Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Koukkuniemi Urpula-talo osasto 19 LAH

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 2
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 11
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 11
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 12
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 12
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 13
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 16
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 17
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 31
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 33
3.6 Henkilöstö 34
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 39
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 40
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 42
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 46
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 49
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 53
3.13 Infektioiden torjunta 54
4 Omavalvonnan riskienhallinta 55
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 56
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 59
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 61
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 63
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 63
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 65
5.1 Toimeenpano 65
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 65
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 67

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

Koukkuniemi Urpula-talo

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Koukkuniemi Urpula-talo, Ahlgrenin puistokuja 1, 33180 Tampere

Osasto 19, 4. kerros, puhelin 040 639 7411

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

Osasto 19, 20 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Osastonhoitaja Maria Hytönen, maria.hytonen@pirha.fi, p. 040 806 3738

Palvelupäällikkö Tanja Karvonen, 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 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.

Koukkuniemen Urpula-talo osasto 19 tarjoaa ikääntyneille henkilöille lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista (20 paikkaa).

Laitoshoidolla tarkoitetaan ympärivuorokautista asumista, johon sisältyy tarpeellinen hoito, kuntoutus, ateriat, lääkkeet, lääkäripalvelut, välttämätön hammashoito sekä pyykkihuolto. Laitoshoidossa tarjotaan myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Laitoshoito 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.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavin keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Urpula-talon osaston 19 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.

Urpula-talon osastolla 19 on käytössä tukipalveluina siivous, ravitsemushuolto, pyykki- ja liinavaatehuolto sekä kiireellisiä lääkäri konsultaatio tilanteita varten ikäihmisten palveluiden ympärivuorokautinen puhelintakapäivystys. Ikäihmisten palveluiden ympärivuorokautiseen puhelintakapäivystykseen tuottaa Mehiläinen, joka palvelee jokaisena viikonpäivänä ympärivuorokauden. Lisäksi asiakkaat voivat tarpeen mukaisesti saada erilliskorvauksesta jalkahoito ja parturi/kampaamo -palveluita. Koukkuniemen alueella on myös kirjasto.

Terveyden- ja sairaanhoito
Ohjeistukset käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytyksen aikana. Jokaisen työntekijän vastuulla on ohjeiden noudattaminen. Sairaanhoitajan konsultointi on mahdollista joka viikonpäivä.

Asiakkaalle annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen ja hoitamiseen. Hoitajat tekevät päivittäisiä havaintoja asiakkaiden terveydentilasta ja sairauksista sekä kirjaavat ne tietojärjestelmään. Pitkäaikaissairauksien hoidossa noudatetaan käypähoitosuosituksia. Fysiologiset mittaukset ja laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään hoitavan lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaiden suun terveydentilan seuraaminen on osa päivittäistä hoitotyötä.

Osaston 19 vastuulääkärinä toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen oma nimetty osaston lääkäri. Vastuulääkäri ei ota kantaa asiakkaiden terveydentilaan liittyviin asioihin. Vastuu asiakkaiden lääkityksen ajantasaisuudesta sekä sairauksien hoidosta on asiakkaan perusterveydenhuollon omalääkärillä tai kotihoidon lääkärillä. Kiireettömissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa ollaan yhteydessä asiakkaan omalääkäriin, kotihoidon lääkäriin tai terveyskeskukseen.

Mikäli kotihoidon asiakas tarvitsee lääkärin konsultaatiota, ollaan yhteydessä asiakkaan oman alueen kotihoidon lääkäriin, kotihoidon päivystävään lääkäriin tai asumispalveluiden ympärivuorokautiseen takapäivystykseen. Mikäli asiakas ei ole kotihoidon asiakas ja tarvitsee lääkärin konsultaatiota, ollaan yhteydessä asiakkaan omaan terveys- tai hyvinvointikeskukseen tai asumispalveluiden ympärivuorokautiseen takapäivystykseen.

Kiireellisissä tilanteissa ollaan aina yhteydessä ikäihmisten palveluiden ympärivuorokautiseen puhelintakapäivystykseen tai Acutan päivystykseen.

Suun terveydenhuollon osalta lyhytaikaisasiakkaat kuuluvat oman asuin paikkakunnan hammashoitolan hoidon piiriin. Kiireellisissä tapauksissa hoidon varaus voidaan tehdä lyhytaikaisjaksolta käsin oman asuinalueen hammashoitolaan tai tilanteen vaatiessa Acutan hammaspäivystykseen.

Tilanteissa, jossa asiakas lähetetään päivystykseen, hänen mukanaan tulee olla riittävät esitiedot. On tärkeää kuvata ajankohtainen ongelma, erityisesti toimintakyky ja sen muutos sekä tieto, mistä asiakas tulee. Asiakkaan mukana tulee olla myös tieto mahdollisesta tiedossaolevasta hoitotahdosta ja hoidon rajauksista. Ikäihmisten akuuttihoitoketju - Terveysportti.fi

Kuolemantapauksissa toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja laitoshoidon kuoleman toteamisesta sekä kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä laaditun ohjeistuksen mukaisesti.

Odotetussa kuolemantapauksessa ollaan ensisijaisesti yhteydessä virka-aikana asiakaan hoitavaan lääkäriin, joka antaa jatkotoimintaohjeet ja ottaa kantaa siihen, missä kuolema todetaan. Jos kuolema tapahtuu virka-ajan ulkopuolella niin, että aikaraja (max.16–20 h) ylittyy ennen virka-ajan alkamista tai katsotaan, ettei vainaja voi odottaa lämpimissä tiloissa virka-ajan alkamiseen asti, vainaja siirretään lähimmälle avoinna olevalle kiirevastaanotolle kuoleman toteamiseksi. Koukkuniemen alueen lähin kiirevastaanotto on Acuta.

Mehiläisen 24/7 lääkäritakapäivystystä on mahdollista konsultoida aina, mikäli tilanne on epäselvä tai kuolema on odottamaton.

Rikos- itsemurha, tapaturma- tai myrkytysepäilyissä, kuolemasta ilmoitetaan myös poliisille (virka-aika 0295 440 131, muina aikoina hätäkeskus 112).

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?
Moniammatillinen hoitotiimi seuraa asiakkaan vointia jokaisessa työvuorossa. Potilastietojärjestelmään kirjataan tiedot asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä. Tietoa välitetään myös suullisesti henkilökunnalle ja omaisille. Henkilökunnalla on ensiapuvalmius ja ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Yksikön ruokahuolto

Ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia, joka suunnittelee ruokalistat ravitsemussuositukset huomioiden. He myös kuulevat asukkaiden mieltymykset sekä mielipiteet palautteiden avulla. Aamupuuro toimitetaan osastolle valmiina tarjoiltavaksi ja lounas sekä päivällinen tulevat valmiina annoksina Voimialta. Päiväkahvit ja iltapala on suunniteltu jaettavaksi asukkaiden tarpeiden mukaan. Juhlapyhät huomioidaan osastolla esimerkiksi leipomisen muodossa.

Asiakkaille tehdään henkilökohtainen ruokatilaus, jossa huomioidaan erityisruokavaliot, ruoan rakenne ja annoskoko. Asiakkaille tarjoillaan tarvittaessa välipaloja. Ruokailuissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi ruokajuoman suhteen. Omaiset voivat toivoessaan tuoda asiakkaille herkkuja.

Asiakkaiden ravitsemuksen toteutumista seurataan jokaisessa työvuorossa. Ateriat jakautuvat tasaisesti ja säännöllisesti vuorokauden aikana. Riittävään nesteen saantiin kiinnitetään erityistä huomiota kesähelteillä.

