



Omavalvontasuunnitelma

Koukkuniemen Toukolan asumisyksikkö, Tampere

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	15
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	24
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
3.6 Henkilöstö.....	27
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	31
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	33
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	34
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	37
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	39
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	41
3.13 Infektioiden torjunta	41
4 Omavalvonnan riskienhallinta	43
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	43
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	44
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	47
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	48
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	48
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	50
5.1 Toimeenpano.....	50
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	50
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	52

Johdanto

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

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisilla menetelmillä. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Koukkuniemen Toukolan asumisyksikkö, Tampere

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Toukola, Ahlgrenin puistokuja 2, 33180 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Ryhmäkoti 1A, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 1B, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 2A, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 2B, 15 paikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Anna-Liisa Salonen, palveluesihenkilö, etunimi.sukunimi@pirha.fi

Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, etunimi.sukunimi@pirha.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista sekä laitoshoidtoa hyvinvointialueen ikääntyneille asukkaille. Asiakkaat ohjautuvat asumisen palveluihin asiakasohjaajan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn palvelupäätöksen perusteella. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumisen palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Koukkuniemen Toukolan asumisyksikkö, Tampere, jäljempänä Toukola, tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (60 paikkaa).

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Ympärivuorokautinen 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. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Toukolan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Toukolassa toteutetaan ympärivuorokautista palveluasumista neljässä eri ryhmäkodissa. Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen kuuluu yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Jokaisessa työvuorossa on lääkeluvallinen lähihoitaja. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitajia, kotipalvelutyöntekijöitä, virikeohjaaja ja hoiva-avustaja. Yöhoito on järjestetty yövuoron turvin, joka on klo 21–07 välillä.

Tarvittaessa on käytettävissä sosiaaliohjaajanpalvelut, lähinnä ohjausta ja neuvontaa. Asumispalveluissa sosiaaliohjaajana toimii Pirkko Aavaluoma
pirkko.aavaluoma(at)pirha.fi

Asiakkaaksi tullaan asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaus myöntää palvelun asiakkaille, jotka täyttävät ympärivuorokautisen palveluasumisen myöntämisen kriteerit.

Asiakkaan muuttaessa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, nimetään asiakkaalle omahoitaja ja varaomahoitaja. Omahoitaja huolehtii asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hoitamisesta ja yhteydenpidon asiakkaan ja asiakkaan luvalla hänen omaistensa / läheistensä kanssa. Omahoitaja järjestää hoitoneuvottelun ja huolehtii mm. palvelu- ja hoitosuunnitelman, väliarvion ja RAI-arvioinnin tekemisestä ja päivittämisestä säännöllisesti vähintään puolivuositain tai tarpeen mukaan voinnin oleellisesti muuttuessa.

Infektioiden torjunnassa tehdään yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajan kanssa.

Lääkäri palvelut hoitaa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäri ja lääkäri päivystyksen järjestää Terveystalo julkiset palvelut Oy. Lääkäri käy ryhmäkodissa joka toinen viikko, lääkärin käynti tapahtuu lähikäyntinä. Lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse myös

virka-aikaan. Lääkäripäivystys on käytettävissä ympärivuorokauden. Lääkäri tutkii asukkaat asukkaan tullessa ryhmäkotiin ja tarvittaessa.

Ryhmäkotien sairaanhoitajat huolehtivat asukkaiden lääke- ja sairaanhoidosta.

Ryhmäkotien sairaanhoitajat ottavat laboratoriokokeet, jotka lähetetään tutkittavaksi Fimlabiin.

Toukolassa tärkein kuntoutusmuoto on arkikuntoutus: kuntoutus tapahtuu hoitohenkilökunnan kanssa päivittäisten askareiden yhteydessä.

Jos toiminta- tai liikkumiskyvyssä on tapahtunut muutos sairauden tai ikääntymiseen liittyvien tekijöiden vuoksi, voi hoitohenkilökunta pyytää fysioterapeutin arviokäyntiä erillisen ohjeen mukaisesti.

Tukipalvelut:

Lääkkeet tilataan Yliopiston apteekista.

CRP mittari on saatu Fimlabista.

Pirkanmaan Voimia oy hoitaa ryhmäkotien siivouksen.

Ravitsemushuolto tapahtuu yhteistyössä Pirkanmaan Voimia oy:n kanssa. Voimialta tilataan lounas- ja päivällisruoka valmiina. Aamu- ja iltapalaa sekä välipaloja varten tilataan tuotteet Voimialta. Ruokavaliossa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet.

Sakupe oy:n pesulassa pestään liinavaatteet ja pyyhkeet. Muu pyykki pestään ryhmäkodissa.

Huolto- tai korjaustarpeista tehdään vikailmoitukset Paketti- sovelluksen kautta.

Tuomi logistiikka Oy tuottaa Kätsy-palvelun, jonka kautta tilatut välineet ja tavarat toimitetaan ryhmäkotien varastoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti Istekki Oy.

Osa apuvälineistä saadaan Pirkan apuvälinyksiköstä asukkaalle lainaan. Joitakin apuvälineitä on ryhmäkodissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuositukset sekä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Asumisen palveluiden toimintaa ohjaa myös Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Toukolassa luodaan asukkaille kodinomaisen ympäristö elää loppuelämänsä eri vaiheissa. Huolehdimme, että asukas kokee elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Asukkaan omaisia / läheisiä kannustetaan yhteydenpitoon, läsnäoloon ja he ovat tervetulleita mukaan ryhmäkodin toimintaan omien resurssiensa mukaan.

