



Omavalvontasuunnitelma

Koukkuniemi Havula

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	24
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
3.6 Henkilöstö.....	28
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	32
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	33
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	35
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	38
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	41
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	43
3.13 Infektioiden torjunta	44
4 Omavalvonnan riskienhallinta	46
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	46
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	48
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	51
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	52
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	53
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	54
5.1 Toimeenpano.....	54
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	55
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	57

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 riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

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

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

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

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](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

Koukkuniemi Havula

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Koukkuniemi Havula, Ahlgrenin puistokuja 4, 33180 Tampere

Osasto 5 1. kerros, puh. 040 639 7421

Osasto 6 2. kerros, puh. 040 639 7422

Osasto 7 3. kerros, puh. 040 639 7009

Osasto 8 4. kerros, puh. 040 639 7010

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Laitoshoito, ikäihmiset

- osasto 5, 12 paikkaa
- osasto 6, 22 paikkaa
- osasto 7, 22 paikkaa
- osasto 8, 22 paikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Marjukka Kiuru, osastonhoitaja, marjukka.kiuru@pirha.fi p. 040 806 4743

Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, tanja.karvonen@pirha.fi p. 040 801 6315

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista sekä laitoshoidon 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.

Havula tarjoaa ikääntyneille henkilöille laitoshoidon (78 paikkaa).

Laitoshoidolla tarkoitetaan ympärivuorokautista asumista, johon sisältyy tarpeellinen hoito, kuntoutus, ateriat, lääkkeet, lääkäripalvelut, välttämätön hammashoito sekä pyykkihuolto. Laitoshoidossa tarjotaan myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Laitoshoidon on tarkoitettu niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt niin, ettei kotona asuminen ole enää mahdollista tukitoimien avulla.

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.

Havulan 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.

Lääkäripalvelun toteuttaa lähisairaalat toimialueen polikliiniset ja asumisen lääkäripalvelut. Lääkärinkierroksia toteutetaan niin lähi- kuin etäkierroksina. Lääkäripalveluihin kuuluu valmius konsultoida kotisairaalaan. Lääkäritakapäivystyksen tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Laboratoriopalvelut tuottavat Fimlab

Laboratoriot Oy, Havulan omat sairaanhoitajat huolehtivat laboratorio näytteiden ottamisesta. Hammaslääkärin ja suuhygienistin palvelut on saatavilla Koukkuniemen alueella, akuutin hammaslääkäripalvelun tuottaa Acuta.

Ateriapalveluista ja puhtauspalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Ateriapalvelu suunnittelee viikoittaiset ruokalistat ravitsemussuositukset huomioiden. Jokaiselle asiakkaalle tilataan hänelle sopiva ruokavalio. Aamupuuro toimitetaan osastolle valmiina tarjoiltavaksi. Lounas sekä päivällinen tulevat valmiina annoksina. Päiväkahvit ja iltapala on suunniteltu jaettavaksi asukkaan yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi. Ateriat jakautuvat vuorokauden aikana tasaisesti ja säännöllisesti. Lisäksi tarvittaessa tarjoillaan välipaloja. Ateriat ja tuotteet tilataan osastolle Voimialta Aromi-ohjelmalla.

Voimian puhtauspalvelut huolehtivat asukashuoneiden ja osastojen yleisten tilojen siivoamisesta, maanantaista perjantaihin. Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa. Lisäksi vuorossa oleva henkilökunta osaltaan huolehtii tilojen siistimisestä havaittuaan tarpeen. Pyykkihuollon tuottaa Sakupe Oy. Havula-talossa on pesukone, jossa pestään osaston asukkailla käytössä olevat lonkkahousut.

Istekki Oy tuottaa hyvinvointialueelle ICT-palvelut sekä lääketieteellisen tekniikan palvelut ja arkistojen tietopalvelun. Tuomi Logistiikka Oy tuottaa tarvikkeiden hyllytyspalvelut ja sisäiset kuljetukset osastoille. Tampereen kaupungin tilapalvelut tuottaa tarpeen mukaan kiinteistön korjaus- ja kunnossapitopalveluita. Riittävän henkilöstön turvaamiseksi tarvittaessa rekrytoimme lyhytaikaisia sijaisia rekrytointifirmojen, ensisijaisesti Tempore Henkilöstöpalvelut Oy:n kautta.

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.”

Toimimme Havulassa hyvinvointialueen arvojen mukaisesti ja niitä korostaen. Arvoista keskustellaan osastotunneilla ja näin osastoilla ajatellaan arvoista:

- Ihmisläheisyys: Olla ihminen ihmiselle. Kohtele toista ihmistä niin kuin haluat/toivot itseäsi tai omaistasi kohdeltavan.
- Arvostus: Arvosta itseäsi ja muita. On monta tapaa päästä yhteiseen lopputulokseen. Työvälineenä toimii oma persoona.
- Rohkeus: Rohkeus tehdä päätöksiä, puuttua epäkohtiin, ottaa asioita esille, sanoa mielipiteensä ja tarvittaessa ottaa yhteys esihenkilöön
- Vastuullisuus: Vastuu omasta työstä, vastuu yksikön toimivuudesta. Jokainen vastaa omasta työskentelystään, myös tekemättä jättämisestä.
- Luottamus: Olla luottamuksen arvoinen työyhteisössä, niin asiakkaille, työtovereille, esihenkilölle sekä työnantajalle.

Havulassa on käytössä omahoitajamalli sekä yksilövastuinen hoitotyö arjen sujuvoittamiseksi. Jokaisessa työvuorossa työntekijä vastaa 4–6 asiakkaan hoidosta työvuoronsa aikana. Työ on ympärivuorokautista ja hoitotyötä tehdään kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma lähetetään koko henkilöstölle sähköpostilla ja jokaisella on velvollisuus tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi osastokokouksissa. Arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan myös osastokokouksissa. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut vastaava

sairaanhoitaja ja esihenkilö sekä koko henkilöstö (lähihoitajia, perushoitajia, hoiva-avustajia, kotipalvelutyöntekijöitä, sairaanhoitajia ja vastaava sairaanhoitaja) osastokokouksien kautta.