Ruokailu osastolla tapahtuu pääsääntöisesti yhteisesti ruokasalissa. Tarvittaessa myös omassa huoneessa voi ruokailla esimerkiksi vuodehoitoiset asiakkaat. Henkilökunta avustaa asiakkaita tarvittaessa ruokailussa. Kesällä ruokailla voi osastoiden parvekkeilla valvotusti. Parvekkeita ja talon yhteistä takapihaa hyödynnetään myös

esimerkiksi kesäisin grillijuhliin. Takapihalla on marjapensaita, joista voidaan käydä asiakkaiden kanssa poimimassa viinimarjoja.

Osaston 19 asiakkaiden ravitsemuksen toteutumista seurataan hoitohenkilöstön toimesta. Tarvittaessa jakson aikana voidaan seurata asiakkaan painon kehitystä. Osaston 19 asiakkaalle voidaan tehdä jakson aikana MNA-ravitsemustilan seulonta.

Puhtaanapito

Urpulassa puhtauspalveluiden tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia, joka huolehtii kaikkein tilojen päivittäisestä siivoamisesta. Yleisestä siisteydestä huolehtii jokainen työntekijä omalta osaltaan. Eritetahrat siivotaan hoitohenkilökunnan toimesta välittömästi niiden siivoamiseen tarkoitetuilla välineillä.

Pyykkihuolto

Pyykkihuolto järjestetään pääosin ostettavalla pesulapalveluilla. Pikkupyykkiä on mahdollista pestä myös osastolla olevalla pyykinpesukoneella.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Edellä mainitut tehtävät käydään jokaisen uuden työntekijän kanssa läpi osaston perehdytyssuunnitelman mukaisesti.

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.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ja palvelulupaus on käyty henkilökunnan kanssa lävitse osastotunnilla ja huomioimme ne kehittäessämme toimintaamme.
Teemme työtä tiimeinä oppivassa ja elävässä organisaatiossa. Otamme käyttöön rohkeasti uusia toimintatapoja ja haluamme kehittyä. Esihenkilötyö on valmentavaa ja toiminta vaikuttavaa sekä kustannustehokasta. Toiminnassamme otamme huomioon lainsäädännön vaatimukset, hoitosuositukset ja eettisten periaatteiden velvoitteet. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, joka syntyy yhteistyöllä.

Urpula-talon osaston 19 ydintehtävänä on tarjota lyhytaikaista ympärivuorokautista hoivaa. Asiakkaat saavat olla meillä kuin kotonaan. Teemme osastolla asioita yhdessä ja olemme tasavertaisia toisillemme. Toimintaperiaatteinamme on tukea omatoimisuutta, vahvistaa kotona pärjäämistä ja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä persoonallisuutta. Tarjoamme erilaisia harrasteita, seuraa muista ihmisistä, lepoa ja kuntoutumista moniammatillisesti. Toimintafilosofiassamme asiakas on aidosti läsnä oman elämänsä asiantuntijana. Teemme työtä tiimeinä oppivassa ja elävässä ympäristössä. Toimintaamme ohjaa lisäksi Pirhan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen käsikirja.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022).

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asukkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asukkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Osastolla 19 asiakkaille ei toiminnan lyhytaikaisen luonteen takia nimetä omatyöntekijää. Asiakkaiden lyhytaikaisjakson myöntämisestä vastaa asiakkaan asiakasohjaaja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvonta laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa keskustellen osastokokouksissa, Haiproista nousevista poikkeamista sekä arjessa nousevista asioista.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Jokaisella työntekijällä on velvoite tutustua ja toimia omavalvonta suunnitelman mukaisesti. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Maria Hytönen, osastonhoitaja, p. 040 806 3738, maria.hytonen@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.

Urpula -talon osastojen 19 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).

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle nähtävillä sähköisenä yksikön Teams-kanavalla sekä tulostettuna asiakkaille sekä henkilöstölle yksikön ilmoitustaululla. Yksikön 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

Urpula-talon osaston 19 esihenkilö huolehtii, että työntekijät saavat riittävän perehdytyksen palveluiden laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan. Henkilöstön kanssa käydään perehdytyksen yhteydessä lävitse RAI-arvioinnin sähköinen työkalu sekä laatu tavoitteet. Henkilöstön tarpeen mukaisesti järjestetään verkkokoulutusta RAI-arviointi työkalun osaamiseen ja riittävä osaaminen varmistetaan verkkokoulutus todistuksilla. Ensimmäinen RAI-arviointi laaditaan yhdessä kokeneemman arvioijan kanssa. Perehdytykseen, RAI-verkkokoulutuksien suorittamiseen sekä RAI arviointien laadintaan varataan henkilöstölle riittävästi työaikaa. Asiakas ja/tai asiakkaan omainen otetaan mukaan RAI-arvioinnin tekoon mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta kannustetaan ja tuetaan hänen kykyjensä mukaisesti ilmaisemaan toiveitaan sekä tavoitteitaan.

Osastolla 19 on päivittäin aktivoivaa ja sosiaalista kanssakäymistä. Alueella järjestetään kulttuuritoimintaa, johon asiakkaita kannustetaan ottamaan osaa oman kiinnostuksen kohteiden ja voinnin mukaisesti.

Kokenut henkilöstö yhdessä läheistein kanssa havainnoi, arvioi ja tulkitsee asiakkaan mahdollista kivuliasuutta. Muistisairaan kivuliasuutta arvioidaan osastolla tulkitsemalla eleitä, ilmeitä sekä toimintakyky muutoksia ja kivuliaisuuteen vastataan viipyilemättä. Osastolla lääkehoidon lisäksi on aktiivisesti käytössä ei-lääkkeelliset kivunhoito menetelmät, kuten esimerkiksi rauhoittava puhe, kuuma/kylmä- ja asentohoito. Asiakkaan tarpeen mukaan lääkäriä konsultoidaan kivunlievitys menetelmistä.

Päivystyskäyntejä pyritään välttämään mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi seuraamalla kiinteästi asiakkaan vointia, ennakoimalla mahdollisia voinnin muutoksia sekä konsultoimalla voinnin muutoksista ensisijaisesti asiakkaan oma tai takapäivystävää lääkäriä. Osastoilla asiakkaan tarpeen mukaisesti voidaan tehdä myös yhteistyötä kotisairaala palvelun kanssa. Hoitomenetelmät pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaisesti esisijaisesti omaan hoitoyksikköön.

Osastoilla on säännöllinen ravitsemussuositusten ja asiakkaan mieltymykset huomioiva ateria rytmi. Ateriointi on järjestetty tasaisesti päivän ajalle. Asiakkaan tarpeen mukaan aterioiden rakennetta voidaan muuttaa ja ottaa käyttöön lisäravinteita tukemaan ravitsemusta.

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.

Henkilöstö on koulutettu voimavaralähtöiseen työskentelytapaan. Uudet työntekijät ohjataan käymään koulutus. Voimavarakoulutuksessa vahvistetaan henkilöstön käytännön osaamista kohtaamisen taidoista, liikkumisen merkityksestä, ergonomiasta ja osallisuuden tukemisesta. Voimavarakoulutuksen käynyt henkilöstö osaa tunnistaa ja tukea asiakkaan vahvuuksia arjessa sekä vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä. Voimavaratyöskentelyn osaamista ylläpidetään osallistumalla voimavara työpajoihin ja työryhmän sisällä käydään aktiivisesti keskustelua, kuinka voimavaralähtöistä toimintamallia voidaan hyödyntää asiakkaiden hoivassa asiakaskohtaisesti.