Omahoitajat toimivat asiakkaan hoidon asiantuntijoina. Omahoitaja perehtyy asukkaan tapoihin, tottumuksiin, toiveisiin ja elämänsä historiaan. Omahoitaja varmistaa, että asukkaan oma tahto tulee kuulluksi ja toimii tiedonvälittäjänä moniammatilliselle työryhmälle. Näin voimme tehdä työtä asukkaan tarpeista lähtien, jokaisen yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asukkaan voimavaroja ja toimintakykyä tuetaan kuntouttavan ja voimavaralähtöisen työotteen mukaisesti. Asukkaiden toiveita kuullaan asukaskokouksissa.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asukkaan ilmaisemia tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen hoidon lisäksi sosiaaliseen kanssakäymiseen. Asukkailla on mahdollisuus osallistua ryhmäkodin- ja Koukkuniemen alueen yhteisiin tapahtumiin ja ruokailla yhdessä, jolloin yhteisöllisyyden tunne lisääntyy ja syntyy ystävyyssuhteita asukkaiden välillä.

Ihmisläheisyys: Kohtaamme asiakkaamme inhimillisesti, läheisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti.

Arvostus: Kaikissa tilanteissa asiakkaamme on tärkein ja ammattilaisemme voivat kokea tekevänsä merkityksellistä ja arvokasta työtä.

Rohkeus: Rohkeassa työyhteisössä jaetaan vastuuta ja uskalletaan keskustella asioista.

Vastuullisuus: Kaikki työskentelevät yhdessä samojen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Luottamus: Luottamus näkyy toimintatavoissa ja työprosessien hallinnassa heijastuen myös asiakaspalvelun ja työn laatuun. Noudatamme salassapito velvollisuutta.

Palvelulupaus ja arvot on käsitelty palaverissa henkilökunnan kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Toukolassa omavalvontasuunnitelmaa käsitellään talokohtaisessa palaverissa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja ja kotipalvelutyöntekijä.

Omavalvonnän suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Anna-Liisa Salonen, palveluesihenkilö, anna-liisa.salonen(at)pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnän toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Toukolan esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Toukolan omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkossa ja paperiversio on saatavilla luettavaksi ryhmäkotien ilmoitustaululla lokerossa. Ryhmäkodin esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtävillä asettamisesta ryhmäkodissa. Omavalvontasuunnitelman julkaisu verkossa tehdään keskitetysti.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti hyödyntäen käytössä olevia seurantavälineitä. Palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan tulosten ja saatujen asiakas- ja työntekijäpalautteiden perusteella.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen laadun seurannassa keskeinen seurantaväline on RAI-järjestelmä. RAI-järjestelmää hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI- järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012, 16 §).

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI- vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Asumisen palveluissa seurataan säännöllisesti seuraavien RAI- laatutavoitteiden toteutumista:

- Asiakas on osallistunut arviointiin, tavoitteena yli 80 % asiakkaista
- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, tavoitteena yli 70 % asiakkaista
- Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiiviteettia, tavoitteena yli 90 % asiakkaista
- Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua, tavoitteena alle 2 % asiakkaista
- Käynnit päivystyksessä vähenevät (90 vrk:n aikana), tavoitteena alle 3 % asiakkaista
- Hyvä ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), tavoitteena alle 14 % asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: [iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf](#)

Toukolassa esihenkilö ja avainosaajakoulutuksen saanut RAI vastaava seuraavat RAI arvioiden ajantasaisuutta ja käsittelevät RAI raportteja. RAI- kehittämissuunnittelijoiden laatimia raportteja laatutavoitteista käsitellään talopalavereissa ja toimintaa kehitetään laatutavoitteiden mukaiseksi.

Omahoitajat tekevät RAI arviot. Ensimmäinen RAI arvio tehdään noin kuukauden kuluttua asukkaan saapumisesta ryhmäkotiin ja sen jälkeen arviot tehdään puolivuositain ja asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Saadakseen oikeudet RAI järjestelmään hoitajat suorittavat tarvittavat verkkokurssit ja ensimmäinen RAI arvio tehdään yhdessä kokeneen hoitajan kanssa.

RAI laatutavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti talopalavereissa ja uudet työntekijät perehdytetään laatuvaatimuksiin.

Keinoja laatutavoitteisiin pääsemiseksi ovat:

- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet > kysytään asukkaalta toiveita hoitonsa suhteen ja kirjataan tavoitteet ja toiveet palvelu- ja hoitosuunnitelmaan
- Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiviteetteja > tarjotaan asukkaalle mahdollisuutta osallistua aktiviteetteihin
- Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua > huolehditaan, että asukas saa riittävän kivunhoidon
- Käynnit päivystyksessä vähenevät > huolehditaan, että asukkailla on selkeät hoitolinjaukset
- Hyvä ravitsemus > huolehditaan, että asukkaalla on oikeanlainen ruokavalio ja tarvittaessa annetaan lisäravinteita

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 säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisina, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](http://palveluverkko-pirha.fi)

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin, ikäihmisten palvelujen palvelulupaukseen ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea ikäihmisten palvelujen toimintaa. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan IKI- verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Toukolassa voimavaralähtöisen työskentelytavan avulla pyritään siihen, että asukkaan toimintakyky säilyy hyvänä mahdollisimman pitkään. Asukas kohdataan tasavertaisena. Asukkaan avuntarve arvioidaan ja valitaan asukkaalle sopivat apuvälineet. Avustetaan asukasta vain siinä missä apua tarvitaan. Avustustilanteessa kerrotaan mitä tehdään ja miten autetaan. Toukolassa on kinestetikka tutor koulutuksen saanut lähihoitaja, joka ohjaa henkilöstöä voimavaralähtöiseen työskentelytapaan ja tarvittaessa ohjaa hoitajia yksittäisen asukkaan hoitoon liittyen.

