Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Palvelukoti Männistö, Koukkuniemi

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 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21
3.6 Henkilöstö 22
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 35
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 37
3.13 Infektioiden torjunta 38
4 Omavalvonnan riskienhallinta 39
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 40
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 41
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 46
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 47
5.1 Toimeenpano 47
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 48
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 50

Johdanto

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

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy Laatu ja omavalvonta - pirha.fi -sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. 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 oppimismenettelystä.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:
Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

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: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Palvelukoti Männistö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Palvelukoti Männistö, Romsinkuja 5, 33180 Tampere

Ryhmäkoti Kantola p.0417309034

Ryhmäkoti Oksala p. 0417309037

Ryhmäkoti Honkala p. 0417308828

Ryhmäkoti Latvala p. 0417308824

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Kantola, 15 asiakaspaikkaa
- Oksala, 15 asiakaspaikkaa
- Honkala, 15 asiakaspaikkaa
- Latvala, 15 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Osastonhoitaja Katja Keskinen, katja.p.keskinen@pirha.fi, p. 0408063741
Palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi p.0408016315

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

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

Palvelukoti Männistö tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista 60 paikkaa.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

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

Palvelukoti Männistön 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.

Palvelukoti Männistön 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. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Jokaisessa neljässä ryhmäkodissa on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asukkailla on nimetyt omahoitajat.
Päivystysluontoisen lääkäripalvelun palvelukoti Männistöön tuottaa Mehiläinen Oy.
Ryhmäkotien omalääkäripalvelut ovat omaa tuotantoa.
Siivouspalvelun palvelukoti Männistöön tuottaa Tampereen Voimia Oy.
Yhteistyökumppaneitamme ovat myös Tuomi ja Istekki Oy

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 arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Palvelukoti Männistössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoja. Työntekijät ovat koulutettuja ja perehtyneet tehtäviinsä. Huolehdimme asiakkaidemme hyvinvoinnista ja turvallisuudesta yksilöllisesti, heidän voimavarojaan tukien. Painotamme toiminnassamme yhteisöllisyyttä. Kohtaamisen taito on Männistön henkilöstön osaamisen kulmakivi, vaalimme sitä omavalvonnan keinoin.
Asiakkaat saavat apua vuorokauden jokaisena aikana tarpeidensa mukaan.

Toimintaperiaatteita käydään läpi talokokouksissa ja tiimeissä, asia kerrallaan ja tarvittaessa, sekä omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. Tiimivastaavat tukevat ryhmäkodin lähihoitajia omahoitajuudessa, hoitotyönprosessin mukaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelma päivitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Suunnitelman sisältöä käydään läpi talokokouksissa ja tiimipalavereissa. Kaikki ammattiryhmät osallistuvat keskusteluun. Omavalvonnallinen toiminta kuuluu kaikille. Ryhmäkodeittain järjestämme kehittämisiltapäiviä pysähtyen niiden aiheiden äärelle, jotka ovat ajankohtaisia ja kaipaavat selkeytystä. Esihenkilö kirjaa sovitut asiat omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Katja Keskinen, osastonhoitaja, katja.p.keskinen@pirha.fi p. 0408063741

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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Palvelukoti Männistön omavalvontasuunnitelma on luettavissa ryhmäkodeissa asiakkaille. Omavalvontasuunnitelmat sijaitsevat ryhmäkotien sisäänkäyntien läheisyydessä niille varatussa lokerikossa. Asiakkaat voivat lukea päivitetyn omavalvontasuunnitelman myös Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelmat ovat ryhmäkodeissa tulostettuna toimistoissa, hoitajien perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Palvelukoti Männistön Teams-sovelluksen kanavalta tiedostona. Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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 toteutumisraportit 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

Palvelukoti Männistössä ryhmäkotien RAI vastaavat ovat nk. avainosaajia. RAI vastaavat ohjaavat omahoitajakollegojaan RAI arviointien laatimisessa. Yhdessä tiimivastaavien (ryhmäkodin sairaanhoitaja) kanssa RAI vastaavat huolehtivat, että ryhmäkodin RAI arvioinnit ovat ajallaan laaditut. RAI vastaavat ja esihenkilö tarkkailevat säännöllisesti palvelukoti Männistön laatutietoja ja miettivät tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Kehittämistoimenpiteistä keskustellaan tiimeissä/talokokouksissa ja laaditaan kehittämissuunnitelma. Laadullisia asioita kehitetään ryhmäkotikohtaisissa myös kehittämisiltapäivissä. Jatkuva arvokeskustelu ja toimintaperiaatteidemme vaaliminen luo hyvää laatua. Voimavaralähtöinen asiakasta osallistava toimintamalli tuo hyvää laatua asiakkaan arkeen.