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 Maria Hytönen, maria.hytonen@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

Osaston 19 uuden asukkaan saapuessa laaditaan esitietolomake ja lisäksi keskustellaan asiakkaan sekä hänen omaisensa kanssa jakso kohtaisista toiveista. Esimerkiksi millainen päivärytmi asiakkaalla on tai millaisista vapaa-ajan toiminnoista hän pitää. Osastolla ulkoillaan aktiivisesti, useasti asiakkaille on mielekästä erilaiset musiikki tapahtumat. Erityisesti sosiaalinen kanssakäyminen ja vertaisten kanssa vietetty aika koetaan tärkeäksi.

Osastolla tehdään kiinteätä yhteistyötä asiakasohjauksen kanssa, heiltä saadaan paljon tietoa, toiveita ja tavoitteita asiakkaista ennen jaksoa. Toiveet ja tavoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään asiakkaan saapuessa. Osastolla laaditaan asiakkaan saapuessa jaksolle tuloteksti, jossa on jakson suunnitelma. Asiakas kohtaista tietoa jaetaan henkilökunnan pitämillä päivittäisillä raporteilla. Aktiivinen päivittäinen kommunikointi henkilöstön välillä on tärkeää tiedon kulussa. Lisäksi henkilöstöllä on vastuu itse tutustua uuden asiakkaan tietoihin potilastietojärjestelmästä.

Henkilöstö on sitoutunut tiedustelemaan ja kuulemaan asiakkaiden toiveita päivittäisessä arjessa. Asiakkaille tuodaan tiedoksi alueen tapahtumia ja tarjotaan mahdollisuutta osallistua niihin. Myös osastolla järjestetään tapahtumia vuodenaikoihin liittyvillä teemoilla.

Osastolla on tarpeen mukaan käytössä tulkkauspalvelut. Tulkkauspalvelun tuottaa Monetra.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

Lisätietoa: Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

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

Asukkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Asiakkaita kohdellaan osastolla kunnioittavasti. Heitä kuunnellaan ja heille puhutaan asiallisesti. Asiakkaille ollaan ystävällisiä eikä henkilökunnan kiire saa näkyä asiakkaille. Henkilökunnan toiminnassa kunnioittava kohtaaminen ilmenee työntekijän persoonassa ja vuorovaikutustavassa. Palvelut toteutetaan niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi.

Henkilökunta noudattaa yksityisyydensuojan mukaisia hoitotyön periaatteita. Osastolla kunnioitetaan asukkaiden intimiteettisuojaa. Tärkeää on huolehtia asiakkaan yksityisyydestä siten, että esimerkiksi wc:n ovet laitetaan kiinni. Asiakkaalle annetaan

kaikissa toimissa rauhaa toimia itsenäisesti ja omassa tahdissa. Hoitotoimissa avustettaessa asiakkaille kerrotaan mitä ollaan tekemässä. Asiakkailla on omat huoneet, joiden oviin koputetaan ennen kuin huoneisiin mennään sisälle. Asiakkaan huoneen ovea on mahdollisuus pitää lukittuna esimerkiksi öisin, mikäli asiakas näin haluaa. Asiakkaiden asioista keskustellaan sellaisessa tilassa, jossa ei ole muita asiakkaita tai omaisia.

Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Muistutuksen voi tehdä ottamalla yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät menettelyohjeet
Osaston henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvon-nasta 741/2023, 29§; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014), mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi
(Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi). Ilmoitukseen tulee kirjata ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus Lupa- ja valvontavirastoon Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§; Sosiaali-huoltolaki 1301/2014). Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

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.

Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottaan avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, mikäli havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Muistutuksen voi tehdä ottamalla yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Asiakkaalla ja hänen edustajallaan on oikeus olla tarvittaessa yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jonka yhteystiedot ovat nähtävissä osastolla ilmoitustaululla. Muistutuksen voi tehdä ottamalla yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Asiakkaalle tai hänen edustajalleen ohjataan tarvittaessa muistutuslomakkeen löytyvän internetistä tai hänelle tulostetaan lomake valmiiksi. Kun asiakas tai hänen edustajansa tarvitsee ohjausta tai neuvontaa muistutuksen tekemiseen, hänelle ohjataan laatimaan muistutuslomake kirjallisesti, johonka hänen tulisi laatia mahdollisimman selkeä kuvaus asiasta tai tapahtumasta, josta hän haluaa muistutuksen tehdä.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan, kuten esimerkiksi siitä mitä vaatteita haluaa pukea ja mitä haluaa syödä. Osastolla ei ole nukkumaanmenoaikaa vaan asiakas saa itse vaikuttaa siihen, milloin haluaa mennä nukkumaan ja milloin haluaa herätä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua tapahtumiin. Jos asiakas ei itse pysty tuomaan esille tahtoaan, voidaan haastatella asiakkaan omaista tai mahdollista kotihoitoa, joka tuntee asiakkaan paremmin. 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.

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 asukkaalle. Mikäli aihetta voi hoitohenkilöstö asukkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

Urpula-talon osaston 19 jokaisesta asiakkaasta täytetään esitietolomake asiakkaan saapuessa jaksolle. Esitietolomakkeeseen on mahdollisuus kirjata toiveita, tarpeita ja esimerkiksi harrastetoiveet. Esitietolomakkeessa on myös merkintä mahdollisesta DNR-päätöksestä sekä hoitotahdosta.

Osastolla kunnioitetaan asiakkaan tapoja ja tottumuksia sekä rohkaistaan asiakkaita tuomaan oma tahto esiin. Osastolla keskustellaan aktiivisesti asiakkaiden kanssa päivittäin ja mikäli omaisia on mahdollisuus tavata, keskustellaan myös heidän kanssaan. Asiakkaan toiveet ja tarpeet kirjataan potilastietojärjestelmään. Toisinaan hoitojakso saattaa olla niin lyhyt, ettei asiakasta ehditä oppia tuntemaan kovin hyvin. Osastolla ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset ja ystävät voivat olla läsnä asiakkaan arjessa milloin tahansa. Asiakkaalla on mahdollisuus oman puhelimen käyttöön sekä osaston asiakaspuhelin on asiakkaiden käytettävissä.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat

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.

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.

Rajoitteiden käyttö ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä
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 aina tehtävä asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen 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. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään.

Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Kun on kyse rajoittavasta toimenpiteestä, uusi arvio tehdään kuitenkin aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä

potilailla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide.

Mikäli potilas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide vaan keino huolehtia potilaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos potilas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan.

Akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella toimitaan asiakkaan hoidontarpeen mukaisesti. Mikäli rajoittavan turvavälineen käyttö jatkuu, hoidosta vastaava lääkäri tekee hoitopäätöksen virka-aikaan.

Yksikön sairaanhoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi sairaanhoitaja kirjaa rajoitteen tarkistamisajankohdan ja keston hoitokertomuksen etusivulle. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös potilastietojärjestelmään.