Esihenkilö ja sairaanhoitajat saavat kutsun IKI- verkoston teams kokouksiin. Tarvittaessa muullekin hoitohenkilöstölle järjestetään mahdollisuus osallistua IKI- verkoston kokouksiin, kuuntelemalla niitä Toukolan palaverin yhteydessä. IKI-verkoston kokouksista on tallenne katsottavissa 2 viikon ajan.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmissa, huolellisella kirjaamisella, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä ja henkilöstön monipuolisella koulutuksella. Asumisen palvelujen yhteistyökumppaneiden tuottamien palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä toimintaa ja palveluja kehitetään järjestämällä säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten palveluiden toimialuetta. Palvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Anna-Liisa Salonen, palveluesihenkilö, anna-liisa.salonen(at)pirha.fi

Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, tanja.karvonen(at)pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

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.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintakäytännöllä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

”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. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Ikäihmisten palveluiden yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointijärjestelmää.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Toukolassa asukkaan osallisuutta tuetaan ottamalla hänet mukaan hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma, Pahosu, laaditaan asukkaan tullessa hoitoyksiköön noin kuukauden kuluessa asukkaan tulosta. Palvelu- ja hoitosuunnitelma neuvottelussa, asukkaan halutessa, on mukana asukkaalle läheinen henkilö tai omainen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveita hoidosta ja elämästä. Toukolassa on käytössä elämänpuu lomake, joka auttaa asukasta kertomaan itselleen tärkeitä asioita ja muistelemaan elämänsä tärkeitä asioita.

Arkipäivän hoitotilanteissa kuunnellaan asukkaan toiveita ja asukkaalla on mahdollisuus osallistua hoitoa koskeviin päätöksiin. Arjessa huomioidaan yksilöllisyys ja toiveet mm. ruokailu ja päivärytmi. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan mm. asukkaan mielenkiinnon kohteet nykyiseen toimintakykyyn sopeutettuna. Asukkailla on mahdollisuus osallistua asukaskokouksiin ryhmäkodissa.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet: kuulo- ja näkövammaisten tarpeet huomioidaan tarvittavilla apuvälineillä. Apuvälineinä kuulolaitteiden ja silmälasien lisäksi käytetään mm. kuvakortteja, kortteja, joihin on kirjoitettu tekstiä, värillisiä astioita, tarjottimia, erilaisia aterimia.

Asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumisesta varmistetaan tarvittaessa tulkkipalveluiden avulla. Intrasta löytyy ohjeet tulkkipalvelun tilaukseen.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Asumisen palveluissa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Asukkaan asiallinen kohtelu varmistetaan ottamalla huomioon asiakkaan ihmisarvo, vakaumus, yksityisyys ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Asukkaan epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa havaittaessa on työntekijä velvollinen puuttumaan tähän itse tai kertomaan esihenkilölle. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, tönimistä, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita. Epäkohta on myös jos, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen.

Esihenkilö puuttuu asiaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Asumisen palvelujen asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Toukolassa ryhmäkotien ilmoitustaululla on sosiaaliasia- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot. Asiakkaalle / omaiselle kerrotaan tarvittaessa mahdollisuudesta tehdä muistutus palveluntuottajalle, kantelu Lupa- ja valvontavirastolle.

Hoito- ja palvelusuunnitelma neuvottelussa kerrotaan asiakkaan oikeudesta antaa palautetta toimintayksikön vastuuhenkilölle tai ryhmäkodin henkilöstölle. Palautetta toivotaan suoraan ryhmäkotiin tai esihenkilölle. Palaute otetaan vastaan ja käsitellään ryhmäkodin palaverissa tai asianomaisten henkilöiden kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan asiakkaan ja / tai omaisen kanssa. Asiakkaaseen kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne ilmoitetaan asiakkaalle ja ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin.

Toukolan sisääntulokerroksessa B rapussa on palautelaatikko, johon palautetta voi myös antaa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”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 väärää 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. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: [Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi](#)

Toukolassa asukkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan antamalla hänelle mahdollisuus osallistua hoitoaan koskeviin päätöksiin. Asukkaan arjessa huomioidaan yksilöllisyys ja hänen toiveensa. Asukas otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä ja suunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveita hoitoaan koskien.

Asiakkaalla on arjessa mahdollisuus päättää jokapäiväisistä asioistaan mm. pukeutumisesta, syömisestä ruokailan puitteissa, osallistuuko tapahtumiin, asukkaan unirytmistä huomioidaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Rajoitustoimia pyritään ennaltaehkäisemään hoitotyön keinoin.