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 tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: 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.

Palvelukoti Männistön asukkaat saavat osallistua arkeen ja juhlaan omien voimavarojensa mukaisesti. Emme tee puolesta vaan tuemme asiakkaan omia voimavaroja jokaisessa arjen asiassa, ruokailussa, siirtymisissä, pukeutumisessa, hygienianhoidossa jne. Kannustamme asiakkaita osallistumaan tarjolla olevaan toimintaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat sisältävät kuntoutumissuunnitelman, jonka omahoitaja laatii RAI arviointia hyödyntäen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Elämän historiatieto ja asiakkaan toiveet huomioidaan voimavaralähtöisen hoivan- ja hoidon suunnittelussa. Voimavaralähtöisyyden toteutuminen on miellyttävämpää asiakkaalle, kun totutut tavat ja harrasteet ovat arjessa mukana.

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 palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Osastonhoitaja Katja Keskinen katja.p.keskinen@pirha.fi
Palvelupäällikkö Tanja Karvonen 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 vaihtoehdoista. 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

Palvelukoti Männistön asiakkaille laaditaan Palvelu- ja hoitosuunnitelma RAI-arviointia hyödyntäen. Omahoitaja suunnittelee asiakkaan arkea yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Omahoitaja on asiakkaan edun varmistaja ja tuo koko tiimille julki asiakkaan tahdon, toiveen ja mieltymykset.

Ryhmäkodissa pidetään vähintään joka kuukausi asukaskokous, jossa jokainen saa kertoa ruusut ja risut ja toivoa yhteisiä tekemisiä. Ryhmäkodissa järjestetään yksilöllistä ja yhteisöllistä tekemistä asiakkaille. Pelataan, ulkoillaan sekä ihan vaan keskustellaan ja katsotaan yhdessä televisiota.

Palvelukoti Männistössä on perustettu huvitoimikunta. Huvitoimikuntalaiset suunnittelevat ja organisoivat koko talon asiakkaille suunnattuja tapahtumia, kuten yhteisiä juhlia ja vadelman keruuta ja laivaristeilyjä Näsijärvelle. Huvitoimikuntaan kuuluu esihenkilö, tiimivastaavat, omahoitajia ja virikeohjaajat. Huvitoimikunnan suunnittelu pohjautuu asukaskokouksissa kuultuihin toiveisiin.

Erityisryhmiin kuuluville asiakkaille omahoitaja huolehtii tarvittavan lisäpalvelun. Tällaisista mainittakoon tulkkipalvelu.

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.

Männistön työntekijät noudattavat yhteisiä arvoja. Jokaisella on selvillä palvelukodin toiminta-ajatus hyvästä hoidosta, voimavaralähtöisestä toiminnasta, asiakkaiden kunnioittavasta kohtaamisesta ja kohtelusta.

Työntekijöitä on ohjattu toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti, jos he havaitsevat asiakkaiden epäasiallista kohtelua. Epäasiallisesta käyttäytymisestä ja asiakkaiden epäasiallisesta kohtelusta tehdään HaiPro-ilmoitus, joka ohjautuu esihenkilölle käsiteltäväksi. Esihenkilö puuttuu tilanteeseen ohjaavasti ja työnjohdollisesti. Esihenkilö on velvollinen tiedottamaan myös omaa esihenkilöään työnjohdollisten toimien toteuttamiseksi.

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.

