Palveluvastaava vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä.

Havulinnassa on käytössä rajattu lääkevarasto. Palveluvastaava on vastuussa yksikön rajatusta lääkevarastosta, seuraa käytännön toteuttamista, lääkkeiden säilyttämistä ja kulutusta. Lisäksi hän valvoo henkilökunnan tarvittavaa osaamista toteuttaa lääkehoitoa rajatun lääkevaraston lääkesuunnitelman mukaisesti. Rajatun lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Pirhan Havulinnalle nimeämä vastuulääkäri.

2.10 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 henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygienia- ja siivouksen taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020).

Kaikki työntekijät käyvät Pirhan ohjeistuksen mukaan pakollisen verkkokurssin Infektioiden torjunta asumispalveluyksiköiden hoitotyöntekijöille. Kurssi suoritetaan viiden vuoden välein. Esihenkilö seuraa HR-työpöydältä, että suoritukset ovat ajan tasalla.

Havulinnassa vaihdetaan x 1 viikko vuodevaatteet. Asukkaiden puhtaudesta huolehditaan päivittäin. Asukkaat on rokotettu ja henkilökunnalle suositellaan kausi-influenssa rokotteita. Siivous tapahtuu Pirkanmaan voimia Oy:n toimesta, Pirhan sopimuksen mukaisesti. Jos asukas kovin suttuinen, tilataan huoneeseen ylimääräinen siivous x 1 viikko. Hoitajat huolehtivat päivittäisestä huoneiden siisteydestä, tavarat paikoillaan. Asukashuoneissa ei säilytetä kuin asukkaan omia hygieniatuotteita.

Asukasvaatepyykki ja vuodevaatepyykki pestään COMFORTA Oy:n pesulassa. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka tilaa asukkaalle hygieniatuotteet.

Yksikössämme reagoidaan nopeasti, jos esim. noroepidemia tms. ilmaantuu. Eristämme sairastuneen oireiden ajaksi huoneeseen, jos mahdollista. Valitaan puhtaat ja ns. likaiset hoitajat. Päiväsali suljetaan siksi ajaksi. Jokainen ruokailee omassa huoneessa. Terveet saavat liikkua vapaasti. Oireiden loputtua, asukas on vapaa liikkumaan. Suojavälineet ovat asianmukaisilla paikoilla ja niiden käytön ohjeistuksesta muistutetaan viiden vuoden välein käytävissä verkkokurssissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniahjeistukset ovat internetsivuilla:

- Infektio-ohjeet ja tiedotteet Pirha.
- Toimintayksiköiden infektio-ohjeet, Pirha.
- Infektioiden torjunta asumisyksiköissä
- Kosketusvarotoimet asumispalveluyksikössä
- Infektioiden torjunta kotihoidossa
- Varotoimenpiteet infektiosairauksissa
- Tavanomaiset varotoimenpiteet

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Vastuusairaanhoidtaja, puhelin, 040 335 3136

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

Tietosuojaja 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

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

Havulinnan palveluvastaava Kirsi Vaittinen vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietosuoja ja tietoturva on osa Havulinnan päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan niiden toteutumisesta. Jokainen työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein. Palveluvastaava seuraa koulutuskortista, että nämä ovat suoritettuina. Havulinnalla on valittu tietoturvavastuuhenkilö, ja tietoturva/tietosuojakävelyt tehdään x 2 vuodessa. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa mahdollisista tietoturva-/tietosuojapuutteista.

Mahdollisiin tietoturvapuutteisiin puututaan heti ja näistä tehdään HaiPro-ilmoitukset. Lisäksi palveluvastaava yhdessä tietoturvavastuuhenkilön kanssa käy x 2 Granite-ohjelman läpi, jossa käsitellään mahdolliset riskit asian tiimoilta. Huomioiden myös EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n "Kerro palvelustasi" - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta.

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

Asukkailla on joka kuukauden 3. sunnuntai asukasraati, jossa paikalla olleilta asukkailta kerätään palautetta toiminnasta ja huomioidaan heidän toiveitaan mahdollisuuksien mukaan. Asukasraadista kirjataan lyhyt muistio, joka tallennetaan Havulinna Teams-kansioon. Havulinnan eteisaulassa on asiakaspalautelaatikko, johon voi manuaalisesti kirjoittaa palautetta suljettuun kuoreen tai poimia QR-koodin, jolla voi sähköisesti antaa palautetta.