Rajoitustoimenpiteinä käytetään tarvittaessa sängynlaitoja, pyörätuolissa haaravyötä tai hygieniahäälaria.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa tai ohjeistaa

hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen.

Rajoittamispäätös kirjataan OMNI360 potilastietojärjestelmään osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asukkaan oma kanta asiaan, joka on myös kirjattava. OMNI360 potilastietojärjestelmään tehtävistä merkinnöistä pitää käydä ilmi myös rajoituksen sisältö, siitä päättänyt henkilö, rajoitustoimen suorittanut henkilö, syyt rajoitukselle, rajoituksen laajuus ja voimassaolo sekä muut rajoituksen arvioimisen kannalta olennaiset tiedot. OMNI360 potilastietojärjestelmään pitää tehdä merkinnät myös rajoituksen aikaisesta voinnin seurannasta. Asiakirjoihin tehtävät merkinnät ovat tärkeitä sekä potilaan että hoitavan tahon oikeusturvan toteutumiseksi, sillä niiden perusteella voidaan tarvittaessa arvioida rajoituksen asianmukaisuutta.

Asukkaan fyysisestä rajoittamisesta on erillinen Pirkanmaan hyvinvointialueen ohje.

Jos asukas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide, vaan keino huolehtia asukkaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos asukas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan, kokeakseen olonsa turvallisemmaksi.

Asukkaan omaisuus on asukkaan vastuulla ryhmäkodissa. Asukkaan hallussa, hänen huoneessaan tulee säilyttää vain pieniä summia rahaa. Asukasta tai hänen omaista / läheistä ohjeistetaan siitä, että asumispalveluyksikössä säilytettävä rahamäärä olisi enintään 50 euroa muun muassa mahdollisia terveydenhuollon käyntejä varten kuten taksimatkat. Asukkaan omaisuuden säilyttämisestä on vuonna 2024 päivitetty ohje ryhmäkodeissa.

Omni360 hoitokertomukseen kirjataan asiakkaan kokemus hoidosta. Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta toimintayksikön vastuuhenkilölle tai ryhmäkodin henkilöstölle. Palaute otetaan vastaan ja käsitellään ryhmäkodin palaverissa tai asianomaisten henkilöiden kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan

asiakkaan ja / tai omaisen kanssa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin epäasiallisen kohtelun poistamiseksi. Asiakkaaseen kohdistunut haittatapahtuma tai vaaratilanne ilmoitetaan asiakkaalle ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Ikäihmisten palvelujen asiakkaan palvelutarpeiden mukaisesta asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä palvelupäätöksestä vastaa asiakasohjaaja. Asumisen palvelujen yksikössä asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma), joka perustuu asiakkaan laajaan palvelutarpeen arviointiin.

Toukolassa asukkaan osallisuutta tuetaan ottamalla hänet mukaan hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma, Pahosu, laaditaan asukkaan tullessa hoitoyksiköön noin kuukauden kuluessa asukkaan tulosta. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan OMNI360 potilastietojärjestelmään, jossa se on kaikkien hoitoon osallistuvien luettavissa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma neuvottelu järjestetään moniammatillisesti: mukana ovat omahoitaja, sairaanhoitaja, tarvittaessa lääkäri, asukkaan halutessa mukana on asukkaalle läheinen henkilö tai omainen, sosiaaliohjaaja osallistuu neuvotteluun tarvittaessa, jos asukkaalla ei ole omaisia. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan laadinnassa apuna käytettä ajantasaista RAI arviota.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveita hoidosta. Pahosuun kirjataan lisäksi asukkaan toimintakyky, perussairaudet ja niiden hoito, itsemääräämis-suunnitelma, kivunhoito suunnitelma, ravitsemus suunnitelma, kontinenssi suunnitelma, kulttuuri- ja elämänilo suunnitelma sekä saattohoitosuunnitelma, saattohoidon tullessa ajankohtaiseksi.

Toukolassa on käytössä elämänpuu lomake, joka auttaa asukasta kertomaan itselleen tärkeitä asioita ja muistelemaan elämänsä tärkeitä asioita. Tarvittaessa asukkaan omainen / läheinen voi kertoa asukkaalle tärkeistä asioista.

Rai arviointi sisältää kysymykset kognitiivisista toiminnoista, arkisuoriutumisesta, päivittäisistä toiminnoista, mielialasta, paino indeksistä, kivusta, sosiaalisesta osallistumisesta, asiakkaan kuntoutumismahdollisuuksista, kuntoutumista edistävästä hoitotyöstä ja terveydentilan vakaudesta. Rai arvio tehdään asukkaan tullessa Toukolaan sekä puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava-pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava-pirha.fi)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](mailto:Oletko tyytymätön saamaasi palveluun-pirha.fi)

Lisätietoja: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Toukolaa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)
- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Muistutuksissa ja kanteluissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään ryhmäkotien henkilöstökokouksissa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset ja kehittämistoimenpiteet. Tarvittaessa palvelupäällikkö on mukana epäkohtien ja kehittämistoimien käsittelyssä.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Suoraa palautetta voi antaa kirjallisesti asumisen palvelujen yksiköissä saatavilla olevilla palautelomakkeilla
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään **Toukolan** palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toimintaa tai koko Ikäihmisten palveluiden laatua.