Palvelukoti Männistön esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoinen alue 2 palvelupäällikkö Tanja Karvonen (tanja.karvonen@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta

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

Männistön asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

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- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Luvan asiakkaan rajoittamistoimenpiteelle antaa aina lääkäri kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Hoitajat seuraavat päivittäin rajoitustoimenpiteen tarvetta ja kirjaavat onko rajoittamista tarvittu. Vaikka lupa rajoittamiselle on, sitä toteutetaan vain painavasta syystä.

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti asukas vastaa itse varojensa käytöstä sekä hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle.

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 sovitettava 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.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asiakkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä omahoitaja. Pahosuun kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, PaHoSu tulostetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään hoidon tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.

Palvelu- ja hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön sairaanhoitaja ja asiakkaan omahoitaja. Asiakas itse on neuvottelun päähenkilö ja osallistuu keskusteluun voimavarojensa mukaisesti. Asiakkaan elämänhistoriatietoa kokoamaan hän voi halutessaan kirjata tärkeitä asioita elämästään elämänpuuhun (seinälle sopiva elämänhistorian kirjaamisen teos) itsenäisesti tai avustettuna. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimitse. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään,

jossa se on kaikkien hoitotyöntekijöiden luettavissa. Kaikki yksikön hoitotyöntekijät ovat velvollisia tutustumaan asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelmia käydään läpi myös ryhmäkotien tiimipalavereissa varmistaen, että kaikki ryhmäkodin työntekijät tietävät asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien sisällön.

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

Potilasasiavastaava:
Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: 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 palvelukoti Männistöä 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 asianhallintajärjestelmässä.

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

Palvelukoti Männistössä muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään sen ryhmäkodin tiimipalaverissa, jota asia koskee. Yhdessä sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja kehitetään tiimin toimintaa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

Palvelukoti Männistössä on käytössä myös palautelaatikko. Palautelaatikkoon voi jättää kirjallisen palautteen. Palautteet käsitellään Männistön viikkopalaverissa. Henkilöstö voi antaa palautetta palavereissa, sähköpostitse ja suullisesti työkavereille ja esihenkilölle. Pirhan yhteiset työhyvinvointikyselyt ovat säännöllisiä. Palautteet käsitellään palvelukoti Männistön palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

Lisätietoa henkilöstölle: Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Palvelukoti Männistössä työskentelee 39 lähihoitajaa ja yksi hoiva-avustaja vakituisissa työsuhteissa sekä tarpeen mukaan lähihoitajia määräaikaisissa työsuhteissa.

Männistössä työskentelee myös jokaisessa neljässä ryhmäkodissa yksi sairaanhoitaja ja koko talossa yksi vastaava sairaanhoitaja. Lisäksi Männistössä työskentelee viisi kotipalvelutyöntekijää ja askartelunohjaaja. Männistössä on yksi esihenkilö.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Esihenkilö vastaa sijaisten hankinnasta ja henkilöstöresurssin jakamisesta Männistössä. Iltaisin ja viikonloppuisin Männistön vastuusairaanhoitaja toimii työnjohdollisessa vastuussa resurssoinnista huolehtien. Ajoittain joudutaan käyttämään sijaistyövoimaa, mikäli poissaoloja ei voida korvata sisäisillä henkilöstöjärjestelyillä.
Palvelukoti Männistön sijaiset ovat nimikesuojattuja lähihoitajia tai lähihoitajaopiskelijoita. Sairaanhoitajan lyhytaikaiset sijaisuudet organisoidaan Koukkuniemen alueen sairaanhoitajaresurssin sisäisellä järjestelyllä. Pidemmissä sairaanhoitajan sijaisuuksissa sijaiset ovat laillisia terveydenhuollon ammattihenkilöitä tai sairaanhoidon opiskelijoita, joilla on 140 opintopistettä suoritettuna opinnoistaan.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos sijaisuutta ei saada muutoin täytettyä. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.

Sairaanhoitaja opiskelija voi tilapäisesti toimia sairaanhoitajan tehtävässä, kun hän on suorittanut 140 op. Lisäksi opiskelijan tulee suorittaa vaadittavat LOVE-tentit. On myös suositeltavaa, että kaikki tutkintoon kuuluvat lääkehoidon opinnot on suoritettu. Sairaanhoitajaopiskelijan on annettava lääkehoidon näytöt, jotta hänen osaamisensa on varmistettu. Sairaanhoitajaopiskelijalla tulee olla aina nimellä merkitty ohjaaja hänen työvuorossaan.