Käytettyjen turvavälineiden pitää olla kyseiseen käyttötarkoitukseen suunniteltuja. Itse kehitettyjä liikkumista rajoittavia välineitä ei saa käyttää. Esimerkkejä liikkumista rajoittavista turvavälineistä ovat sängynlaidat, pyörätuolin vyöt, geriatrisen tuolin pöytä ja hygieniahaalari. Sängynlaitoja ei tule käyttää, mikäli on vaara, että asiakas pystyy siirtymään laitojen yli. Näissä tilanteissa ensisijaisesti tulee käyttää matala-asentoista sänkyä. Hygieniahaalarin käyttöä ei koskaan pidä aloittaa kevyin perustein. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Turvavälineiden tarvetta arvioidessa tulee aina arvioida myös asiakkaan käytössä oleva lääkitys. Psykoosilääkkeet vaikuttavat usein asiakkaan liikkumiskykyyn ja tämä on syytä huomioida turvavälineiden tarvetta arvioitaessa. Psyykenlääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita, joita on syytä käyttää harkiten. Käytösoireiden hoidossa ensisijainen tavoite on käyttää lääkkeettömiä hoitotyön keinoja. Lääketieteellisten hoito-ohjeiden mukaan psykoosilääkkeitä voidaan käyttää voimakkaiden ja sairastunutta itseään haittaavien käytösoireiden hoidossa, kun ne

rasittavat asiakasta tai heikentävät hänen kykyään huolehtia itsestään, sosiaalista vuorovaikutusta tai omatoimisuutta. Käytösoireiden lääkehoito on aiheellista myös silloin, kun oireet aiheuttavat vaaratilanteita asiakkaalle itselleen tai muille henkilöille ja vaikuttavat hoitopaikkaratkaisuun. Lääkkeistä ei ole apua kaikkiin vaikeisiin käytösoireisiin. Tällaisia ovat muun muassa kuljeskelu, tavaroiden keräily ja kätkeminen, tarkoitukseton pukeutuminen ja riisuutuminen, huutelu, esineiden syöminen, hyperseksuaalisuus ja itsensä vahingoittaminen (raapiminen, hakkaaminen).

Konkreettiset keinot rajoitustoimien käytön ennaltaehkäisemisessä ja yksikön käytössä olevat rajoitustoimenpiteet tilanteessa, jossa on välttämätöntä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen sekä rajoittamistoimen aikainen asiakkaan seuranta

Osaston yleisimmät rajoittamismuodot ovat sängyn laidat, pyörätuolin haaravyö sekä hygieniahaalari. Satunnaisesti käytössä voi olla myös geriatrisen tuolin pöytä. Asiakkaan vointia seurataan säännöllisesti rajoitteen käyttämisen aikana. Seuranta kirjataan potilastietojärjestelmään. Rajoittamistoimien tarpeellisuutta arvioidaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta.

Mikäli Urpula-talon lyhytaikaisosastolla 19 tarvitaan rajoitustoimenpiteitä, otetaan yhteys asiakkaan hoitavaan lääkäriin. Lääkäri arvioi ja kirjaa mahdollisesti käytettävät rajoitteet potilastietojärjestelmään. Rajoitteet ovat aina mahdollisimman lyhytaikaisia ja niiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Rajoitteiden käyttämisestä keskustellaan myös asiakkaan omaisten kanssa. Mikäli asiakkaan omalääkäriin ei saada yhteyttä, voidaan rajoitteita käyttää lyhytaikaisesti asiakkaan omaisen luvalla. Rajoitteiden käyttö tulee lopettaa välittömästi, mikäli ne tuottavat ylimääräistä ahdistusta tai kärsimystä asiakkaalle. Kaikki rajoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen

Asiakas säilyttää omat henkilökohtaiset tavarat huoneessaan ja ne ovat asiakkaan omalla vastuulla. Asiakkaalla voi olla pieni määrä rahaa huoneessaan retkiä tai ostoksia varten.

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.

Palvelutarpeen arviointi lyhytaikaisjaksolla

Osastolla 19 hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Asiakkaat saapuvat osastolle pääsääntöisesti seuraavista syistä: omaishoitajan loma, hoidon tarpeen tai toimintakyvyn arviointi, yleistilan lasku, kotona selviytymisen haasteet, ravitsemuksen seuranta, turvattomuuden tunne tai muut äkilliset tilanteet kuten puolison joutuminen sairaalahoitoon.

Näiden tilanteiden selvittämiseksi tehdään seuraavia toimintoja:

- Mikäli mahdollista, lähihoitajat ja sairaanhoitajat perehtyvät ennen asiakkaan saapumista potilastietojärjestelmästä löytyviin esitietoihin.
- Lähihoitajat ja sairaanhoitajat kirjaavat asiakkaan potilastietojärjestelmään, tarkistavat lääkityksen ja tarvittaessa jakavat lääkkeet.
- Kaikki asiakkaiden hoitoon osallistuvat havainnoivat asiakkaiden vointia päivittäin ja kirjaavat sekä raportoivat huomionsa.
- Lähihoitajat ja sairaanhoitajat tekevät asiakkaista loppuarvioinnin, johon kirjataan kognitioon, liikkumiseen, hygieniaan, uneen, mielialaan, aktiviteettiin, kipuun, ravitsemukseen ja lääkitykseen liittyviä huomioita.
- Osastolta ollaan tarpeen mukaan yhteydessä asiakasohjaukseen, kotihoitoon tai omaisiin, mikäli ilmenee tarvetta esimerkiksi omalääkärikäynnille jakson aikana tai sen jälkeen.
- Tarvittaessa jakson aikana asiakkaalle voidaan tehdä laaja väliarvio esimerkiksi pitkäaikaispaikan haun tai hoidon tarpeen arvioinnin takia.
- Viriketyöntekijä voi kartoittaa tulevaa tilannetta kotona. Esimerkiksi mitä on mahdollista kotona ollessa harrastaa, onko mahdollista päästä päivätoimintaan, tapahtumiin, näyttelyihin tai onko yhteistyökumppaneita esimerkiksi ulkoilun mahdollistamiseksi.
- Jakson aikana asiakkaalle voidaan pitää hoitoneuvottelu yhdessä asiakasohjaajien ja omaisten kanssa, kun asiakkaalle päädytään hakemaan pitkäaikaispaikkaa tai neuvottelu koetaan muuten tarpeelliseksi.

Yhteistyötä tehdään asiakasohjauksen, kotihoidon, sosiaalihuollon sekä omaisten kanssa.

läkkään henkilön toimintakyvyn arviointi lyhytaikaisjaksolla

Lyhytaikaisosastolla voidaan laatia asiakasohjauksen, lääkärin, kotihoidon tai geriatrianpoliklinikan pyynnöstä Mini-Mental State Examination (MMSE) -testi, joka antaa tietoa asiakkaan muistin sekä kognition tasosta.

Lyhytaikaisosastolla hyödynnetään myös tarvittaessa seuraavia mittareita: masennustesti GDS15 ja ravitsemustesti MNA. GDS15-testi tehdään niille asiakkaille, joiden kohdalla herää joko osaston tai muun hoitavan tahon toimesta huoli asiakkaan

mielialasta. MNA-testiä teemme tarvittaessa, mikäli jaksolla tai muulla hoitavalla taholla herää epäilys virhe- tai aliravitsemustilasta.

Lyhytaikaisjaksoilla ei oletuksena tehdä RAI-arviointia. Asiakkaalla voi kuitenkin nousta tarve laajemmalle RAI-arvioinnille esimerkiksi, jos hän ei voi kotiutua turvallisesti, vaan jää lyhytaikaisyksikköön odottamaan pitkäaikaista ympärivuorokautista palveluasumispaikkaa. Tällöin yksikön hoitaja sopii asiakasohjaajaan kanssa RAI-osittaisarvioinnin ja väliarvion tekemisestä lyhytaikaisyksikössä SAS-prosessin mukaisesti. Lyhytaikaisjakson väli- ja loppuarviot kirjataan potilastietojärjestelmään niin että se on nähtävillä Kanta-palvelussa.

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 Urpula-talon osaston 19 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

Koukkuniemen Urpula-talo osasto 19 esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Palvelupäällikkö vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutuksen tekemisen jälkeen yksikön esihenkilö ottaa selvittääkseen tilanteen ja harkinnan mukaan keskustelee asianosaisten kanssa sekä ryhtyy tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin muistutuksessa ilmi tulleen epäkohdan tai puutteet osalta. Toimintaa kehitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esihenkilö kirjaa vastineen, jonka hyväksyy

allekirjoituksellaan Pohjoinen 2 palvelupäällikkö tai hänen nimittämänsä henkilö poissa ollessaan. Muistutus sekä vastine käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa osastotunnilla. Tarvittavat muutokset suunnitellaan ja otetaan käyttöön yhdessä. Haittatapahtumien ja vaaratilanteiden käsittely kuvataan Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen -luvussa.