Henkilöstön palautekanavia ovat:

- Pirhan fiilismittari 4 kertaa vuodessa
- Hyvinvointialueiden työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikysely (vuorovuosittain)
- Kehityskeskustelut
- Arjen keskustelut

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://asiakaskokemus-ikaihmissen-ja-vammaisten-palvelut-intra.pirha.fi)

Palautteiden yhteenvetoraportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Toukolan henkilöstö

1 palveluesihenkilö, 1 vastaava sairaanhoitaja, 5 sairaanhoitajaa, 40 lähihoitajaa, 1 hoiva-avustaja, 1 virikeohjaaja, 5 kotipalvelutyöntekijää.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Toukolassa pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnin esihenkilö hoitaa yhdessä palvelupäällikön ja Pirhan rekrytointiyksikön kanssa.

Virka-aikaan lähiesihenkilö hoitaa lyhytaikaisten sijaisten / vuokratyövoiman hankinnan. Illalla ja viikonloppuisin päivystävällä sairaanhoitajalla on ohjeet, miten sijaishankinta toteutetaan: tarvittaessa siirretään toisesta ryhmäkodista työntekijä puuttuvan työntekijän tilalle, ylityö tai vuoronvaihto, Pirhan oma sijainen tai otetaan yhteyttä Temporeen vuokratyöntekijän saamiseksi tai muuhun vuokratyöntekijöitä välittävään tahoon.

Vuokratyövoimaa käytetään vain, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla henkilöstöllä, sisäisin henkilöstöjärjestelyin tai omilla sijaisilla. Ensisijaisesti käytetään

Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan yksikössä pyytämällä opiskelijalta opintosuoritusote, josta selviää, että tarvittavat 140 opintopistettä on suoritettu sekä sairaanhoitajaksi opiskelevalla on voimassa oleva opinto-oikeus. Opiskelijan toimiessa laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä hänelle nimetään joka työvuoroon ohjaaja, joka on työvuorossa alueella.

Lähihoitajan sijaisuudessa voi työskennellä myös lähihoitajaksi opiskeleva, jolla on voimassa oleva opinto-oikeus ja vähintään 60 op tutkinnosta suoritettuna.

Hoiva-avustajan koulutusvaatimuksena on 60 osp:n laajuiset opinnot (sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnot osat kasvun ja osallisuuden edistäminen sekä ikääntyvien osallisuuden edistäminen).

Kotipalvelutyöntekijän vaatimuksena on suoritettu hygieniapassi

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan myös tartuntatautilain 48 pykälän mukainen soveltuvuus.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi) ja [Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle

Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Toukolassa uusille työntekijöille järjestetään perehdytys ryhmäkodissa ja apuna käytetään perehdytyskorttia.

Perehdytykseen osallistuu koko yksikön henkilökunta. Jokaisella uudella työntekijällä on oikeus suunnitelmalliseen perehdyttämiseen ja velvollisuus myös perehtyä itsenäisesti. Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän yksikön yleisiin toimintatapoihin ja tiloihin. Hän huolehtii työssä tarvittavat tunnisteet, avaimet ja tunnukset eri ohjelmiin sekä informoi tarvittavista verkkokoulutuksista. Uusi työntekijä huomioidaan

työvuorosunnittelussa niin, että hän on mitoituksen ulkopuolella ensimmäisten työvuorojen ajan.

Äkillisiä poissaoloja sijaistamaan tulevat työntekijät (keikkatyöntekijät, vuokratyöntekijät tai toisilta osastoilta siirtyvät työntekijät) otetaan työpariksi ja kerrotaan ryhmäkodin käytännöistä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen.

Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset.

Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Rekrytointivaiheen haastattelussa tarkistetaan työntekijän opiskelu- ja työtodistukset. Tarvittaessa kysytään lupa soittaa suosittelijalle. Haastattelun ja todistusten avulla selvitetään, onko työntekijän kielitaito riittävä. Lääkehoidon osaaminen tarkistetaan voimassa olevista todistuksista. Perehdytyksen apuna käytetään lomaketta ja henkilöstöä kannustetaan kysymään ja käyttämään Pirhan Intraa. Jokaisen ammattiryhmän edustajat osallistuvat perehdytykseen.

Toukolan henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin. Koulutukset löytyvät Pirhan koulutuskalenterista. Esihenkilö seuraa henkilöstöjärjestelmästä koulutukseen osallistumisraportteja sekä kehityskeskusteluissa käydään läpi koulutustarvetta. Mikäli henkilöstön osaamisessa havaitaan puutteita, henkilöstö ohjataan koulutukseen.

Iki-verkoston kokouksiin osallistutaan.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutukset-Ikaihminen-ja-vammaisten-palvelut)

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Toukolassa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen.

Henkilöstömitoitus lasketaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) kuvaamalla tavalla: Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä.

Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä. Välillisiin tehtäviin kuuluvat myös koulutukset, perehdyttäminen, kehittäminen, hallinnolliset tehtävät sekä muut hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät.