Opiskelijoiden ollessa työharjoittelujaksolla on heillä nimetty ohjaaja/ohjaajat. Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien opiskelijoiden ja työntekijöiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Lisätietoa henkilöstölle: Sijaisrekrytointi ja Vuokratyövoima

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen

tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa 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.

Pirhan Ikäihmisten palveluissa on käytössä Intro- perehdytysjärjestelmä. Ohjelma on uusi, ja vaatii käyttäjiltä kouluttautumista. Koulutukset käynnissä. Lyhytaikaisille sijaisille on olemassa perehdytysohje, joka sisältää tärkeimmät perehdytettävät asiat. Tätä perehdytysohjetta ja palvelukoti Männistöön laadittua perehdytyskorttia hyödynnetään uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja perehdytysvuoroja suunnitellaan työvuorolistaan tarpeellinen määrä. Yksittäisen työvuoron perehdytys sisältää tärkeimmät perehdytettävät asiat. Kun kyseessä on yksittäinen työvuoro, on työparina aina hoitaja, joka tuntee asiakkaat ja vastaa lääkehoidosta työvuorossa. Männistön esihenkilö vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä. Esihenkilö rekrytoi ja perehdyttää työntekijää mm. huolehtien lupa-asiat, tietokonetunnusten tilaamisen, avainten luovutuksen. Riskien hallinta; työturvallisuus, HaiPro-käytänteet, infektioiden torjunta ja omavalvonnan tärkeys perehdytetään myös esihenkilön toimesta. Tärkeimmät työssä vaadittavat yhteystiedot annetaan työntekijälle. Tietosuoja-asiat kerrataan.

Tärkeimpiä perehdytettäviä asioita ryhmäkodissa ovat asiakasasiat ja työnjako, sekä Vivago-hoitajakutsujärjestelmän käyttö ja lääkehoidon käytänteet.

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 täydennyskolutukseen. 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. Hyvinvointialuetasoinen 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.

Palvelukoti Männistössä esihenkilö seuraa täydennyskoulutusten toteutumista Hr järjestelmän kautta. Lääkehoidon tentit ovat voimassa viisi vuotta. Esihenkilö päivittää ryhmäkotien lääkehuoneiden listaa henkilöstön tenttien voimassaolosta. Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät ovat velvollisia huolehtimaan, että heidän lääkelupansa on voimassa ja suorittavat tentit hyvissä ajoin ennen kuin edellinen lääkelupa vanhenee. Koulutuksille annetaan työaikaa Pirhassa sovitulla tavalla. Riittävä kielitaito varmistetaan työntekijöiden kouluttamisella. Pidämme yhdessä huolen, että työssä ollessa puhumme suomea. Avoimessa ilmapiirissä työntekijällä on mahdollisuus kysyä, jos ei ymmärrä suomeksi keskusteltua tai kirjattua asiaa.

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.

Hoitotyössä palvelukoti Männistössä työskentelee laillistettuja terveydenhuollon ammattilaisia ja nimikesuojattuja lähihoitajia. Kaikilla työntekijöillä on vahva osaaminen työhön ja he tuntevat asiakkaat. Loma-aikoina Männistössä työskentelee sijaisena myös opiskelijoita. Opiskelijat ovat siinä vaiheessa opintojaan, että voivat toimia sijaisena palvelukodissa ja suorittavat tarvittavat lääkehoidon tentit ja näytöt lääkehoitoa toteuttaakseen. Esihenkilö vastaa rekrytoinnista ja työvuorosuunnittelusta. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden osaaminen mm. lääkeluvan osalta. Ryhmäkodissa tulee aina olla työntekijä, joka tuntee asiakkaat.

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Palvelukoti Männistössä työvuorosuunnittelu tapahtuu Titania järjestelmässä. Päivitämme Titaniaan työvuorolistan muutokset päivittäin. Titaniasta saamme siten päivittäin päivitetyt tiedot palvelukodin mitoituksesta. Voimme seurata reaaliaikaisesti mitoituksen toteutumista ja reagoida muutoksiin tarvittavalla tavalla. Poissaolot sijaistetaan tarpeen mukaan mitoituslukujen ja asiakkaiden hoitoisuuden määrittämänä.