THL:n valtakunnallinen kysely toteutetaan x vuosi, huhtikuussa. Meillä on matala kynnyks antaa palautetta, asukkailla, asukkaiden omaisilla ja henkilökunnalla. Palautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Toiminnan keittäminen rakentuu asukkaiden toiveiden perusteella. Näistä keskustelaan ja mietitään mitä on mahdollista toteuttaa.

Saadut palautteet käsitellään ryhmäkodeissa ja koko taloa koskevat osastokokouksessa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin 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 henkilöstölle: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Käytössä on HaiPro-järjestelmä, johon kirjataan läheltä piti -tilanteet ja vaaratilanteet. Nämä palveluvastaava purkaa ja käsittelee heti seuraavana arkipäivänä. Jos HaiPro-ilmoitus ei vaadi heti toimenpiteitä, palveluvastaava käsittelee sen ja tulostaa. Henkilökunnan kanssa se käsitellään seuraavassa osastokokouksessa. Jos on aihetta, käsittelyyn ryhdytään heti. Jokaiseen tilanteeseen mietitään ratkaisut. Yksiköön on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma. Sammutusharjoitus on tulossa tehty loppuvuonna 2024. Turvallisuuskävelyitä toteutetaan palveluvastaavan ja turvallisuusvastuuhenkilön kanssa. Granite-ohjelmalla tehdään arviot x 2 vuodessa. Tänne kirjataan mahdolliset uhat ja riskit tilojen suhteen.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Asukasturvallisuuden kannalta keskeisemmät riskit ovat aliravitsemustila, joka syntyy asukkaan haurauden myötä. Haasteita ovat myös tosivat kaatumiset ja käytöshäiriöt. Kaatumista arvioidaan Frant laajalla lomakkeella, kirjataan tämä hoitosuunnitelmaan ja mietitään yhdessä mahdollisia riskien minimointia kyseisen henkilön kaatumisriskiin. Kyseisen asiakkaan lääkehoito käydään lääkärin kanssa läpi. Tarvittaessa hyödynnetään fysioterapia tiimiä. Koska olemme loppuelämän koti, meille pääosin tulee heikkokuntoista ja muistisairaita asukkaita. Heidän hoitonsa vaatii erityisosaamista ja huomiointikykyä. Työtä tehdään siksi tiimeissä, RAI-arvioinnit ja omahoitajuus luo asukkaalle turvaa.

RAI-raportointia seurataan. RAI-vastuhenkilöt osaltaan katsovat, että arvioinnin tehdään ajan tasalla. Palveluvastaava ajaa raportteja näistä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin/puutoksiin, joita raportointi tuo esille.

Henkilökuntamitoitus on nyt 0.60, mahdollinen haastava esim. saattohoitoon on lupa pyytää lisäresurssia tilanteen mukaan. Näin varmistetaan kaikille turvallinen ja inhimillinen kuolema. Havulinna kuuluu RAI-projektiin, jossa tulevaisuudessa mitoitukseen huomioidaan asukkaiden hoitoisuus. Asukkaiden sijoittelua ryhmäkotiin tehdään asukaslähtöisesti ja tarvittaessa voidaan vuokrasopimusta vaihtaa, jos koetaan asukaan sijoittelu olevan hänelle edullisempaa toisessa ryhmäkodissa. Esim. käytöshäiriöt. Käytöshäiriöihin ja asukkaan viihtyvyyteen vastataan virikkeellisellä toiminnalla ja oikealla henkilöstömitoituksella.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuden liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuden 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.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuden 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.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-vaaratapahtumat-ja-epakohtailmoitukset)

Henkilökunta on tietoinen matalankynnyksen HaiPro-ilmoitusmenettelystä, tähän kannustetaan Havulinnassa. Jos HaiPro-ilmoitus sisältää esim. vakavan haittatapahtuman niin palveluvastaava järjestää jälkipuinnin heti seuraavana arkipäivänä. Jos osallinen kokee tarvitsevansa lisää apua, otetaan yhteys matalalla kynnyksellä työterveyteen. Kokoonnutaan yhdessä pohtimaan tapahtumaa. Käydään Pirhan ohjeistus läpi vaaratilanteesta, kuunnellaan henkilökuntaa ja pohditaan yhdessä, miten vastaava voidaan välttää tai mitkä ohjeet vastaisuuden varalle on rakennettu. Kirjataan tästä muistio ja tallennetaan Havulinnan Teams-kansioon.