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.

Urpula-talon osastolla 19 palautetta voi antaa myös suullisesti. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan palautetta osastonhoitajalle ja henkilökunnalle aina kun kokevat siihen tarvetta.

Yksikössä henkilöstön välillä vallitsee avoin palautekulttuuri. Osastolla järjestetään osastotunti kahden viikon välein. Henkilöstö voi ennen osastotuntia anonyymisti kirjata muistioon toivomiaan asioita käsiteltäväksi. Palautetta voi antaa myös esihenkilölle suoraan. Esihenkilö on yksikössä läsnä ja helposti saatavilla. Esihenkilölle toimitetut palautteet käsitellään Urpula-talon osaston 19 osastopalavereissa 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

Osastolla työskentelevästä henkilöstöstä on 2 sairaanhoitajaa, 13 lähihoitajia, 2 hoiva-avustajaa, 1 kotipalvelutyöntekijä, 1 ½ viriketyöntekijää, joiden työaika jakaantuu neljälle osastolle Urpula-talossa sekä 1 vastaava sairaanhoitaja ja 1 esihenkilö.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan

uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Tehtävät laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyöntekijän voi tilata ainoastaan niiltä yrityksiltä, joiden kanssa hyvinvointialueella on voimassa oleva sopimus henkilöstövuokrauksesta. Tarvittava osaamisen taso sekä ammattiryhmä ilmoitetaan palvelun tarjoajalle vuokratyövoimaa tilatessa. Vuokratyövoiman käyttöaste vaihtelee tilanne sekä rekrytointitarpeiden mukaisesti. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä on suunniteltu ja yhtenäistetty tarpeita vastaavaksi.

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.

Sijaisten hankinta yksikössä (myös illalla ja viikonloppuisin)
Äkillisen poissaolon tullessa voidaan joko kysyä onko omalla henkilökunnalla mahdollisuutta vaihtaa työvuoroa tai tehdä tuplavuoroa, kysyä apua Koukkuniemen muilta osastoilta Signal-ryhmän kautta tai laittaa työvuoro hakuun henkilöstön vuokrausyritykseen. Oma henkilökunta saa työvuoron vaihtamisesta sekä ylipitkän työvuoron tekemisestä erilliskorvauksen. Viimeisenä vaihtoehtona on määrätä työntekijä työvuoroon. Pitkiin ennalta tiedettyihin poissaoloihin rekrytoidaan ulkopuolisia työntekijöitä Kuntarekryn tai vuokrafirmojen kautta.
Virka-aikaan työvuorojärjestelyistä huolehtii osastonhoitaja ja muina aikoina Urpulan sairaanhoitajat.

Opiskelija osana työryhmää

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

Yksikössä sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä voi tilapäisesti toimia sairaanhoitaja opiskelija kokeneen kollegan tukemana. Rekrytoinnin yhteydessä yksikön esihenkilö varmistaa opintosuoritteesta opintojen hyväksytyn suorituksen sekä haastattelulla riittävän osaamisen tason. Kokeneen kollegan tuella varmistetaan, että opiskelijalla on kokenut henkilö työvuorossa, jonka puoleen voi tarpeen mukaisesti kääntyä. Työsuhteen alussa perehdytystä järjestetään keskimäärin noin kaksi viikkoa. Sairaanhoitaja opiskelijalle järjestetään perehdytystä osaamisen taso huomioiden.

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.

Esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Osastolla nimetään uudelle työntekijälle perehdyttäjä keskimäärin viiden ensimmäisen työvuoron ajan. Perehdytysajan pituuteen vaikuttaa henkilön tehtävän kuva sekä työkokemus. Tarvittaessa tarjoamme lisäperehdytystä. Perehdytysjakso huomioidaan työvuorosuunnittelussa.

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 tehtäväarakenteiden 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.

Urpula-talon henkilöstölle on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Henkilöstö voi ilmoittautua osaamisensa sekä työtehtävien mukaisesti henkilöstöhallinnon

koulutuskalenterista koulutuksiin, joita järjestetään lähi- sekä etäkoulutuksina. Lisäksi käytännön harjoittelua järjestetään taitopaja -harjoitteluna.

Riittävän kielitaidon varmistaminen
Henkilöstöltä edellytetään riittävää suomen kielen taitoa. Kielitaito varmistetaan työsuhteenalussa henkilökohtaisella haastattelulla.

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.

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Asumispalveluissa on käytössä henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa. Henkilöstömitoitus lasketaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) kuvaamalla tavalla:

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuoro-kautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä. Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyypin ja ammatti-ryhmäkohtaisesti 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.)

Toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi
Mitoituksen toteutumista seurataan kolmen viikon välein esihenkilöiden ja johdon toimesta. Poissaoloihin ja työaikasuunnitelmaan tuleviin muutoksiin reagoidaan välittömästi työjärjestelyillä ja tarvittaessa hyödynnetään henkilöstön vuokrausta. Yksikössä toimii lähi- ja sairaanhoitajien rinnalla hoitotyön avustavaa henkilöstöä, jonka avulla henkilöstön riittävyyttä varmistetaan kohdentamalla työ tutkintoa vastaaviin tehtäviin. Mikäli työvuorossa työjärjestely ja rekrytointimenetelmistä huolimatta on tilapäisesti henkilökuntavajausta, tehdään kaikkein välttämättömin eli huolehditaan asukkaiden hygieniasta, lääkkeistä sekä ruokailuista.

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

Yksikön monialainen yhteistyö ja tiedonkulun toteuttaminen
Asiakkaiden lyhytaikaisjaksojen varaukset tehdään pääsääntöisesti asiakasohjaajien toimesta Lappi-järjestelmän kautta. Lappi-järjestelmässä näkyy huonekohtaisesti asiakkaan perustiedot sekä jakson pituus. Virka-ajan ulkopuolella asiakkaita tulee myös sosiaalipäivystyksen kautta.

Urpula-talon osaston 19 toimintaympäristö on kodinomainen lyhytaikainen hoito, jonka toimita on monialaista yhteistyötä asiakkaan koko hoitosuhteen ajan. Yksikössä monialaisen yhteistyön lähtökohtana on asukkaan tai läheisen tarve tai toive. Lyhytaikaisjaksolle saapumisen yhteydessä asiakkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Asiakkaalle sekä hänen edustajalleen mahdollistetaan yksikössä osallisuus asiakkaan hoidonsuunnitteluun sekä hoitoon ottamalla mukaan esimerkiksi tarvittaessa Rai -arvioinnin laadintaan, tiedotetaan mahdollisista voinnin muutoksista, tarjotaan tarpeen mukaisesti ohjausta ja neuvontaa hoidon mahdollisuuksista sekä hoitoon osallistuvista toimijoista.

Palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot potilastietojärjestelmän kautta. Osaston henkilökunnan tehtävänä on huolehtia, että asukkaan kirjaukset ovat ajantasaisia potilastietojärjestelmässä.