Esihenkilö kerää omavalvonnan seurauksena saadut palautteet, havainnot ja mahdolliset puutteet ylös ja ne käydään suunnitellusti läpi osastotunneilla noin kolme kertaa vuodessa. Mikäli muutoksia tai epäkohtia havaitaan, päivitetään omavalvontasuunnitelma ja julkaistaan uudelleen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Marjukka Kiuru, osastonhoitaja marjukka.kiuru@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 omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Havulan 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://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Omavalvontasuunnitelma tulostetaan osastojen ilmoitustaululle kaikkien saataville ja lisäksi tuloste löytyy osastojen turvallisuuskansiosta. Omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta vastaa esihenkilö.

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 toteutumisiraportit 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/aktiviteettia, 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](#)

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI-vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI-vastuuhenkilöt/avainosaaja. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI-laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

RAI-arviointi tehdään kolmannen viikon aikana asiakkaan saapumisesta osastolle. Jatkossa puolivuositain ja aina, kun asiakkaan vointi ja toimintakyky muuttuu. RAI-arvio sisältää kysymyksiä, joihin tulee vastaus kysyä asiakkaalta itseltään. Samalla kysymys mielekkään elämän elämisestä osastolla, tulee kysyä asiakkaalta itseltään. RAI-laatukriteerejä käydään läpi osastokokouksissa ja varmistetaan, kuinka saadaan asukkaan omannäköinen elämä järjestettyä osastolla. Avainasemassa ovat omahoitajat, jotka laativat RAI-arvion yhdessä koko moniammatillisen tiimin kanssa. Heidän toimenkuvaansa kuuluu arvion tekeminen ja siitä saatavan tiedon välittäminen tarvittaessa sairaanhoitajalle ja edelleen lääkärille, mikäli lääkärin kannanottoa vaaditaan esimerkiksi kipujen osalta. Lääkäri myös laatii hoitolinjaukset ja hoitosuunnitelmat siten, että turhia päivystyskäyntejä voidaan välttää.

RAI-laatutavoitteet on lähetetty koko Havula-talon työntekijöille sähköpostitse ja tulostettu osastoille. RAI-laatutavoitteita käydään läpi yhdessä osastotunneilla esihenkilön toimesta vähintään kaksi kertaa vuodessa ja mietitään yhdessä toimenpiteet tilanteen parantamiseksi/laatutavoitteiden saavuttamiseksi, työtä ja toimintatapoja kehitetään tarpeen mukaan. Havulassa laatua pyritään parantamaan/kehittämällä seuraavia laatutavoitteita: asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, ja asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiviteettia. Tarkoituksena on lisätä RAI-avain henkilöiden käyttämistä kouluttamaan osaston työntekijöitä.

Uudet työntekijät käyvät RAI verkkokurssit. Verkkokurssien suorittamisen jälkeen, ensimmäinen RAI-arviointi tehdään yhteistyössä yksikön RAI-osaajan/vastaavan kanssa, lisäksi vielä 1–2 arviointia siten että, arviointi tarkistetaan ennen arvioinnin

lukitsemista. RAI-arvioinnin tekemiseen apua muilta työyhteisön jäseniltä. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin; RAI-tukiklinikoihin ja THL:n RAI seminaariin.

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 toiminnallisista, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuihin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://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.

Voimavaralähtöinen toimintamalli perustuu asiakaslähtöisyyteen ja kohtaamiseen, hoitaja tunnistaa asiakkaan voimavaroja ja käyttää niitä asukkaan hyödyksi arkisissa tilanteissa ja toimii rauhallisesti ja tasavertaisesti. Voimavaralähtöisessä toimintamallissa asukasta aktivoidaan pehmein ja laajoin kämmen liikkein ja valitaan kulloiseenkin tilanteeseen soveltuva apuväline. Asiakkaita ei nosteta, vaan liike tapahtuu liukumalla ja aktivoimalla. Asiakkaiden voimavaroista ja arjen sujuvuudesta kirjataan huolellisesti potilastietojärjestelmään jokaisessa vuorossa, jotta toimintakykyisyys on kaikkien yksikössä työskentelevien saatavilla ajantasaisesti.

Voimavaralähtöinen työskentelytapa lähtee aina vuorovaikutuksesta ihmisen kanssa ja hyvä ja lämmin kohtaaminen ovat avainasemassa onnistuneeseen tapahtumaan. Näitä asioita käydään osastotunneilla läpi ja luodaan toimintaympäristöön vahva yhdessä tekemisen henki, asukkaiden vähäistenkin voimavarojen käyttöönottamiselle. RAI-arviointi ja sen pohjalta laadittu hoitosuunnitelma antaa hoitohenkilökunnalle pohjan voimavaralähtöiselle työskentelylle. Voimavaralähtöinen toimintamalli käydään läpi hoito- ja palveluneuvottelussa, jossa läsnä ovat myös asukkaan omaiset. Näin varmistetaan myös se, että omaiset tulevat tietoisiksi toimintamallista ja sen tuottamasta mahdollisuudesta toimintakyvyn säilymisestä mahdollisimman pitkään. Käytössämme on myös VoiVa-voimavarat arjessa - valmennus, johon esihenkilö kannustaa työntekijöitä osallistumaan. Aiheeseen liittyy myös Moodle-kurssi, jonka jokainen työntekijä käy läpi.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmilla, 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.

Marjukka Kiuru, osastonhoitaja marjukka.kiuru@pirha.fi

Tanja Karvonen, palvelupäällikkö, tanja.karvonen@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 määrätyssä 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 sovituilla toimintakäytännöillä. 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, toimenpidevaihtoehdoista 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](#)

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)).