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä. Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyypin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.)

Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta.

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

Palvelukoti Männistössä toteutetaan ja varmistetaan yhteistyötä ja tiedonkulkua eri palvelunjärjestäjien kanssa. Potilastietojärjestelmään kirjataan luovutussuostumus, jonka jälkeen asiakkaan tiedot näkyvät Kantapalvelujen kautta toisille toimijoille. Asiakkaan siirtyessä toisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelu piiriin tarvitaan lähete omalta lääkäriltä. Yöaikaan ei lähetettä ole, jolloin siirtyminen tapahtuu ensihoidon päätöksellä. Asiakkaista kirjataan jo tulo vaiheessa perustiedot lomakkeelle, joka kulkee asiakkaan mukana lisätyin terveystiedoin päivystysaikana toiselle toimijalle. Yleisin yhteistyötaho on ensiapu Acuta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaalaosastot.

Palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Siihen tarvitaan toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Yhteistyötä ja tiedonkulkua toteutetaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet
Palvelukoti Männistö sijaitsee Tampereella koukkuniemen alueella. Männistö on uudisrakennus ja on valmistunut vuonna 2021. Toimintaympäristö on tarkoituksenmukainen ja soveltuva käyttötarkoitukseensa. Männistössä on neljä kerrosta, jonka jokaisessa kerroksessa on ryhmäkoti. Männistössä on yhdyskäytävät

vanhan kantasairaalan tiloihin. Männistön tunnelikerroksessa on kerhohuone Pihkala, esihenkilön toimisto, varasto, sosiaalitiloja sekä pommisuoja.

Jokaisessa neljässä ryhmäkodissa on 15 yhdenhengen asukashuonetta, joissa on oma wc ja suihku. Huoneen varusteluun kuuluu sähkösäätöinen sänky, hygieniapatja, peitto ja tyyny. Huoneista tehdään taloon muuttaessa vuokrasopimus ja asukas voi sisustaa huoneen haluamallaan tavalla. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään.

Jokaisessa ryhmäkodissa on sauna- ja pesutilat, pyykkihuone, varasto, huuhteluhuone, keittiö ja päiväsali. Lisäksi ryhmäkodeissa on lasitetut parvekkeet.

Laitteiden huoltopyyntö tehdään paketti-ilmoituksella. Säännölliseksi määritellyistä laitehuolloista vastaa Istekki Oy.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Palvelukoti Männistössä on tehty palotarkastus 1.12.2025, sekä poistumisturvallisuus selvityksen arviointi 7.6.2024.
Tampereen kaupungin ympäristöterveysviraston tarkastus tehty 5.1.2024.
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys tehty 9.5.2022.
Aluehallintoviraston tarkastus koskien työn psykososiaalista kuormitusta tehty 26.9.2024.
Pirhan valvontayksikön käynti Männistössä oli 5.8.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Mahdollisissa ongelmista sisäilmassa, ilmanvaihdossa tai muuhun tekniseen asiaan, joka liittyy rakennukseen, tehdään paketti-ilmoitus, jolloin häiriön syytä selvitetään. HaiPro-ohjelmalla voidaan ilmoittaa vaaratilanteesta. HaiPro-ohjelman kautta voidaan täyttää myös Fimean vaaratilanneilmoitus laitevioista. Muita huomioitava riskejä yleisellä tasolla on asiakkaan yksityisyyden suoja. Asukkaat asuvat Männistössä omissa

huoneissaan, jolloin esimerkiksi ryhmäkodin käytävillä ei saa keskustella salassa pidettäviä asioita

Mikäli palvelukodin tiloissa olisi epäasianmukaisia tai palveluihin soveltumattomia välineitä, hankkiudutaan niistä eroon. Männistön apuvälinevastaavat toimivat yhteyshenkilöinä apuvälineyksikköön, josta asiakkaille lainataan henkilökohtaiset apuvälineet. Apuvälinelainoista on ryhmäkotikohtainen kirjanpito. Asiakaskohtaisten apuvälineiden huolto tapahtuu myös apuvälineyksikössä. Männistössä on myös omia, yhteiskäytössä olevia apuvälineitä. Männistön apuvälineiden huoltopyynnöt tehdään paketti-ilmoituksella henkilökunnan toimesta. Yksikön lääkinnälliset laitteet huolletaan Istekki Oy:n toimesta. Istekki Oy huolehtii myös uusien laitteiden käytönopastuksesta.