Monialaisen yhteistyön varmistaminen
Monialaisen yhteistyötä asiakkaan asiassa tehdään moniammatillisena tiiminä ja sovitaan tarvittaessa asian vastuunjako sekä seuranta. Yhteistyössä muiden asiakkaan

hoitoon osallistuvien tahojen kanssa muodostetaan asiakkaan tarvetta kuvaava palvelujenkokonaisuus. Yksikön hoitohenkilökunta kulkee asiakkaan rinnalla koko hoitojakson ajan ja on aktiivisesti yhteydessä hoitoon osallistuviin tahoihin kuten esimerkiksi asiakasohjukseen, kotihoitoon, sosiaaliohjaajaan, lääkäriin, erikoissairaanhoitoon ja hammashoitoon.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Tilojen käytön periaatteet

Yksikön toimitilojen omistajana on Tampereen kaupunki, jolta toimintaa järjestävä Pirkanmaan hyvinvointialue on toimitilat vuokrannut. Toimitilat on rakennettu ikäihmisten hoidon järjestämiseksi. Tilat ovat esteettömät ja tilasuunnittelussa on huomioitu asiakkaiden mahdollinen apuvälineiden käytön tarve.

Yksikön toimitilat sijaitsevat rakennuksen neljännessä kerroksessa. Rakennuksessa on käytössä kaksi hissiä; pienempi henkilöhissi sekä suurempi hissi tavaroiden sekä henkilöiden kuljettamiseksi.

Yksikössä asiakkailla on käytössään omat peruskalustetut huoneet. Asiakkaat saavat olla meillä kuin kotonaan. Kotoa mukaan otettavien tavaroiden määrässä ja koossa 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 mahdollisissa saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään.

Osastolla on kaksi kylpyhuonetta peseytymiseen. Wc-tilat sijaitsevat käytävällä asiakashuoneiden välittömässä läheisyydessä. Talossa on asiakkaiden käytössä yhteinen sauna. Piha-alueet, Lystilaituri ja Toukola-talon kirjasto ovat asiakkaiden ja omaisten vapaassa käytössä sekä toimivat myös erilaisten tapahtumien järjestämispaikkoina.

Yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallita
Riskejä havainnoidaan henkilökunnan toimesta ja niistä informoidaan osaston esihenkilöä. Urpulassa on toiminut sisäilmatyöryhmä, jonka toimesta on tehty korjauksia rakenteisiin sisäilman parantamiseksi.

Kesällä osaston sisälämpötila kohoaa herkästi. Tästä syystä ruokasaliin on asennettu kaksi ilmalämpöpumppua. Lisäksi yleisissä tiloissa ja jokaisessa asiakashuoneessa on torni- tai pöytätuulettimet. Kanslia ja lääkehuone viilennetään lääkehuoneen ilmalämpöpumpulla. Auringon paistaessa sälekaihtimet laitetaan asiakashuoneissa kiinni. Helteisellä säällä huolehditaan asiakkaiden sekä työntekijöiden riittävästä nesteen- sekä suolan saannista. Työntekijät tauottavat työtään riittävästi. Kuumimpien huoneiden lämpötiloja seurataan kolme kertaa vuorokaudessa. Lämpötilan noustessa yli 30 asteen, tehdään ilmoitus esihenkilölle sekä Paketti-järjestelmään.

Osaston käytävillä on liiketunnistimilla toimiva valaistus. Osastolla käytössä olevien kemiallisten aineiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät kansliasta.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset
Ympäristöterveys oiva 23.10.24
Sisäinen palotarkastus 14.5.25
AVI työsuojelutarkastus 10.6.25
Ohjaus- ja valvontakäynti 27.12.24
Turvallisuuskävely 24.4.25
Valvira 5.10.2017
Palo- ja pelastus viranomainen 17.3.22
Työterveyden työpaikkaselvitykset 23.5.22
Tietosuoja- ja tietoturvakierto 19.11.25
Terveydensuojelutoimiala 17.3.22

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kiinteistönhuolto

Kiinteistönhuollosta vastaa Tampereen tilapalvelut. Kiinteistössä havaittavista huoltotyötä vaativista vioista ja puutteista tehdään sähköinen huoltopyyntöilmoitus Paketti -järjestelmän kautta. Virka-ajan ulkopuolella äkillisesti ilmenneistä välitöntä reagointia vaativista tilanteissa palvelee monivalvomo.

Kiinteistön tiedonkulku:
Koukkuniemen alueen kiinteistöihin liittyvä tiedottaminen tapahtuu sähköpostitse. Lisäksi tiedottamisessa hyödynnetään yksikön Teams -kanavia sekä ilmoitustauluja.

Tavaroiden toimitus- ja kuljetuspalveluiden tuottaja:
Koukkuniemen alueella tavaroiden toimittamisesta sekä kuljetuksesta vastaa Tuomi -logistiikka.

Ruoka- ja siisteyspalveluiden tuottaja

Koukkuniemen alueella ruoka- ja siisteyspalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia. Ruokatilauksiin ja aterioihin liittyvät laatupoikkeamista ilmoitetaan palveluntuottajalle sähköisen Aromi-järjestelmän kautta.

Puhtaanapidon lisätarpeesta ilmoitetaan palveluntuottajalle sähköisen Paketti-järjestelmän kautta.

Välineistön huolto

Käyttövälineiden ja laitteiden hankita tapahtuu pääsääntöisesti Tuomi -logistiikan kautta, joka on perehtynyt sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laite ja väline tarpeisiin. Muualta hankitut välineet ja laitteet kuten esimerkiksi asiakkaan omasta sähkölaitteesta tulee löytyä CE-merkintä. Osaston laitteiden ja käyttövälineiden asianmukaisuus sekä turvallisuus pohditaan aina ennen uuden laitteen hankintaa. Laitteiden ja välineiden toimintakunto tarkistetaan jokaisen käyttökerran yhteydessä. Tarpeettomat ja vioittuneet laitteet sekä välineet poistetaan välittömästi käytöstä. Näin varmistetaan, että yksikössä

ei ole käytössä epäasianmukaisia tai palveluihin nähden soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä.

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

Yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit 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 (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka).

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?
Asiakkailla tulee jaksolle tullessaan olla mukana omat tarvittavat apuvälineet. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää apuvälineitä ja laitteita asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä ohjata tarvittaessa asiakasta niiden käytössä. Henkilökunta saa ohjausta laitteiden käyttöön tarvittaessa esimerkiksi osaston sairaanhoitajalta. Osastolla on perusvälineistö asiakkaiden terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Yksikön omien laitteiden osalta käytössä on EQU-laiterekisteri.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttövalmius tarkistetaan jokaisella käyttökerralla ja työntekijän vastuulla on tehdä viallisista tai huoltoa tarvitsevista laitteista sekä tarvikkeista vikailmoitus. Tarvittaessa tilanteesta tehdään myös HaiPro-ilmoitus.

Laitevikaan liittyvässä vaaratilanteessa otetaan yhteys laitehuoltoon ja/tai laitteen valmistajaan ja tehdään ilmoitus Fimeaan. Kiinteistöön liittyvässä haitassa otetaan yhteys tekniseen huoltoon sähköisellä vikailmoituksella. Korvaavista toimenpiteistä tiedotetaan asianosaisille osastokokouksessa, sähköpostilla tai puhelimitse riippuen asian laadusta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot

Istekki Oy.
Laitevikaan liittyvässä vaaratilanteessa otetaan yhteys laitehuoltoon ja/tai laitteen valmistajaan ja tehdään ilmoitus Fimeaan.

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

Urpula-talon osaston 19 henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Yksikön tietojärjestelmien käyttö
Yksikössä tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtävänkuvaan. Esihenkilö määrittelee eri ammattiryhmien tarpeet tietojärjestelmien käytölle. Osaston kirjaamiskäytännöt kuuluvat jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen. Jokainen työntekijä kirjaa itse toteuttamansa hoitotyön ja havaitsemansa asiat. Mikäli työntekijällä ei ole kirjausoikeuksia, tulee hänen välittää tietonsa osaston lähihoitajille.