Asiakkaalle annetaan kaikki häneen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Osastolla järjestetään asukaskokous kerran kuukaudessa, johon kaikilla halukkailla on mahdollisuus osallistua. Kokouksessa käydään läpi asukkaiden esille tuomia ehdotuksia ja palautteita sekä kerrotaan tulevista tapahtumista. Kokouksista kirjoitetaan pöytäkirja ja se on kaikkien nähtävillä osaston ilmoitustaululla.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden oikeuksien toteutuminen varmistetaan yhteistyössä tarvittavien toimijoiden kanssa. Asiakkaan puhuessa äidinkielenään muuta kieltä, kuin suomea, varmistetaan hänelle tulkkipalvelut virallisten asioiden hoidossa. Tulkin voi tilata Monetran kautta, joko puhelimitse tapahtuvaan tulkkaukseen tai paikan päällä tapahtuvaan. Näitä tilanteita, joissa tulkkia tulee käyttää ovat palvelu- ja hoitosuunnitelma neuvottelu, tukiasioiden hoito sekä lääkärinkierrot. Arkisissa tilanteissa käytössä on digilaitteiden kääntäjäpalvelu ja mahdollisuus käyttää saman kielistä hoitajaa. Myös omaisten kanssa tehtävä tiivis yhteistyö auttaa asiakkaan ymmärretyksi tulemistä.

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.

Henkilökunta kohtelee asiakkaita kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tekee työtä omalla persoonallaan ja on aina läsnä asukkaita varten arkisissa kohtaamisissa ja tilanteissa. Asiakkaille puhutaan kauniisti ja arvostaen, ei käskien tai alentaen. Palvelu toteutetaan niin, että asiakas kokee elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Henkilökunnalla on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun. Henkilökunnalla on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua havaitaan. Tapahtumasta/tilanteesta tehdään HaiPro ilmoitus. Mikäli huonoa kohtelua havaitaan, on henkilökunnalla velvollisuus puuttua tilanteeseen heti ja varmistaa asiakkaan turvallinen ja asiallinen kohtelu. Mikäli tilannetta ei saada henkilökunnan kesken käsiteltyä, otetaan esihenkilö keskusteluun mukaan. Osastolla toimitaan asiakkaan ehdoilla ja häntä kunnioittaen aina.

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.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ mukaan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle salassapitosäännösten estämättä toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava 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. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat

halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Henkilöstö informoi asiasta omaisille/läheisille ja asukkaalle. Osaston ilmoitustaululta löytyy sosiaalivastaavan yhteystiedot. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Ensisijaisesti toivomme palautetta suoraan palvelua tai hoitoa antaneelle työntekijälle tai hänen esihenkilölleen. Myös erilaisten ongelmatilanteiden selvittämisessä paras tapa selvittää asia on olla yhteydessä ensisijaisesti palvelua antaneessa toimintayksikössä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Palautetta voi antaa myös sähköisesti hyvinvointialueen internetsivujen Anna palautetta- kohdan kautta. Osaston henkilökunta ottaa palautetta mielellään vastaan toiminnan kehittämiseksi. Nämä asiat käydään läpi palvelu- ja hoitosuunnitelmaneuvoittelussa ja kannustetaan asiakasta sekä omaisia antamaan palautetta ja ylläpidetään hyvää ja avointa kommunikointia.

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 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. 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](#)

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." (Lupa- ja valvontavirasto)

Arjessa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen toiveitaan kuunnellaan. Asiakkaalla on oikeus päättää omista arjen asioista, kuten mitkä vaatteet haluavat pukea päälleen, haluaako viettää aikaa omassa huoneessaan vai muiden asukkaiden seurassa. Tämä on osa päivittäistä työtä ja asukkaan omannäköinen elämä mahdollistuu asukasta kuuntelemalla ja hänen toiveitaan huomioimalla. Epäsuotuisia päätöksiäkin voidaan toteuttaa, paitsi jos päätös vaarantaa asukkaan itsensä tai muut asiakkaat. Laitimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston mukaan asiakkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asiakkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan

asiakkaan liikkumista, tulee tarkoin harkita niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. Ratkaisu on tehtävä aina asiakaskohtaisesti ja ennen sitä on harkittava, soveltuuko, joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin. Rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan, omaisten kanssa keskustellaan. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään.

Päätökseen kirjataan perusteet turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Kun kyseessä on rajoittava toimenpide, uusi arvio tehdään uudelleen. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä asukkailla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaiseksi, koska tällöin ei ole kyse rajoitustoimenpiteestä. Rajoittavana toimenpiteenä ei pidetä sitä, jos asukas itse pyytää esimerkiksi sängynlaidan nostoa yön ajaksi sängyssä ollessa. Yleisimpiä rajoittavia turvavälineitä osastolla on sängyn laitojen nosto tai pyörätuolin haaravyö/turvavyön käyttö sekä hygienihaalarin käyttö.

Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla ja osaston sairaanhoitaja/omahoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätöksen tulee arvioida ajallaan. Turvavälineiden tarvetta arvioidessa tulee aina arvioida myös asiakkaan käytössä oleva lääkitys.

Asiakkaan arvotavarat, omaisuus ja rahat säilytetään osastolla omassa huoneessa ja omalla vastuulla. Tämä käydään läpi palvelu- ja hoitoneuvottelun yhteydessä.

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.

Asiakkaille laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma eli Pahosu kuukauden kuluessa muutosta. Palvelu - ja hoitosuunnitelmaneuvoittelu (PAHOSU) järjestetään yhteistyössä asukkaan, hänen läheisensä ja hoitavan henkilökunnan kesken. Pahosuun kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet, voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Pahosun pitämiseen on laadittu osastolla ohjeet ja runko, jonka mukaan pahosut kirjataan potilastietojärjestelmään. Pahosu-keskustelusta laaditaan kooste, joka tulostetaan asukkaalle ja läheiselle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI-arvioinnit päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään kuuden kuukauden välein. Omahoitajat huolehtivat pahosujen ja RAI-arviointien päivittämisestä. Esihenkilö ja RAI vastaavat seuraavat RAI-arviointien ajantasaisuutta.

Otamme toiminnassamme huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sekä kunnioitamme itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Pahosu sekä RAI-arvioinnit toteutetaan mahdollisuuden mukaan yhdessä asukkaan ja omahoitajan kanssa, jolloin asukas pääsee osallistumaan omaa hoitoa koskevaan päätöksen tekoon. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaan tarpeiden mukaan ja se kirjataan potilastietojärjestelmään. Rakenteisen kirjaamisen avulla asiakkaan tarpeet ovat nähtävillä Omni360 potilastietojärjestelmän hoitokertomuksen etusivulla ja siitä ne ovat

kaikkein hoitohenkilöstöön kuuluvien nähtävillä. Omahoitaja päivittää hoitosuunnitelmaa aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa ja raportoi suunnitelman päivittämisestä muulle henkilöstölle. Henkilöstö toteuttaa hoitoa suunnitelman mukaisesti.