Toukolassa on käytössä henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitusta seurataan esihenkilön ja johdon toimesta. Mitoitusta raportoidaan kolmen viikon jaksoissa. Laskurin avulla mitoitusta voidaan seurata viikkotasolla sekä kolmen viikon jaksoissa. Kaksi kertaa vuodessa mitoitustiedot raportoidaan THL:aan

RAI arvioita seuraamalla saadaan tietoa asukkaiden hoitoisuudesta. Tarvittaessa mitoitusta vahvistetaan ottamalla sijaisia tai siirtämällä henkilöstöä eri ryhmäkodista toiseen. Henkilöstömitoitusta on tarvetta vahvistaa, jos asukkaiden hoitoisuus / palveluntarve sitä vaatii esim. saattohoitotilanteet ja epidemia tilanteet, vakavasti käytösoireiset asukkaat.

Lähiesihenkilön työaika on resursoitu kokonaan hoitotyön lähijohtamiseen, mitoituksen ulkopuolelle. Lähiesihenkilön työparina toimii vastaava sairaanhoitaja, jonka työajasta osa on resursoitu hoitotyöhön ja osa hallinnolliseen työhön. Tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja sijaistaa lähiesihenkilöä.

Mikäli henkilöstössä on vajetta ja sitä ei saada kohdassa 3.6 tavalla paikattua, tehdään kaikkein välttämättömin, eli huolehditaan asukkaiden hygieniasta, ruokailusta ja lääkkeiden saannista.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](#)

Toukolassa yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan salatun sähköpostin välityksellä, suullisesti tai kirjallisesti,

potilastietojärjestelmän avulla tai Kanta palvelujen kautta. Asukkaan lähtiessä sairaalan päivystykseen käytetään lomakkeita: henkilötietolomake, riskitietolomake, lääkelista ja mukaan lähtee myös lähete tai potilastietojärjestelmän uusin ger/yle lehti.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Toukola sijaitsee Tampereen kaupungissa. Samassa pihapiirissä sijaitsee Koukkuniemen vanhainkoti ja 3 muuta ympärivuorokautisen palvelun yksikköä. Vuokranantajana toimii Tampereen kaupungin tilapalvelut.

Tilat on suunniteltu ympärivuorokautisen hoivan toteuttamiseen, ja tilat ovat asiamukaiset ja esteettömät. Toukola rakennus on valmistunut vuonna 2018. Toukolassa on 5 kerrosta. Toukolan ryhmäkodit sijaitsevat rakennuksen 1–2 kerroksessa. Toukolan pohjakerroksessa on tilat asukkaiden käytössä olevalle kuntosalille, toimistotiloja, tilat hammashoitolalle, kirjastolle ja yksityisille palveluntuottajille sekä henkilökunnan sosiaalitytöt. Toukolan 3–4 kerroksessa toimii yksityisen toimijan ylläpitämä ympärivuorokautisen palvelun yksikkö.

Ryhmäkoteissa on 13 yhden hengen huonetta ja 1 kahden hengen huone. Yhden hengen huoneissa on WC- ja suihkutilat. Kahden hengen huoneessa on yhteinen eteinen ja yhteinen WC- ja suihkutila, huoneissa on paljeovi, jolla huoneisto voidaan jakaa kahdeksi eri huoneeksi.

Huoneessa on valmiina sänky ja yöpöytä sekä kiinteät kaapit ja ikkunoissa sälekaihtimet. Yhteistiloja ryhmäkodissa on ruokailu/olohuone ja sauna sekä iso lasitettu parveke.

Asukkaan asuvat omissa huoneissa, jolloin yksityisyyden suoja toteutuu. Kahden hengen huoneissa yksityisyyden suojan toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

- Säteilyturvakeskus/ympäristön säteilyvalvonta/radonmittaukset 23.5.2019
- Tampereen kaupungin ympäristöterveyden valvontasuunnitelman mukainen käynti tehty 15.2.2023, vanhusten tehostetun palveluasumisen yksiköt
- Tampereen kaupungin ympäristöterveyden valvontasuunnitelman mukainen käynti tehty 9.3.2023, tarjoilukeittiötoiminta
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 27.3.2023
- Turvallisuusselvityksen päivitysilmoitus 22.9.2023
- Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 29.4.2024
- Koukkuniemen alueen yleinen palotarkastus 3.6.2024
- Sisäinen palotarkastus 18.10.2024
- Pirkanmaan hyvinvointialue, ohjaus- ja valvontakäynti 18.11.2025
- Pirkanmaan hyvinvointialue rajatun lääkevaraston tarkastus 18.11.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Tilojen käyttöön liittyviä terveydellisiä riskejä arvioidaan aistinvaraisesti sekä eri tarkastuksissa tehtävillä mittauksilla. Mikäli esim. ilmanlaadussa havaitaan poikkeavuutta, siitä tehdään ilmoitukset erillisen ohjeen mukaan. Asukkaan asuvat omissa huoneissa, jolloin yksityisyyden suoja toteutuu. Kahden hengen huoneissa yksityisyyden suojan toteutumiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Siivouspalvelut ostetaan Voimialta.

Rakennuksen huolto toteutuu Tampereen kaupungin tilapalveluiden ja Pirhan yhteistyönä. Vikailmoitukset tehdään paketti järjestelmään, erillisen ohjeen mukaan. Kiireellisissä tilanteissa viasta ilmoitetaan puhelimitse Monivalvomoon.

Epäkohtailmoitukset tehdään Haipro järjestelmään mm. toimintaympäristöstä, josta tieto lähtee käsittelyn jälkeen tarvittaville tahoille.