Tietojärjestelmien tarkoituksen mukainen toiminta
Tietojärjestelmien tarkoituksen mukainen toiminta tarkistetaan jokaisella käyttökerralla. Jokaisen työntekijän vastuulla on tehdä viallisista tai huoltoa tarvitsevista laitteista, tarvikkeista sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä vikailmoitus. Tarvittaessa tilanteesta tehdään myös HaiPro-ilmoitus. Korvaavista toimenpiteistä tiedotetaan asianosaisille osastokokouksessa, sähköpostilla tai puhelimitse riippuen asian laadusta.

Teknologian soveltuvuuden arviointia toimintaympäristöön toteutetaan yhteistyössä IT-koordinaattorien sekä -ylläpitopalveluiden kanssa. Henkilöstön perehdytys sisältää järjestelmien käyttöopastusta. Lisäksi henkilöstölle järjestetään uusien sekä käytössä olevien järjestelmien käyttöön koulutusta sekä opastusta.

Järjestelmien vikatilanteisiin sekä huoltoviiveisiin on varauduttu laatimalla toimintasuunnitelma esimerkiksi sähkökatkojen varalle sekä huolehtimalla, että

jokaisessa työvuorossa on paikalla henkilökuntaa, jotka tuntevat asiakkaat, toiminnan sekä tietävät asiakkaiden keskeiset tarpeet ja hoidolliset piirteet.

Asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologisia ratkaisuja

Asiakkaalla tulee olla jaksolle saapuessaan mukana tarvitsemansa apuvälineet ja laitteet. Teknologisten ratkaisujen käytön suunnittelua tehdään tarvittaessa asiakkaan tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan sekä hänen läheisien kanssa. Asiakkaan mielipide, yksilölliset tottumukset huomioidaan teknologisten ratkaisujen käytön suunnittelussa ja niitä kunnioitetaan koko hoitosuhteen ajan. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää sovittuja teknologisia ratkaisuja asiakkaan tarpeen mukaisesti sekä tarvittaessa ohjata asiakasta tai omaista niiden käytössä.

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

Koukkuniemen Urupula-talon osastolla 19 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.

Koukkuniene Urpula-talon osaston 19 esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Järjestelmien käyttöoikeuksien tilaaminen
Yksikössä järjestelmien käyttöoikeudet tilataan tunnustilaajan toimesta Paketti-järjestelmän kautta. Tunnustilaaja oikeus on yksikön esihenkilöllä sekä hänen varahenkilönänsä toimivalla vastaavalla sairaanhoitajalla.

Asiakastyön kirjaaminen
Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.
(Lähde: Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään

viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. (Lähde: THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä)

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (Lähde: THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla)

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään asiakkaan kanssa asiakkaan kotona sovitussa aikataulussa puolivuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuosittain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin.

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeenpäin selvittelemään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?
Osaston kirjaamiskäytännöt kuuluvat jokaisen uuden työntekijän perehdytykseen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?
Jokainen työntekijä kirjaa itse toteuttamansa hoitotyön ja havaitsemansa asiat. Mikäli työntekijällä ei ole kirjausoikeuksia, tulee hänen välittää tietonsa osaston lähihoitajille.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?
Esihenkilö käy tämän perehdytyksessä läpi sekä ottaa uuden työntekijän kuittauksen asiasta. Osastolla on erikseen lukollisessa kaapissa tietosuojaroskia varten laatikko, joka tyhjennetään jätehuoneessa olevaan lukolliseen jäteastiaan.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
Keskustellaan osastotunneilla yhdessä henkilökunnan kanssa.

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

Urpula osaston 19 on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 26.12.24 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Osastonhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä sekä yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta.

Asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri. Asiakkailla tulee olla lyhytaikaisjaksolle tullessa mukana omat lääkkeet, lääkinnälliset tarvikkeet sekä ajantasainen lääkelista. Mikäli jokin edellä mainituista puuttuu, tulee omaisia tai kotihoitoa pyytää toimittamaan ne osastolle. Asiakkaiden lääkelista ja lääkkeet tarkistetaan hoitajan toimesta jaksolle tultaessa. Lääkkeiden tarkistusta vaikeuttaa vanhentuneet lääkelistat ja eri lääkevalmisteiden tunnistaminen, mikäli asiakkaalla ei ole lääkepakkauksia mukanaan. Doseteissa voi myös olla vitamiineja tai muita käsikauppalääkkeitä, joita ei lue asiakkaan lääkelistalla. Epäselvissä tilanteissa ollaan yhteydessä asiakkaan omaiseen, kotihoitoon tai omalääkäriin. Jakson aikana huolehditaan lääkkeiden riittävyydestä ja pyritään ilmoittamaan omaisille tai kotihoidolle ennakoivasti lääkkeiden loppumisesta. Jakson aikana jaetut dosetit kaksoistarkastetaan.

Osastolla on pieni lääkevalikoima akuutteja tilanteita varten. Sairaanhoitaja tilaa osaston lääkkeet OSTi-tilausjärjestelmän kautta hyvinvointialueen sairaala-apteekista. Lääkkeet toimitetaan osastolle maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Lääkkeitä säilytetään osaston lääkehuoneessa lukituissa tiloissa. Sairaala-apteekki tekee vuosittain tarkastuskäynnin osastolle.

Osastolla on käytössä työvuorokohtainen lääkevastuuvuoro. Lääkevastuuvuorolaisen tehtävänä on jakaa päivittäiset lääkkeet asiakaskohtaisiksi annoksiksi, mitata verensokerit, pistää insuliinit sekä antaa mahdolliset huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet. Tarvittaessa lääkevastuuvuorolainen voi delegoida tehtäviään vuoron toisille lääkeluvallisille hoitajille. Lääkevastuuvuorolainen kuittaa nimensä erilliseen lääkevastuulistaan, jotka arkistoidaan kuukausittain. Lääkehoidon vaikutuksia arvioivat ja raportoivat kaikki asiakkaiden hoitoon osallistuvat. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia, että työvuoron raportilla tulee kerrottua lääkehoidollisesti tärkeät asiat.

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

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.

Osastolla noudatetaan infektioiden torjunnassa tavanomaisia varotoimia sekä tarvittaessa kosketus- ja pisaravarotoimia. Mahdollisissa epidemiatilanteissa tai sellaista epäiltäessä, käytetään asianmukaisia suojavarusteita ja tehdään yhteistyötä hygieniahoitajan sekä tartuntataudeista vastaavan lääkärin kanssa.

Työvaatetus on järjestetty pesulapalvelu Sakupen toimesta, työvaatteet ovat yhteiskäyttövaatteita. Hygienia ohjeet ovat ajan tasalla, esihenkilö sekä vastaava sairaanhoitaja huolehtivat ajantasaisuudesta Teams -kanavan kautta sekä osastokokouksissa.

Osastolla 19 toimii hygieniayhdyshenkilönä Lauriina Toivola.

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.

Urpulan osasto 19 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.

Urpulan osasto 19 esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Lyhytaikaisen asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Asiakkaiden katoaminen
- Koukkuniemen alueella on yhteinen kadonneen asiakkaan etsintäsuunnitelma.
- Urpula-talon henkilö- ja tavarahissi ovat lukittuina ulko- sekä sisäpuolelta. Hissien lukoissa on jousitus avaimelle, jotta lukko palautuu avaamisen jälkeen takaisin kiinniasentoon.
- Osastolla on kaksi ovea rappukäytäviin. Toinen avautuu avaimella ja toinen Timeconilla. Timecon-lukitteinen ovi menee hitaasti lukkoon. Oven sulkeutumisen tarkistamisesta on ovella tiedote. Ovissa olevat

hätäsalvat on mahdollista avata ilman avainta. Toisessa rappukäytävään menevässä ovessa on hälytin, joka hälyttää, mikäli ovesta kuljetaan. Toisen käytävän ovessa on hälytin, joka hälyttää, jos hätäsalvalla varustettu pikkuovi aukeaa. Hälytykset tulevat osaston puhelimiin.

