Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Koukkuniemi, Urpula osastot 16–17

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 26
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 27
3.6 Henkilöstö 29
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 33
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 33
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 34
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 37
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 40
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 41
3.13 Infektioiden torjunta 42
4 Omavalvonnan riskienhallinta 43
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 44
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 45
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 48
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 50
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 50
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 52
5.1 Toimeenpano 52
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 52
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 54

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 Os.16–17

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Urpula Os.16 1.krs puh. 0406397408

Urpula Os.17 2. krs puh. 0406397409

Ahlgrenin puistokuja 1 33180 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Laitoshoito, ikäihmiset

- Urpula Os.16, 20 asiakaspaikkaa
- Urpula Os.17, 20 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Satu Mikkola, satu.m.mikkola@pirha.fi +358408063737

Tanja Karvonen tanja.karvonen@pirha.fi +358408016315

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.

Urpula Os.16–17 tarjoaa ikääntyneille henkilöille laitoshoitoa (40 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.

Urpulan Os.16–17 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 Os.16–17 toiminta on ympärivuorokautisesti tapahtuvaa, jossa henkilökuntaa on aina paikalla 24/7. Käytössä on omahoitajamalli, jossa asukkaalle on nimetty omahoitaja. Hän huolehtii asukkaan Palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä RAI-arvion laatimisesta, sekä toimii yhteyshenkilönä osaston ja asukkaan läheisten kanssa.

Asukkaalla on vastuulääkäri, joka on vastuussa asukkaan terveydentilan seurannasta, tarkastuksista, tutkimuksista ja lääkehoidosta. Urpulan Os.16–17 lääkäripalvelut

tuottavat Pirhan omat lääkärit. Lääkäri käy lääkärinkierrolla osastoilla kahden viikon välein, parittomilla viikoilla ja parillisilla viikoilla kahden viikon välein on etälääkärinkierrot. Iltapäivisin on paperikonsultaatioaikoja käytettävissä. Muina aikoina osaston vastuulääkäri on tavoitettavissa puhelimitse pääsääntöisesti arkisin klo 8–16. Tämän jälkeen päivystävän lääkärin tavoittaa takapäivystyksen kautta puhelimitse, jonka tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy.

Osaston vastuulääkäri arvioi asukkaiden lääkehoidon kokonaisuutta vähintään kerran vuodessa vuosikontrollien yhteydessä. Tarvittaessa lääkehoidon kokonaisuutta arvioidaan useammin.

Hammaslääkäri ja suuhygienistin palvelut ovat saatavilla Koukkuniemen alueella ja hammaslääkäripäivystyksen hoitaa Acuta.

Jalkahoitajan palvelut sisältyvät laitoshoidon maksuun. Jalkahoitaja käy osastoilla säännöllisesti. Kampaamopalvelut sijaitsevat Koukkuniemen alueella ja sovittaessa kampaaja kiertää osastoilla. Kampaamopalvelut asukas maksaa itse.

Ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia Oy, joka suunnittelee ruokalistat ravitsemussuositukset huomioiden. He myös kuulevat asukkaiden mieltymykset sekä mielipiteet palautteiden avulla. Voimia käy kerran vuodessa laatukäynnillä osastoilla, jolloin yhdessä käymme lävitse ruokapalvelujen tuottamaa tämänhetkistä tarjontaa, ja he kuulevat asukkaiden ja henkilökunnan mielipiteet heidän tarjoamasta palvelusta. Asukkaille tehdään yksilöllinen ravitsemussuunnitelma osastolla. Ateriat jakautuvat tasaisesti ja säännöllisesti vuorokauden aikana. Asukkaille tarjotaan myös tarvittaessa välipaloja.

Asukkaiden erityisruokavaliot ja uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio otetaan huomioon siten, että asukkaille tilataan ja tarjotaan vain hänelle sopivaa ruokaa. Osastoilla on nimetyt ravitsemusvastaavat, jotka seuraavat yhdessä asukkaan omahoitajan kanssa asukkaiden ruokavaliota. Omahoitaja seuraa säännöllisesti asukkaan painoa, sekä tekee ravitsemustilan arvioinnin ½ vuosittain käyttäen apuvälineenä MNA-mittaria. Pitkien hellejaksojen aikana erityisesti seurataan asukkaiden nesteytystä ja otetaan tarvittaessa käyttöön nestelistat. Asukkaiden

ruokailua/ruokahalua seurataan ruokailujen yhteydessä ja niistä tehdään päivittäin kirjaukset potilastietojärjestelmään. Asukaskokouksissa kysytään mieliruokia ja niitä tilataan Voimialta. Asukkaiden mielipiteitä kysytään ruokailujen yhteydessä, että mitä juomaa he haluavat juoda, minkälaista leipää syödä, päiväkahvin aikaan kysytään mitä haluavat syödä/juoda, samoin aamupalalla ja iltapalalla. Aterioiden annoskokoja pystytään muuttamaan asukkaan voinnin/halun mukaisesti.