Lääkinnälliset laitteet

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

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

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

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

Lisätietoja: Lääkintätekniikka

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla.

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta.

HaiPro-ohjelmalla voidaan ilmoittaa laitevioista ja vaaratilanteesta. HaiPro-ohjelman kautta voidaan täyttää myös Fimean vaaratilanneilmoitus laitevioista.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

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 lääkintätekniikan 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

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

Männistössä esihenkilö hakee työntekijälle käyttöoikeuksia hänen tehtävänsä mukaisesti eri tietojärjestelmiin. Joihinkin järjestelmiin kuten esimerkiksi RAI-esihenkilö luo työntekijälle oikeudet käyttää järjestelmään, kun työntekijän osaaminen on varmistettu koulutuksella ja Rai vastaavan opastuksella. Työntekijät perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön, he voivat myös osallistua koulutukseen. Osa käyttöjärjestelmäkoulutuksista on nk. välttämättömiä koulutuksia, jotka kaikki hoitotyöhön osallistuvat suorittavat verkkokoulutuksina.

Mahdollisista poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä tiedotetaan riittävän hyvin ja niiden aiheuttamaan katkoon potilastietojärjestelmissä on varauduttu. Ryhmäkodeissa on teknologian vikatilanteita ja/tai huoltoviiveitä varten aina asukkaista täytetty esitietolomake sekä ajantasainen lääkelista.

Asiakkaan yksilöllisyys ja toiveet huomioidaan kaikissa arjen toiminnoissa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma.

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa.

Asiakkaalla on oikeus hoivateknologian hyödyntämiseen ryhmäkodissa. Palvelukoti Männistössä on käytössä Vivago hoitajakutsujärjestelmä. Asiakkaalle tarjotaan ranneke,

jonka avulla hän voi kutsua hoitajaa. Ranneke on turva, mutta antaa myös tarpeellista tietoa henkilöstölle. Henkilöstö voi seurata esimerkiksi asukkaan vireystilaa yöaikaan ja ajoittaa avunannon hetkiin, kun asiakas on hereillä.

Vivago järjestelmän käyttöön on koulutettu ryhmäkoteihin vastuuhenkilöitä, jotka ohjaavat muuta henkilöstöä ohjelman käytössä sekä huolehtivat laitteiden huollon organisoinnista.

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

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.

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

Palvelukoti Männistön esihenkilö tilaa pakettiohjelman kautta henkilöstölle oikeudet potilastietojärjestelmään kirjautumista varten. Jokaisella nimikesuojatulla lähihoitajalla ja laillistetulla terveydenhuollon ammattihenkilöllä on SOTE ammattikortti turvallisen kirjautumisen varmistamiseksi. IKI- verkostossa (Ikäihmisten asumispalveluiden kehittämisen foorumi) on laadittu potilastietojärjestelmään kirjaamisen sisällölliset ohjeistukset, jotka löytyvät Teams kanavalta henkilöstön luettaviksi. Pirhan Intrassa on potilastietojärjestelmään kirjaamisen tekniset ohjeet. Ryhmäkodeissa on kirjaamisen vastuuhenkilöt ohjaamassa työtovereita oikeanlaiseen kirjaamiseen. Kirjaamisen koulutukset kuuluvat välttämättömiin koulutuksiin ja niille järjestetään Männistössä aika. Koulutukset tapahtuvat verkossa.

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

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

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

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.

Pyynnöt voi lähettää:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere
Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Palvelukoti Männistössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 11.9.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Palvelukoti Männistön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja

päivittämisestä yhdessä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoidon suunnittelun prosessissa on mukana ryhmäkotien lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat. Männistön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy sen lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan yksikössä omavalvonnan keinoin ja poikkeamiin puututaan toimintaa kehittäen.