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

Hatanpääkatu 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

Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://www.pirha.fi/etusivu/tyytyvyyden-saaminen-palveluun)

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 Havulaa 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

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 Pirreen 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.

Havulan osastojen esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten palveluiden Pohjoinen 2 alueen palvelupäällikkö Tanja Karvonen tanja.karvonen@pirha.fi p. 040 801 6315 vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään osastoilla osastokokouksessa. Epäkohta pyritään poistamaan ja puutteet korjaamaan; osastolla mietitään ja keskustellaan muistutuksesta yhdessä henkilöstön kanssa. Toimintaa kehitetään ja muutetaan tarpeen mukaan, sovitaan yhdessä kehittämistoimenpiteet ja ne kirjataan osastokokousmuistioon. Kehittämistoimenpiteitä seurataan ja niitä arvioidaan säännöllisesti osastokokouksissa.

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://www.pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.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.

Havula-talon ala-aulassa on koko talon yhteinen palautelaatikko. Palautelaatikko tarkistetaan kerran viikossa. Palautteet käsitellään osastokokouksessa. Omaisten toivotaan antavan suoraa palautetta henkilöstölle tai esihenkilölle. Palautteiden pohjalta epäkohdat ja riskiä aiheuttavat asiat korjataan mahdollisimman nopeasti, kehitetään toimintaa. Asukaskokoukset järjestetään kerran kuukaudessa, jossa asiakkaita rohkaistaan antamaan suoraa palautetta ja he voivat esittää toiveita osaston toimintaan. Asukaskokouksessa pyritään pitämään ilmapiiri avoimena, että palautetta on helppo antaa.

Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta esimerkiksi Pirha:n Fiilismittariin kautta. Henkilöstö voi antaa suoraa palautetta, se käsitellään osastokokouksissa.

Palautteet käsitellään Havulan osastopalavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltujen 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://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

Henkilöstörakenteella pyritään vastaamaan Ikäihmisten laatusuosituksen palvelun sisältövaatimuksiin. Henkilöstö koostuu esihenkilöstä, sairaanhoitajista, lähi – ja perushoitajista, kotipalvelutyöntekijöistä, hoiva-avustajista, kulttuuriohjaajasta ja ulkoiluttajasta. Henkilöstöä on työvuoroissa ympäri vuorokauden. Havulan osastojen henkilöstömäärä on: osastonhoitaja, 2 vastaavaa sairaanhoitajaa, 5 sairaanhoitajaa, 53 perus/lähihoitajaa, 5 hoiva-avustajaa ja 2 kotipalvelutyöntekijää. Havula talossa on koko talon yhteinen ulkoiluttaja, kulttuuriohjaaja ja vip henkilöitä, jotka paikkaavat henkilökunnan äkillisiä poissaoloja tai pidempiä poissaoloja, esimerkiksi lomia.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Sijaisten hankinta yksikössä (myös illalla ja viikonloppuisin): Äkillisiä poissaoloja pyritään sijaistamaan pääsääntöisesti talossa olevalla vakituisella sijaisella.

Henkilökunta siirtyy tarpeen mukaan yksiköstä toiseen henkilökunnan riittävyyden varmistamiseksi. Poissaolot voidaan korvata myös vuoronvaihdoin ja tuplavuoroja tekemällä sopimalla asiasta yhdessä työntekijän kanssa. Tarvittaessa rekrytoimme lyhytaikaisia sijaisia joko suoraan tai rekrytointifirmojen kautta. Alihankitun työvoiman, rekrytointifirmojen käyttämistä pyritään välttämään. Lähes kaikki pidemmät poissaolot sijaistetaan. Esihenkilön poissa ollessa (illat, viikonloput ja arkipyhät) Havula-talon sairaanhoitajat järjestelevät yksikön poissaolot.

Esihenkilö tarkistaa henkilökunnan ammatillisen pätevyyden todistuksista ja terveydenhuollon ammattirekisteristä sekä varmistaa haastattelulla soveltuvuuden tehtävään. Esihenkilö varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon haastattelemalla ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito.

Hoitotyön opiskelijoiden opintopisteet ja opinto-oikeus tarkistetaan. Tällä varmistetaan, että opiskelijalla on riittävät valmiudet työskennellä nimikesuojatun tai laillistetun

sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Terveydenhuollon opiskelijalle nimitetään perehdyttäjää ja hänellä on joka työvuorossa kirjallisesti nimetty ohjaaja Havula-talossa/ Koukkuniemen alueella, jolta voi saada apua, tukea ja ohjeita tarpeen mukaan. Ohjaaja on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaaja seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa, tarvittaessa hänen on puututtava epäkohtiin.

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.

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 rikostaustaohteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Osaamista varmistetaan perehdytyksellä. Jokaisella uudella työntekijällä ja sijaisella on oikeus suunnitelmalliseen perehdyttämiseen ja velvollisuus myös perehtyä itsenäisesti. Esihenkilö nimeää uuden työntekijän/sijaisen perehdyttäjän. Uusille työntekijöille järjestetään 2–5 perehdytystyövuoroa. Tarkoituksena on, että perehdyttäjänä toimii yksi työntekijä. Perehdyttämisen apuna käytetään perehdytyksen tarkistuslistaa. Perehdytyksen sisältönä on esimerkiksi osaston toiminta, lääkehoitoon ja lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdyttäminen ja käytön opastus. Perehdytyksen yhtenä pohjana käytetään talon lääkehoitosuunnitelmaa. Tavoitteena on ottaa Havulassa käyttöön sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä vuoden 2026 aikana uusille vakituisille työntekijöille.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut](#)

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.