- Osastolla on hoitajakutsujärjestelmä, jonka asiakasrannekkeet hälyttävät, mikäli asiakas poistuu osastolta. Hälytykset tulevat suoraan osaston puhelimiin.
- Osastolla on valvontakamerat jokaisella käytävällä sekä talon ulko-ovien läheisyydessä.

Tiedonkulku, kun asiakkaiden vaihtuvuus on suurta

- Osastolla kiinnitetään huomiota hyvään kirjaamiseen sekä suulliseen raportointiin.
- Raportit pidetään kansliassa sekä asiakasluettelo tulostetaan potilastietojärjestelmästä jokaisessa työvuorossa. Asiakkaiden tulo- ja lähtöajat ajoittuvat iltapäivään samaan ajankohtaan raportin pidon kanssa, joten suunnitelmallisuus on tärkeää.

Osaston sijainti neljännessä kerroksessa

- Käytävillä olevista pienistä ikkunoista on otettu kahvat pois ja kaikkiin tuuletusikkunoihin on asennettu pultit estämään ikkunan avautumista. Ikkunat avautuvat noin 5 cm.
- Osastoilla on kolme parveketta, joista keskikäytävän parveke on asiakkaiden käytettävissä. Parvekkeelle kulkua ei ole estetty, mutta henkilöstö valvoo ja viettää parvekkeella aikaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Yöaikaisesti parvekkeen ovia pidetään suljettuna.

Hoitajien kokema väkivallan uhka

- Väkivaltatilanteita pyritään ennakoimaan esimerkiksi asiakkaiden esitietoihin perehtymällä.
- Vartijat hälytetään herkästi paikalle ennen mahdollista uhkatilanteen syntymistä. Vartijan numero on osaston kännyköissä sekä kansliassa ilmoitustaululla nähtävissä.

- Osastolle on hankittu Twig-napit vartijan hälyttämiseksi nopeasti paikalle lisäksi kutsu menee Urpulan kolmelle muulle osastolle yöaikaan, jolloin apua on saatavilla myös toisilta yöhoitajilta.
- 9Solutions hoitajakutsujärjestelmän turvapainikkeet on käytössä jokaisessa työvuorossa, joilla saa nopeasta apua osastolla työskenteleviltä työkavereilta.
- Hälyttimet testataan kerran kuukaudessa turvallisuusvastaavan toimesta.
- Osastolla on kaksi yöhoitajaa.
- Aggressiivisen asiakkaan kohtaamiskoulutusta on toivottu lisää

Asiakkaiden välinen väkivallan uhka

- Asiakkailla on hoitajakutsujärjestelmän hälytysrannekkeet, joilla voivat hälyttää apua.
- Tilanteiden ennakointi kuten hoitajien kokeman väkivallan uhassa.

Asiakkaiden tunnistaminen esimerkiksi lääkkeitä tai ruokaa jakaessa

- Jokaiselle uudelle asiakkaalle tulostetaan nimiranneke.
- Kuvausluvan antaneista asiakkaista otetaan Polaroid-kuva lääkkeiden yhteyteen.

Ergonomia

- Osaston tilat ovat paikoin ahtaita, jonka takia esimerkiksi hoitotilanteita tulee aina tapauskohtaisesti arvioida.
- Osastolla on mahdollista konsultoida fysioterapeutteja. Pyyntö fysioterapeutti käynnistä laaditaan sähköisellä Analystica -ohjelmistolla.
- Osastolla käytetään asiakkaiden omia sekä osastolta löytyviä apuvälineitä.

Asiakkaiden tupakointi

- Asiakkailla on mahdollisuus tupakoida sille osoitetulla parvekkeella valvotusti.
- Parvekkeen ovi on lukossa.
- Asiakkaan tupakat sekä tulentekovälineet säilytetään kansliassa lukollisessa kaapissa, josta hoitaja antaa ne asiakkaalle.

- Hoitaja saattaa ja hakee asiakkaan tupakalta.

Asiakkaiden lääkityksen ongelmatilanteet

- Jokaisen asiakkaan lääkkeet tarkistetaan jaksolle tullessa. Lääkkeiden tunnistaminen tarkistamisen yhteydessä on haasteellista esimerkiksi erilaisten vitamiinien takia, joita lääkelistalta ei löydy.
- Asiakkaan tullessa jaksolle pyritään omaista tai asiakasohjaajaa muistuttamaan ajantasaisen lääkelistan toimittamisesta osastolle. Mikäli ajantasaista lääkelistaa ei ole mukana asiakkaan tullessa jaksolle, sitä pyydetään omaiselta, kotihoidolta tai asiakasohjauksesta. Mikäli ajantasaista lääkelistaa ei saada, kirjataan potilastietojärjestelmään, ettei ajantasaista lääkelistaa ole saatu.
- Osastolla jaetut sekä omaisten jakamat dosetit kaksoistarkastetaan.
- Jokaisessa työvuorossa on työvuorolistaan merkitty lääkevastuuvuorolainen, joka huolehtii lääkehoidon sujuvuudesta.
- Koko jakson aikana hyvästä lääkitysasioiden kirjaamisesta huolehtimalla

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

Urpula osasto 19 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.

Yksikön esihenkilö käy perehdytyksessä lävitse ilmoitusvelvoitteen ja se on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on velvoite tutustua omavalvontasuunnitelman sisältöön. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää miten ilmoitus tehdään ja käsitellään.

Esihenkilö vastaa valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin ja ryhtyy tarvittaessa selvitystyöhön kohtuullisessa ajassa pyynnön saapumisesta. Valvonta viranomaisten ohjaustoimien ja päätöksien pohjalta lähdetään viipymättä kehittämään toimintaa. Esihenkilö käsittelee saapuneet ilmoitukset viipymättä ja ilmoittaa tarvittaessa havaitusta asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset

toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi).

Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tulee tehdä ilmoitus Lupa- ja valvontavirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Vakavan vaaratapahtuman tapahduttua tehdään Haipro, jonka esihenkilö viipymättä käsittelee ja toimittaa myös ylemmälle taholle tiedoksi. Mikäli vaaratapahtuma koskettaa asiakasta, informoidaan myös omaiset välittömästi. Tarvittaessa henkilöstölle on saatavilla tukea työterveyden tai työsuojelun kautta.

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.

Urpula osasto 19 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

Henkilöstön kanssa käydään läpi yksikön ilmoituskäytänteitä ja tarjotaan opastusta sekä ohjausta sitä tarvitseville. Yksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyvien HaiPro-ilmoitusten esiintyvyyttä sekä käsitellään niitä osastokokouksissa.

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 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.

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.

Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Urpula-talon osaston 19 esihenkilö ottaa välittömästi yhteyttä ja keskustelee sopimuskumppanin kanssa puutteesta, laatupoikkeamasta tai saapuneesta palautteesta sekä sopii yhteistyössä korjaavasta toimenpiteestä tai toimintatavasta.

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.

Urpula 19 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.

Urpula osasto19 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

Omavalvontasuunnitelma on sähköisenä nähtävillä yksikön Teams-kanavalla sekä tulostettuna yksikön ilmoitustaululla. Henkilökunta velvoitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma, riskejä arvioidaan säännönmukaisesti osastokokouksissa sekä seurataan/käsitellään Haipro ilmoituksia. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Urpula-talon osaston 19 henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Urpula-talon osaston 19 asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

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

vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi)

Urpula osasto 19 esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 28.11.25

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Maria Hytönen, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.