Palveluyksikön laitteet ovat CE hyväksytyjä. Rikkinäiset laitteet poistetaan käytöstä tai lähetetään huoltoon. Välineiden huolto pyynnöt tehdään erilliseen paketti järjestelmään,

jonka käyttöön henkilöstö on koulutettu. Uusien välineiden mukana tulee käyttöohjeet. Osa laitteista on kirjattu sähköiseen järjestelmään, josta saadaan huolto muistutukset.

Lääkinnälliset laitteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten crp-, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä ovat yksikön hoitajien vastuulla.

Laitteiden huolto-, korjaus ja poistopyynnöt tehdään pakettijärjestelmän kautta, johon henkilöstö on koulutettu.

Asiakkailla on käytössään sähkökäyttöinen sänky sekä siirtymiseen apuvälineitä. Ryhmäkodeissa on sähköiset erilliset henkilönosturit. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää näitä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ergonominen työskentely huomioiden. Jokaisessa ryhmäkodissa on sairaanhoidollinen perusvälineistö asiakkaiden terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Apuvälineiden ja laitteiden hankinnasta vastaa palveluntuottaja ja Tuomi logistiikka. Välineiden tilaaja/hankkija vastaa siitä, että välineet tarkastetaan vastaanotettaessa ja toimittaja järjestää tarvittaessa käyttökoulutuksen.

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

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

Toukolan henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Henkilöstölle haetaan ammattiryhmäkohtaisesti oikeudet tietojärjestelmien käyttöön.

Palveluissa käytössä olevasta teknologiasta: henkilöstön käyttö opastus tapahtuu perehdytyksen yhteydessä. Hoitajakutsujärjestelmästä kerrotaan asukkaalle asukkaan tullessa ryhmäkotiin tai palvelu- ja hoitosuunnitelmanneuvottelussa. Hoitajakutsu järjestelmään liittyvä liiketunnistin on käytössä asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Toukolassa huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden yksiköissä tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Yksikön esihenkilö vastaa kierron perusteella tarvittavien kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

Toukolan esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Toukolan esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja ovat yhteyshenkilöinä henkilöstölle tilattavissa järjestelmien käyttöoikeuksissa. Pirha tunnus luodaan erillisen järjestelmän kautta, OMNI350 potilastietojärjestelmään tilataan tunnus paketin kautta.

Apteekkitilauksiin tarvittavat tunnukset tekee vastaava sairaanhoitaja tai esihenkilö. RAI tunnukset saa esihenkilöltä tai vastaavalta sairaanhoitajalta. Ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet ovat luettavissa intrassa.

Useimmin käytetyt ohjeet ovat tulosteena ryhmäkodissa. Kirjaamisesta järjestetään koulutuksia, joihin osallistutaan. Esihenkilö seuraa, että kirjaukset ovat hoidon ja palvelun kannalta riittävät ja tarvittaessa ohjeistaa kirjauksista. Henkilöstön perehdytyksessä huomioidaan kirjaaminen ja salassapitovelvollisuus.

Asiakastietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitetopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitetopyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Toukolassa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 22.9.2025. Lääkehoitosuunnitelma päivitys on käynnissä 1/26 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluesihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä sekä yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta.

Rajatun lääkevaraston lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 7.1.2026

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-kotihoidossa)

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden kulutusta ja käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä. Ohjeet löytyvät Pirhan intrasta. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Hygieniahoitaja Tarja Niemi,
tarja.k.niemi(at)pirha.fi

Tavanomaisia varotoimia noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa, riippumatta asiakkaan infektiosta tai mahdollisesta ongelmamikrobin kantajuudesta. Tavanomaiset varotoimet ovat infektioiden ja tartunnantorjunnan perusta asumispalveluissa.

Hygieniahoitaja on tehnyt infektioturvallisuuskäynnit Toukolan ryhmäkoteihin alkuvuodesta 2025.

Ryhmäkotien siivouksesta huolehtii Voimia. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus siivota eritetahrat. Ryhmäkodeissa on eritetahrapakki, jossa eritetahrojen siivousvälineet. Jätteiden lajittelusta on erilliset ohjeet. Särnäisjätteille on erilliset särnäisjäteastiat.

Henkilöstön työvaatteet ovat Sakupe oy:n yhteiskäyttövaatteita. Henkilöstöllä on asianmukaiset pukutilat.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Toukolan esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmän raportin mukaan ajalla 1.1.2025 – 30.9.2025 liittyvät tapaturmaan tai onnettomuuteen, lääkehoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan.

Toukolan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Tietoa riskeistä ja riskien mahdollisuudesta saadaan HaiPro ilmoituksista ja keskustelemalla henkilöstön kanssa.

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisempiä riskejä Toukolassa ovat lääkehoitoon ja asukkaiden kaatumisiin liittyvät riskit.

Lääkehoidon riskejä pyritään vähentämään koulutuksella ja perehdytyksellä sekä rauhoittamalla lääkkeenjako tilanne. Syksyllä 2025 on otettu käyttöön yhteistyöapteekista tulevat lääkkeiden annosjakelupussit.

Asukkaiden kaatumisia pyritään ehkäisemään oikeanlaisilla apuvälineillä. Tarvittaessa lääkärin kanssa yhteistyössä käydään läpi asukkaan lääkitys, löytyykö sieltä selittävää tekijää kaatumisille. Tarvittaessa voidaan pyytää fysioterapeutti kartoittamaan asukkaan tilannetta, onko asukkaalla oikeanlaiset apuvälineet ja hyötyisikö asukas fysioterapiajaksesta.