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

Yleisen hygienia tason valvonta kuuluu omavalvontaan. Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan asiakkaiden päivittäisestä hygieniasta. Asiakkaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma ohjaa esim. yksilöllisen inkontinenssisuunnitelman mukaiseen hoitoon. Ryhmäkodin siisteydestä huolehtii Tampereen Voimia, sekä hoitohenkilökunta ja kotipalvelutyöntekijät kukin omalta osaltaan. Ryhmäkotien siisteyden toteutukseen löytyy myös kirjallinen ohjeistus ryhmäkodeista. Tampereen Voimian työntekijät siivoavat yleiset tilat päivittäin. Myös ryhmäkodin yhteinen kylpyhuone ja sauna luetaan yhteisiksi tiloiksi. Hoitohenkilökunta ja kotipalvelutyöntekijät huolehtivat yhdessä ryhmäkodin yleissiisteydestä ja pesutilojen välisiivouksesta muina aikoina.

Tampereen Voimian työntekijät huolehtivat asukkaiden huoneiden viikkosiivouksen. Hoitohenkilökunta huolehtii yleisestä siisteydestä ja eritetahradesinfektiosta.

Palvelukoti Männistön työntekijät käyttävät suojavaatteita työssään. Sakupe Oy huoltaa suojavaatteet.

Palvelukoti Männistön huoltokerroksessa on jätehuone, minne Voimian laitoshuoltajat sekä Männistön henkilöstö vievät säännöllisesti ryhmäkodin jätteet tiiviisti jätesäkkeihin pakattuna. Jätehuoneeseen viedään myös ryhmäkodin liinavaate- ja pyyhepyykki Sakupen tarjoamissa pyykkipusseissa. Asiakkaiden käyttövaatteet pestään ryhmäkotien vaatehuoltohuoneessa asiakaskohtaisissa koneellisissa.

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet 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. Särmäis- ja lääkejätteille on omat turvalliset suljettavat jäteastiat.

Hyvä käsihygienia, käsihuuhteen käyttö on tärkein ennaltaehkäisevä tapa toimia. Jos epäillään asiakkaalla tarttuvaa infektiota, hän jää omaan huoneeseensa ja taudin aiheuttaja selvitetään. Männistön henkilökunta ei tule infektiotaudissa työhön.

Ryhmäkodeissa on nimetyt infektioidentorjunnan vastuuhenkilöt, jotka toimivat infektioidentorjunnan yhdyshenkilön ja esihenkilön kanssa yhteistyössä infektioiden torjunnassa.

Männistön infektioidentorjunnan yhdyshenkilö on Tarja Niemi tarja.k.niemi@pirha.fi p. 0408063013

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.

Palvelukoti Männistön 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.

Palvelukoti Männistön esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Palvelukotiin Männistöön tulevat työntekijät perehdytetään riskienhallintaan, hygienia- ja sekä infektiotorjunnan ohjeisiin. Riskienhallintaa käsitellään ryhmäkotipalavereissa säännöllisesti. Ryhmäkotipalavereissa käsitellään myös yksikön vaara- ja haittatapahtuma ilmoitukset.

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

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

Palvelukoti Männistön tyypillisimmät asiakasturvallisuusriskit ovat asiakkaiden kaatumiset ja lääkehoidossa lääkkeen antovirheet. HaiProt käsitellään ryhmäkotikohtaisesti tavoitteena, ettei samankaltainen tapahtuma toistuisi. Kaatumisten suurin syy on asiakkaiden kuntoisuus, toimintakyvyn heikkeneminen. Asiakkaat saavat liikkua itsenäisesti, voimavarojensa mukaisesti. Kuntoutumissuunnitelman mukaiset apuvälineet ja jalkineet huolehditaan. Näistä varotoimista huolimatta asiakkaat kaatuvat joskus. Mietimme yhdessä asiakkaiden ravitsemusta, lääkehoitoa, koko kokonaisuutta, joka voi vaikuttaa kaatumisiin ja toimimme suunnitelmallisesti ehkäistäksemme kaatumiset. Lääkkeiden antovirheet ovat myös Männistössä riskinä. Suurin osa antovirheistä tarkoittavat, että lääke on jäänyt antamatta. Keskustelemme ryhmäkodissa, miksi näin on käynyt, miten lääkehoidon prosessia voidaan parantaa. Perehdytys ryhmäkodin lääkehoidon prosesseihin on todettu erityisen tärkeäksi ja riskejä minimoivaksi.