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). Esihenkilö seuraa, että henkilöstö on käynyt vaaditut koulutukset. Kehityskeskustelussa käydään läpi yksilöllisesti koulutarpeita ja samalla osaamista kartoitetaan. Esihenkilö voi tarvittaessa velvoittaa työntekijän osallistumaan koulutuksen hänen osaamisvajeensa vuoksi. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan omavalvonnan, HaiPro ilmoitusten, palautteiden ja käytännössä ilmi tulleiden epäkohtien kautta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan keskustelemalla henkilökohtaisesti tai osastokokouksessa sekä tarpeen vaatiessa työnjohdollisin menetelmin.

Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin, koulutuskutsuja ja linkkejä Teams koulutuksiin lähetetään sähköpostitse. Pirha:ssa on tarjolla paljon erilaisia koulutuksia, henkilöstö voi ilmoittautua niihin oman osaamisen vahvistamiseksi HR-työpöydän kautta. Koulutukseen osallistuminen sovitaan esihenkilön kanssa. Esihenkilö varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon, haastatteleamalla ennen työhön ottamista. Tarpeen mukaan kielitaso tulee todentaa rekrytointiprosessin aikana testaamalla (kielitaitovaatimus esim. B1-taso). Työntekijöitä kannustetaan itsenäisesti kehittämään kielitaitoa ja osallistumaan kielikoulutuksiin.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutusohje](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten 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.

Riittävä henkilökunnan määrä pohjautuu henkilöstömitoitukseen. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Hyvinvointialueella on määritetty laitoshoidon suunnitelman henkilöstömitoitukseksi 0,63. Henkilöstömitoituksen laskennassa käytetään henkilöstömitoituskaskuria. Mitoituskaskuria käytetään apuna työvuorosunnittelussa ja työvuorojen toteutumien laskennassa, tarvittaessa päivittäin poissaolojen seurannassa. Poissaolot sijaistetaan tilannekohtaisesti henkilöstömitoitus huomioiden. Resurssin riittävyyttä arvioidaan osaston tilanteen mukaisesti. Mikäli osastolla on saattohoitotilanne, varmistetaan riittävä henkilöstöresurssi. Asukkaiden hoivan tarve määrittelee resurssin ja vajetilanteet täytetään tämän tarpeen mukaan.

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](#)

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.

Terveysdenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveysdenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveysdenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveysdenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveysdenhuoltolaki 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.

Osastolla toimitaan moniammatillisesti ja yhteistyötä tehdään tarvittaessa muiden tahojen kanssa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä tiedustellaan asukkaalta, minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Suostumus tietojen luovuttamisesta kirjataan asiakirjoihin. Potilastietojärjestelmän kautta palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot ja asukkaan hoitoon osallistuvat huolehtivat, että kirjaukset ovat ajantasaisia potilastietojärjestelmässä.

Yhteistyö tapahtuu OMNI360 potilastietojärjestelmän kautta (lähetejärjestelmä, kirjaukset järjestelmään), AVPH-järjestelmän kautta (asukaspaikat), sähköpostitse, puhelimella ja joissakin tapauksessa ihan postitse. Potilastietojärjestelmien yhtenäistäminen mahdollistaa muiden palvelunantajien tiedonsaannin reaaliajassa. Tiedonkulkua varmennetaan lisäksi suullisella raportoinnilla. Saga-järjestelmä tulee käyttöön keväällä 2026 ja sen avulla huolehditaan sosiaalihuollon tarve sekä KANTA-

arkistoon siirtyvä tieto, jolloin kaikki toimijat saavat tarvittavat tiedot sitä kautta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Havula sijaitsee Tampereella Lapinniemen kaupunginosassa. Havula-talo on hyvällä paikalla keskellä Koukkuniemen luonnonkaunista aluetta. Havula-talo on neljäkerroksinen vaaleanbeige rapattu talo. Olemme aivan Näsijärven tuntumassa ja kaunis ympäristö antaa erinomaiset puitteet ulkoilulle ja retkille. Keskustaan on matkaa noin 2 km ja sieltä meille pääsee sujuvasti bussilla nro 2. Vuokranantajana toimii Tampereen kaupunki.

Asiakkaalla on käytössä peruskalustettu oma huone (n.11–16 m²), jonka hän saa sisustaa mieleisekseen. Peruskalustukseen kuuluu sähköinen hoitosänky + yöpöytä, pöytä ja tuoli. Osastoilla on ruokasali ja 1–2 pienempää oleskelutilaa. Suihkuhuone peseytymiseen. WC-tilat sijaitsevat käytävällä asukashuoneiden välittömässä läheisyydessä. Talossa on asukkaiden käytössä yhteinen sauna, joka lämpiää maanantai–torstai. Sauna tilat sijaitsevat Havula-talon pohjakerroksessa. Koukkuniemen alueella käytössä on myös kuntosali. Piha-alueet ja Toukolan kirjasto ovat asukkaiden ja omaisten vapaassa käytössä. Koukkuniemen alueella järjestetään erilaisia tilaisuuksia, joihin asukkaat voivat osallistua omaistensa ja läheistensä kanssa. Vierailuajat ovat rajoittamattomat, saattohoitotilanteessa omaiselle järjestetään tarvittaessa yöpymismahdollisuus asukkaan huoneeseen. Henkilökunta noudattaa yksityisyyden suojan mukaisia hoitotyönperiaatteita.

Uuden henkilöstön perehdyttämisellä varmistetaan, että jokainen osaa käyttää osastoilla käytössä olevia laitteita, välineitä ja tarvikkeita. Osastoilla käytetään vain ikäihmisten hoitoon soveltuvia laitteita tai tarvikkeita.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

- Ympäristöterveyden terveystarkastajan terveystarkastus 23.10.2024
- Palotarkastus 17.2.2022 , Poistumisturvallisuuden arviointi 07.06.2024
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 6.10.2020.
- Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 21.8.2017

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Väline - ja toimitilavioista tehdään heti ilmoitus Paketti-sovellutukseen, joka mahdollistaa arjen tukipalvelujen, huoltopalveluiden tilaamisen verkosta yhden luukun periaatteella. Tarvittaessa viallinen tai rikkiäinen laite poistetaan käytöstä. Välineiden huolto on järjestetty palvelun tuottajan toimesta tai osaston henkilöstö huolehtii lääkintälaitteen määräaikaishuoltoon.