Muita mahdollisia riskejä ovat muistisairaiden asukkaiden käyttäytymisen muutoksesta johtuvat tilanteet. Muistisairas asukas pyritään kohtaamaan rauhallisesti, empaattisesti ja arvostavasti. Lyhytaikaiselta sijaiselta puuttuva käyttäjätunnus potilastietojärjestelmään muodostaa mahdollisen riskin, toki ryhmäkodissa on aina hoitaja, jolla on pääsy potilastietojärjestelmään.

Haipro ilmoituksia käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti ja käsittelyn tarkoituksena on oppia tapahtuneesta ja ennaltaehkäistä vaaratilanteita tai ennaltaehkäistä vastaavanlaisten tapausten uusiutuminen ja siten kehittää työtä. Henkilöstöä kannustetaan tekemään, läheltä piti ilmoituksia, jotta saataisiin tietoa mahdollisista riskeistä ja voitaisiin jo ennaltaehkäistä vaaratilanteita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä

työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Toukolan esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Toukolan henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoituksia havaituista poikkeamista ja vaaratilanteista sekä mahdollista epäkohdista. Ilmoitusten tekeminen on tärkeää, jotta asia voidaan käsitellä ja tarvittaessa tehdä kehittämistoimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia toimintatapoihin. Ilmoitusvelvollisuudesta kertominen kuuluu perehdytykseen. Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen laatimisesta on verkkokurssi, jonka henkilöstö suorittaa. Ilmoitusten käsittelijät suorittavat lisäksi vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyn verkkokurssin. Intrassa on ohjeet ilmoituksen laatimiseen ja käsittelyyn.

Muuhun ilmoitusvelvollisuuteen kuuluu esim. ilmoittaminen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Digi- ja väestöviraston verkkosivuilla voi tehdä ilmoituksen henkilöstä, joka mahdollisesti tarvitsee edunvalvontaa. Ilmoituksen tekeminen edellyttää, että henkilö ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn takia pysty itse huolehtimaan asioistaan eikä hänen asioitaan voida hoitaa asianmukaisesti edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta. Ilmoitus tehdään dvv.fi sivulta löytyvällä verkkolomakkeella tai tulostettavalla lomakkeella, joka postitetaan digi- ja väestövirastoon.

Vakavia vaaratapahtumia ovat tilanteet, joissa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka on kohdistunut suureen joukkoon asiakkaita.

Asukkaalle / omaiselle kerrotaan vaaratapahtumasta, jos se ei ole jo asukkaan tiedossa.

Tapahtuman jälkeen henkilöstön kanssa keskustellaan välittömästi työyhteisössä. Pirhassa on saatavilla henkilöstölle jälkipuintia ryhmämuotoisena tai yksilökohtaisena. Tilausohjeet jälkipuintiin löytyvät intrasta.

Vakavan vaaratapahtuman jälkeen aloitetaan tapahtuman tutkinta. Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää mm. turvallisuussuosituksen vastaavan tapahtuman

ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

Vakavan vaaratapahtuman ilmoittamisesta ja käsittelystä on henkilökunnalla tarkemmat ohjeet turvallisuuskansiossa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Toukolan esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö tukee ja avustaa esihenkilöä riskienhallintaan liittyvissä käytännön tehtävissä.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialue- ja yksikö- ja vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Edellä mainitut turvallisuustyöryhmät ja vastuuyksikkö- ja vastuualuekohtaiset turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuustyöryhmien tehtävänä on kehittää ja suunnitella riskienhallinnan ja turvallisuuden käytäntöjä.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Toukolan perehdytykseen kuuluu riskien hallinta. Intrassa on ohjeet riskien hallintaan ja turvallisuuteen, ryhmäkodeissa on henkilöstön käyttöön turvallisuuskansio. Jokaisen työntekijän on velvollisuus perehtyä turvallisuus asioihin. Henkilöstö suorittaa riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen verkkokurssin.

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Toukolan esihenkilö on yhteydessä ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa palveluntuottajaan, jos havaitaan puutteita tai epäkohtia. Esihenkilö vie tarvittaessa asian tiedoksi yksikön palvelupäällikölle.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Toukolan esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa yhteistyössä esihenkilön kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Pelastussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina suunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Asumisen palveluiden yksikössä on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys, joka päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja aina toiminnan oleellisesti muuttuessa. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään ajankohtaisesti henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla yksikön palaverissa.

Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus. Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä koulutuksilla ja alkusammutusharjoituksilla.

Toukolassa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://pirha.fi)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Toukolan omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa esihenkilö Anna-Liisa Salonen (etunimi.sukunimi@pirha.fi)

Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa.

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

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

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötason omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden

mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Toukolassa omavalvonnan toteutumista seurataan käsittelemällä tiimipalaverissa RAI laatutavoitteet. Toukolan toimintaa kehitetään RAI laatutavoitteiden mukaiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat))

Toukolan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmissen ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/ikaihmissen-ja-vammaisten-palvelujen-omavalvontasuunnitelmat)

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampere 19.1.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Anna-Liisa Salonen, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.