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

Palvelukoti Männistön 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.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa

epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Haittatapahtuman ilmoittamisen verkkokoulutus kuuluu Pirhassa välttämättömiin koulutuksiin, jonka kaikki ovat velvollisia suorittamaan. 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.

Jos huomaamme asiakkaan edunvalvonnan tarpeen, esim. laskuja jää maksamatta, olemme yhteydessä sosiaalipalveluihin edunvalvonnan tarpeen selvittämiseksi, jos asiakkaan läheisiä ei tavoiteta.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Vakavassa haittatapahtumassa, kun välitön apu on saatu, tiedottaminen on tärkeää kaikille asianosaisille, esihenkilölle ja asiakkaan läheisille.

Jos tapahtuu, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavassa tapahtumassa osallisille työntekijöille järjestetään purku- ja keskustelutapahtumat sekä ollaan tarpeen mukaan yhteydessä työterveyshuoltoon.

Vakavasta vaaratapahtumasta tehdään tutkinta. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen.

Mikäli tapahtumasta ei käynnistetä vakavan vaaratapahtuman tutkintaa, voidaan käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Riskien hallinnassa tulee huomioida myös valvovien viranomaisten tekemät ohjauskehoitukset, päätökset sekä mahdolliset selvityspyynnöt.

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.

Palvelukoti Männistön 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

Palvelukoti Männistön työntekijät perehdytetään riskienhallintaan omavalvontasuunnitelmaan perehtyen. HaiPro-ilmoitusten laadinnasta sekä infektioiden torjunnasta työntekijä suorittaa verkkokurssit. Avointa keskustelua käydään ilmoitusten tärkeydestä ja tarkoituksesta. Ryhmäkotien turvallisuusvastaavat perehdyttävät uusia työntekijöitä ryhmäkotien riskeihin varautumiseen. Uusien työntekijöiden kanssa käydään läpi paloturvallisuus ohjeet, varautumisohjeet, infektioiden torjunnan ohjeistukset sekä ryhmäkotikohtaiset havaitut riskit ja niihin varautuminen.

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 laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Palvelukoti Männistöstä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen osoittaen sen ostopalveluyksikön yhteyshenkilölle poikkeamatilanteessa. Yhteistyö on hyvää ja mahdollistaa vuoropuhelun.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhalinta

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.

Palvelukoti Männistön 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.

Palvelukoti Männistössä 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 turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Palvelukoti Männistön omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa esihenkilö.

Omavalvontasuunnitelma on tulostettu ryhmäkotien ilmoitustaulun läheisyyteen sekä se löytyy myös Palvelukoti Männistön Teams-kanavalta ja turvallisuuskansiosta. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi talopalaverissa kokonaisuudessaan ja suunnitelmaan palataan aina tarvittaessa. Henkilöstön perehdytyksessä jokainen uusi työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja sitoutuu toimimaan sen mukaisesti. Avoin keskustelu mahdollistaa oppimisen ja sitoutumisen sovittuihin asioihin.

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 vastuuyksikkötasoisen omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Palvelukoti Männistössä omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa, asiakkaiden ja henkilöstön. Palautteiden, riskienhallinnan arvioinnin ja päivittäisten tapahtumien keskiössä on omavalvonta. Talo- ja ryhmäkotikohtaisissa keskusteluissa omavalvontasuunnitelma on keskusteluja tukemassa. Kun puutteita omavalvonnan toteutumisessa huomataan, niihin puututaan välittömästi. Tiedon kulku ja keskustelu henkilöstön ja esihenkilön välillä on avointa.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan

vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi)

Palvelukoti Männistön esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 27.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Katja Keskinen, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.