Asukashuoneiden lämpötiloja seurataan kesällä päivittäin ja mikäli tilan lämpötila ylittää sallitun rajan huolehditaan huoneen viilentämisestä ja tuodaan asukasta huoneesta pois päivän kuumimpina tunteina. Havula-taloon taloon on tehty korjauksia ja huoltotöitä, esimerkiksi tiivistyskorjauksia ja kuituja on poistettu. Sisäilmaa seurataan ja asiaa käsitellään sisäilmatyöryhmän kokouksissa. Sisäilmatyöryhmä kokoontuu säännöllisesti ja sen kokouksesta laaditaan tiedote tilojen käyttäjille, jossa otetaan kantaa tilojen käytöstä. Tiloja voidaan käyttää normaalisti. Tilojen terveydelliset riskit tunnistetaan havainnoimalla toimintaympäristöä ja niissä havaitut puutteet ilmoitetaan välittömästi paketti ilmoituksella ja tarvittaessa otetaan yhteys monivalvomoon. Jos henkilöstö kokee saavansa oireita työympäristöstä, hänet ohjataan ottamaan yhteyttä työterveyteen.

Perehdytyksen, koulutuksen ja päivittäisen seurannan avulla varmistetaan, ettei käytössä ole epäasianmukaisia tai turvallisuusriskin muodostavia välineitä. Esihenkilön kautta hyväksytetään ja hankitaan välineet osaston käyttöön.

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Uusi työntekijä perehdytetään laitteiden käyttöön ja velvoitteiden noudattamiseen. Samalla varmistetaan lääkintälaitteen esimerkiksi potilasnostimen käytön osaaminen. Näitä asioita käydään lävitse osastokokouksissa aina tarpeen mukaan. Uuden laitteen hankinnan jälkeen pyydetään tarvittaessa laitteen maahantuojaan edustajalta lääkintälaitteen käyttökoulutusta. Tarve hankinnasta tulee yksikön henkilökunnalta, joka näkee asukkaan tarpeen. Riippuen apuvälineestä, perehdytyksen laitteen käyttöön antaa esimerkiksi työntekijä, joka hallitsee laitteen käytön tai henkilökunta perehtyy laitteen käyttöön ja toimintaan apuvälineen mukana tulevan ohjekirjan avulla, osaamista jaetaan. Apuvälineen tai lääkintälaitteen huolto ja korjaus tapahtuu Paketti sovelluksen kautta, johon tehdään palvelupyyntö. Osalle lääkintälaitteista on määritelty määräaikaishuollot, jotka toteutuvat palveluntuottajan toimesta.

Lääkinällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään HaiPro järjestelmään, josta lähtee ilmoitus Fimeaan. Lääkinällinen laite poistetaan välittömästi pois käytöstä. Vaaratilanneilmoitus tehdään myös lääkinällisen laitteen valmistajalle / valtuutetulle edustajalle / maahantuojaan / jakelijalle.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Osastojen henkilöstö huolehtii laitteiden huoltoon/kalibrointiin lähettämisen säännöllisesti, pääsääntöisesti kerran vuodessa. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-sovelluksen kautta.

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](#)

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

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana

perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan, eri ammattiryhmillä on oikeudet erilaisiin tietojärjestelmiin ja ohjelmiin. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön. Henkilöstö perehdytetään eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin ja niiden muuttuessa järjestään koulutusta. Henkilökunta on ohjeistettu kirjautumaan tietojärjestelmiin vain omilla tunnuksilla tai toimikortilla ja kirjautumaan ulos koneelta heti käytön lopetettuaan.

Henkilökunnalta edellytetään tietosuojakoulutuksen läpi käymistä ja esihenkilö varmistaa koulutuksen käynnin. Ohjeistuksen muututtaessa siitä tiedotetaan henkilökunnalle ja asiat käydään lävitse osastotunnilla. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Uuden henkilöstön tai harjoittelijoiden kanssa perehdytyksessä käydään läpi tietoturvan perusasiat. Tarkempi perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Ajantasaiset tietosuoja- ja tietoturvaohjeet löytyvät intrasta. Tietosuojakoulutuksessa on käytössä jatkuvan osaamisen periaate, koulutus käydään kahden vuoden välein.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi käyttötukeen huomatessaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeaman sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä. Tietojärjestelmien katkoista ilmoitetaan pääsääntöisesti etukäteen. Tietojärjestelmien käyttökatkon aikana toimitaan varasuunnitelman mukaisesti. Havulan osaston 6 sairaanhoitajan puhelimesta on kaksi SIM-korttia puhelinoperaattorin häiriötilanteiden varalta.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle 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.

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.

Teknologisena työvälineenä osastolla on Vivago-potilaskutsujärjestelmä.

Potilaskutsujärjestelmästä infotaan asiakkaalle osastolle tullessa. Jokaisella asiakkaalla on ranneke tai kaulaan pujotettava hälytyskello, jota painamalla kutsu tulee hoitajan taskussa olevaan puhelimeen. Puhelimen avulla voidaan ottaa yhteys asukkaaseen, soittamalla asukkaan huoneeseen. Lisäksi ranneke antaa dataa, jota esimerkiksi yöhoitaja hyödyntää seuraamalla asukkaiden vireystilaa tietokoneen näytöltä. Osastoilla on Vivago-vastaava, joka kouluttaa ja auttaa henkilöstöä sekä asiakkaita järjestelmään liittyvissä asioissa.

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](#)

Havulassa 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 terveystietojärjestelmien 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 tietoturvakierto 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.

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

Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan, esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön, esimerkiksi potilastietojärjestelmän käyttö. Henkilöstö perehdytetään eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin ja niiden muuttuessa järjestään koulutusta. Henkilökunta on ohjeistettu kirjautumaan tietojärjestelmiin vain omilla tunnuksilla tai toimikortilla ja kirjautumaan ulos koneelta heti käytön lopetettuaan.

Tarvittavat tunnukset tilataan esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta Paketti-järjestelmän kautta.