Palveluvastaava käy tapahtuman läpi asukkaan omaisen kanssa ja tarvittaessa tai henkilökunnan jäsenen niin halutessa hän tulee mukaan keskusteluun. Varmistetaan, että tapahtuma on hyvin kirjattu asukastietoihin. Mahdollisiin vakuutus yms. tarpeellisiin selvityspyyntöihin vastaa palveluvastaava, tarvittaessa hän ottaa yhteyttä Pirhan turvallisuus tiimiin, monivalvontaan ja palvelupäällikköön. Kuten Pirhan menettelytapaohje on. Tapahtuman selvitys viedään Pirha.fi/kirjaamo.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluvastaava huolehtii HaiPro-järjestelmään tulleiden ilmoitusten käsittelystä heti seuravana arkipäivä tai hänen poissaollessaan vastuusairaanhoitaja. Käytännöt on käyty läpi kpl 3.2.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro-raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro-raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite-järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Havulinnan yhteistyökumppanina on Pirkanmaan Voimia, joka vastaa ruokapalvelusta ja siivouksesta. Vuoropuhelu on toimivaa ja päivittäistä. Keittiöhenkilökunnalle kerrotaan mahdollisista epäkohdista ja he vievät palautteen eteenpäin keittiölle. Laatutiimi kokoontuu 2 kertaa vuodessa, tiimissä käydään läpi ruuan laatu ja siivouksen laatu. Siivouksessa sama avoin keskustelun ilmapiiri. Mahdolliset lisäsiivoustilauspyynnöt tehdään Paketti-järjestelmään.

Isännöitsijä omalta osaltaan tavoitetaan puhelimitse. Mahdolliset kiinteistöön kohdistuvat viat ja puutteet kirjataan vihkoon, josta huoltomies käy päivittäin nämä katsomassa. Kirjaa tehdyksi. Yhteistyö on saumatonta ja toimii.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Havulinnassa on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin. Havulinnan henkilöturvallisuusyksikön testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

Havulinnan toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyskunnan toimesta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Havulinnassa omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Kirsi Vaittinen, kirsi.vaittinen@pirha.fi. puh. 040 3354686.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Omavalvontasuunnitelma on luettu ryhmäkodeissa ja siihen tehty muutokset kirjattu. Paikalla ollut hoitohenkilökunta. Omavalvonta suunnitelma on muutettu 2023–2024 vuonna nyt kuusi kertaa, joten mahdollon tähän kirjata kaikkien osallisuutta. Nyt tämä omavalvontasuunnitelma pyritään käymään henkilöstön kanssa läpi 02/2025 mennessä. Siihen mahdollisesti tulevat muutokset käydään osastokokouksessa henkilökunnan kanssa läpi. Tarkoituksena käynnistää asukkaiden omaisten raati x 1 vuodessa, nyt omavalvontasuunnitelman päivityksen viivästyminen on hidastanut tämän toiminnan alkua.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Havulinnassa tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Havulinnan henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Havulinnan asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on näkyvillä, joka hoivakodin ilmoitustaululla, Havulinna Teams-kansiossa ja kirjallisena lisäksi esihenkilön huoneessa mapissa. Lähetetty sähköpostitse palvelupäällikölle ja tallennettu Pirhan eteläisen alueen kansioon: omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

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

Selvityksessä on vielä, miten Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutetaan valvontalain edellyttämä omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi ja julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Lisätään tämä kohta palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmiin, kun asia tämän osalta tiedossamme.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys 8.8.2025 Akaa
Palveluyksikön vastuhenkilö Kirsi Vaittinen
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.