Kirjaaminen tapahtuu ajan tasaisesti, jokaisessa vuorossa, rakenteisen kirjaamisen mukaan. Henkilöstö on koulutettu rakenteisen kirjaamisen tapoihin ja jokaisen omalla vastuulla on hankkia lisäkoulutusta kirjaamiseen liittyvistä koulutuksista. Puutteellisiin kirjauksiin puututaan ohjeistamalla tai kouluttamalla. Osastoilla on kirjaamisvastaavat, joiden tehtävänä on auttaa ja ohjata kirjaamista. Uudet työntekijät perehdytetään potilastietojärjestelmiin ja kirjaamiseen.

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. Oikaisupyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitietopyyntö: 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. Lokitietopyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnot voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnot 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](#)

Havulassa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 27.12.2024 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa jokaisella osastolla vastaavat sairaanhoitajat sekä osaston sairaanhoitaja, joka on vastuussa lääkehoidon asianmukaisuudesta.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](#)

Jokaiselle asiakkaalle mietitään yksilöllinen päivittäinen hygieniahoido, esimerkiksi asianmukainen kontinenssisuoja. Asiakkaiden hygieniasta ja puhtaudesta huolehditaan päivittäin. Suihkussa tai saunassa käydään viikoittain sekä tarvittaessa. Hygieniahoidon tarpeesta kirjataan suunnitelma potilastietojärjestelmään ja tarvetta arvioidaan jokaisessa työvuorossa ja muuttuneissa tilanteissa suunnitelmaa päivitetään.

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaoheistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaoheet ovat osa perehdytystä ja

niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hygieniaohteita noudattamalla, sisältäen ohjeiden mukaisen käsihygienian ja muun suojautumisen hoitotilanteissa. Nämä asiat käydään lävitse heti uuden työntekijän tullessa osastolle perehdytyksen yhteydessä.

Tavanomaiset varotoimet ovat infektioiden torjunnan perusta asumispalveluyksiköissä. Niillä pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijästä asiakkaaseen, asiakkaasta tai asiakkaan hoitoympäristöstä työntekijään ja edelleen toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisia varotoimia ja muita hygieniaan liittyviä toimia noudatetaan kaikkien asiakkaiden hoidossa. Hyvä käsihygienia on ensisijainen edellytys onnistuneelle infektioiden torjunnalle. Asiakkaiden tarkkailu ja ohjeidenmukainen eristäminen heti infektioiden tai epidemian ilmaantuessa on ensisijaisen tärkeää. Infektioidentorjunnan yhdyshenkilöä ja osaston lääkäriä informoidaan heti sekä omaisten / läheisten / vierailijoiden informointi esim. noro- / koronatilanteessa on tärkeää. Hygieniaohteiden noudattamista käydään lävitse säännöllisesti osastokokouksissa. Infektioidentorjunnan yhdyshenkilöä pyydetään tarpeen mukaan osastokokoukseen. Osastoilla on nimetyt hygieniavastaavat. Hygieniavastaavien osallistuminen hygieniayhdyshenkilöiden koulutuspäiviin mahdollistetaan joka vuosi.

Työvaatteet ovat saatavilla talon alakerrassa, käytössä on Sakupe oy:n yhteiskäyttövaatteet.

Voimian työntekijät huolehtivat arkisin aamuvuorossa roskien viennin, pyykkit vie hoitaja jokaisessa vuorossa. Iltaisin ja viikonloppuisin osaston puhtaus ja pyykkien, sekä roskien vienti on hoitajan tehtävä. Osastoilla tulee myös terveydenhuollon jätettä mm. Särmäisjätettä ja tietoturvajätettä. Särmäisjätteiden pois kuljetuksesta tehdään pyyntö PAKETTI-ohjelman kautta. Tietoturvajätteelle oma on keräysastia osastolla lukitussa kaapissa. Tietoturvajätteen viemisestä huolehtii osaston henkilökunta, kellari kerroksessa sijaitsevaan jätehuoneeseen, jossa on tietoturvajätteelle tarkoitettu lukittu

laatikko. Myös terveydenhuollon lasijäte toimitetaan henkilökunnan toimesta samaan paikkaan, jossa tälle jätteelle on myös oma laatikkonsa.

Ohjeistuksia käydään läpi osastokokouksissa ja tiedotteet lähetetään myös sähköpostitse, osastonhoitajan toimesta.

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.

Havulan 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.

Havulan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Havulan osastoilla asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit ovat:

- Tapaturmat / kaatuminen, jonka seurauksena asiakkaan toimintakyky voi laskea tai aiheuttaa sairaalahoidon tarvetta. Riskin suuruus, todennäköinen. Riskiä voi vähentää tai poistaa tilojen esteettömyydellä ja riittäväällä valaistuksella, ravitsemuksesta huolehtimisella, tarpeellisten apuvälineiden käyttämisellä, kuntouttavalla hoitotyöllä sekä mielekkäällä arjella.
- Lääkepoikkeamat, jonka seuraus voi olla asiakkaalle haitan tuottaminen; kivut, lääkkeen sivuoireet, tajunnan tason laskeminen, sairaalahoidon tarve ja pahimmassa tapauksessa kuolema. Riskin suuruus satunnainen. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää lääkehoitosuunnitelman noudattamisella, lääkkeenjakoön keskittyminen, selkeä tehtävä /työnjako, HaiPro-ilmoituksia tekemällä: niiden seuranta ja niistä oppiminen ja tarvittaessa toimintatavan muutos.
- Väkivalta ja sen uhka. Joilloin seurauksena voi olla hoitajan tai asiakkaan loukkaantuminen. Riskin suuruus toennäköinen. Riskiä voidaan poistaa: ylläpitämällä osastolla rauhallinen ilmapiiri, huomioimalla asiakkaiden tarpeet, arvostava kohtaaminen ja tilanteiden ennakoiminen. Lääkäriä tiedotetaan asukkaiden voinnin ja toimintakyvyn muutoksista. Osallistutaan aggressiivisen asiakkaan kohtaamisen koulutukseen ja toimitaan Pirhan uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnan ohjeen mukaisesti.

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](#)

Havulan 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.

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

Palveluyksikön esihenkilö ja hänen valtuuttamansa sairaanhoitajat 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.

HaiPro-ilmoituksen tekee se työntekijä, joka tapahtuman on havainnut ja ilmoitus tehdään viipymättä. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta- oikeuksista ja niiden käytöstä aina perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisin väliajoin osastokokouksissa. Sairaanhoitaja käy lääkepoikkeamat heti niiden tultua ilmi sen työntekijän kanssa, kuka poikkeaman on tehnyt, jotta tilanteesta opitaan ja jatkossa poikkeama voidaan estää. Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitaja käsittelevät HaiPro-ilmoitukset ohjelmassa ja niitä käydään säännöllisesti osastokokouksissa lävitse. Esihenkilö käy puolivuositain poikkeamat osastokokouksissa määrällisesti lävitse ja mitä poikkeamat ovat olleet. Vakavan tapahtuman sattuessa esihenkilö ottaa viipymättä yhteyden työterveyteen, josta järjestetään tapahtuman osallisille jälkipuinti, eli debriefing. Tapahtumaan osallisena olleeseen asiakkaaseen ollaan viipymättä yhteydessä, tarvittaessa pyydetään lääkäri osastolle tutkimaan asiakkaan vointi, tarvittaessa lähetetään jatkotutkimuksiin sairaalaan ja asiakkaan omaisiin ollaan viipymättä yhteydessä puhelimitse.

Jokainen työntekijä ottaa huomioon työskentelyssään työturvallisuuden ja ergonomisen työskentelyn sekä havainnoi ympäristöä ja havaittuihin epäkohtiin välitön puutuminen.

Työtehtäviä suunnitellaan etukäteen ja tilanteita pyritään ennakoimaan. Toiminnan päivittäisiä seuranta- ja tunnistamisjärjestelmiä ovat potilasturvallisuuteen liittyvä HaiPro-järjestelmä, henkilöstöön liittyvä Granite ja aktiivisen tuen keskustelu.

Vakavaksi haitaksi katsotaan kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai toimintakyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa työntekijät varmistavat aina ensin asukkaan turvallisuuden. Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle tai työvuorossa työnjohdollisessa vastuussa olevalle sairaanhoitajalle, joka varmistaa asukkaan, henkilöstön sekä toiminnan turvallisuuden. Tapahtuneesta kerrotaan mahdollisimman pian asukkaalle tai hänen läheisilleen, sekä tarvittaessa järjestetään kriisiapua. Esihenkilö varmistaa, että tapahtumassa mukana olleen henkilöstön tukitoimenpiteet aloitetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, ja että tapahtuneesta keskustellaan koko työyhteisön kanssa. Esihenkilö kehottaa tapahtumaan osallisia työntekijöitä tekemään muistiinpanoja tapahtumasta, sen kulusta ja siihen liittyvistä olosuhteista tutkintaa varten, koska muistikuvat tapahtuneesta alkavat hävitä nopeasti. Jos vakavassa vaaratapahtumassa on ollut mukana esimerkiksi lääkinnällinen laite, hoitotarvike tai muu materiaali, ne talletetaan tai poistetaan tilapäisesti käytöstä ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten. Tapahtumasta tehdään asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmiin ja asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro), joka sisältää tapahtuman kuvauksen sekä välittömät toimenpiteet. Esihenkilö tai työnjohdollisessa vastuussa oleva ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle 48 tunnin kuluessa. Tapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan huomioon osastojen toiminnassa. Toimintaa muutetaan ja kehitetään tarvittavaan suuntaan, toimintaa parannetaan tarpeen mukaan.

Asukkaalle tapahtuneesta vaaratapahtumasta tai läheltä piti-tilanteesta tehdään myös

HaiPro-ilmoitus ja asiassa läsnä oleva henkilöstö ottaa yhteyden omaisiin ja raportoi tapahtuneesta Pahosu-neuvottelussa sovitulla tavalla.

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.

Havulan 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 toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Edellä mainitut turvallisuustyöryhmät ja vastuuyksikkötasoiset 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

Riskienhallinta on oleellinen osa perehdytystä. Tilojen kuntoa ja turvallisuutta, asiakasturvallisuutta arvioidaan päivittäisessä toiminnassa sekä viipymättä reagoidaan epäkohtiin ja puutteisiin. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti osastokokouksissa.

Havulassa edellytetään, että jokainen työntekijä suorittaa pakolliset asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssit, kuten esimerkiksi vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen-verkkokurssin sekä perehtyy tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta ja sen päivittämisestä. Esihenkilö varmistaa henkilöstön osaamisen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja on yleinen tietolähde riskienhallinnasta jokaiselle hyvinvointialueella työskentelevälle henkilölle. Se sisältää runsaasti yleistietoa riskienhallinnasta ja sen perusteista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tähän käsikirjaan tutustumista esihenkilö suosittelee, osana riskienhallinnan perehdytystä.

Lisätietoa henkilöstölle: [Turvallisuus](#)

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Paketti-ohjelman kautta tehtyihin palvelupyyntöihin annetaan palautejärjestelmästä tulleen sähköpostin kautta, palaute välittyy sieltä palveluntuottajalle. Tarvittaessa palveluntuottaja ottaa yhteyttä palautteen antajaan. Voimian ateriapalveluista palaute

annetaan Aromi-ohjelman kautta. Palautetta voi antaa myös suoraan, sähköpostitse ja puhelimitse.

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.

Havulan 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.

Havulassa 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 turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma lähetetään Havulan koko henkilöstölle sähköpostiin, jokaisella on velvollisuus tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään osastokokouksissa. Näin henkilöstön omavalvonnan osaaminen varmistetaan. Jos omavalvontasuunnitelmaan tulee muutoksia, toimitaan tässä kappaleessa kuvatun tavoin. Omavalvontasuunnitelma tulostetaan osastojen turvallisuuskansioihin, josta se on helposti luettavissa. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Havulan henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Havulan 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 vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan Havulassa päivittäisessä työssä. Jokaisella työntekijällä on vastuu tuoda/nostaa poikkeamat esille. Yksittäisestä poikkeamasta annetaan henkilökohtaista palautetta. Havaittuja toiminnanpoikkeamia tuodaan esille osastokokouksessa; toimintaa tarkastellaan, muutetaan ja kehitetään tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain.

Omavalvonnan raportointi

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

Havulan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasaisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 1.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Marjukka Kiuru, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.