Yksikön asuinhuoneiden ja yleisten tilojen siivouksesta huolehtii Pirkanmaan Voimian Oy tuottama siivouspalvelu maanantaista perjantaihin. Epidemioissa on mahdollista pyytää siivous osastolle myös viikonloppuisin. Yksikön pyykki lähetetään laitospesulaan Sakupe Oy. Hygieniakäytännöt ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat käydään perehdytyksen yhteydessä lävitse. Uusien ohjeistusten tullessa ne käydään lävitse osastokokouksissa, sekä infektioidentorjunta yhdyshenkilöt tuovat uusinta tietoa koulutuksista ja ohjeistavat henkilökuntaa.

Laboratoriopalvelut tuottavat Fimlab laboratoriot Oy. Osaston omat sairaanhoitajat huolehtivat laboratorionäytteiden ottamisesta.

Pyykkihuollon tuottaa Sakupe Oy. Osastoilla on myös pyykinpesukone, jolla voi pestä esimerkiksi lonkkahousut.

Huolto ja korjauspalvelut tilataan Paketti-järjestelmän kautta, eli rakenteisiin ja lääkintälaitteisiin liittyvät huollot ja korjaukset. Istekki tuottaa hyvinvointialueelle ICT-palvelut, sekä lääkintälaitteiden huollon, arkistojen tietopalvelun.

Kätsyn hyllytyspalvelut ja ruokakuljetukset osastoille hoitaa Tuomilogistiikka Oy.

Tampereen kaupungin tilapalvelut tuottavat tarvittaessa kiinteistön korjaus ja kunnossapitopalveluita.

Vuokratyövoimaa käytetään tarvittaessa, jos henkilöstöpuutoksia ei saada järjestettyä sisäisillä henkilöstöjärjestelyillä. Ensisijaisesti käytämme Tempore vuokravälitysfirmaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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.”

Toiminnassamme otamme asukkaat yksilöllisesti huomioon ja osastollamme korostuu inhimillisyys, arvostus ja eettisyys asukkaitamme kohtaan. Meillä asukas on aidosti läsnä oman elämänsä asiantuntijana. Teemme työtä tiimeinä oppivassa ja elävässä organisaatiossa. Esimiestyö on valmentavaa ja toiminta vaikuttavaa ja kustannustehokasta. Toiminnassamme otamme huomioon lainsäädännön vaatimukset, hoitosuositusten sekä eettisten periaatteiden velvoitteet. Laatu on koko henkilöstön yhteinen asia, joka syntyy yhteistyöllä.

Meille tärkeää on olla ihminen ihmiselle. Kohtelemme toista ihmistä niin kuin haluamme itseämmekin kohdeltavan. Arvostamme itseämme ja muita. Käytämme omaa persoonaamme työvälineenä. Meillä on rohkeutta puuttua epäkohtiin ja meillä jokaisella on vastuu omasta työstä. Haluamme olla luottamuksen arvoisia työyhteisössämme, niin asukkaille, työtovereille ja työnantajalle. Meille tärkeää on luoda asukkaillemme mielekäs arki, jossa toimintakykyä edistetään ja ylläpidetään tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Asukas saa osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon omien voimavarojensa mukaan. Hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan hänen turvallisuutensa rajoissa. Asukkaan mielipidettä häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa kysytään arjessa hoitotoimien yhteydessä ja asukaskokouksissa käydään keskustelua heidän toiveistaan ja elämästään meidän osastollamme.

Laadukas ja hyvä loppuelämän hoito, saattohoito on meille tärkeää. Toiminta-ajatuksenamme on, että asukas on kaiken keskiössä. Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa osastokokouksissa.

Osastoilla on käytössä omahoitajamalli ja henkilökunta on paikalla 24/7 vuoden jokaisena päivänä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Urpula Os.16–17 henkilökunta, eli osastonhoitaja, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitajia, hoiva-avustaja, kotipalvelutyöntekijä osastokokouksissa.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdytystä. Omavalvonnassa esiin tulleita asioita käydään lävitse osastokokouksissa ja se on luettavissa osastojen Teams kanavalla, sekä tulostettuna osastojen perehdytyskansiossa. Omavalvontaa koskevista muutoksista tiedotetaan osastokokouksissa ja osaston Teams kanavalla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Satu Mikkola, osastonhoitaja satu.m.mikkola@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 Os.16–17 esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna osaston yleisissä tiloissa käytävällä sijaitsevalla ilmoitustaululla ja se on myös saatavilla julkaistuna hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös osaston Teams-kanavalta ja tulostettuna perehdytyskansiosta.

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

Uuden asukkaan tullessa osastolle, omahoitaja järjestää hoitoneuvottelun yhden kuukauden kuluessa asukaan saapumisesta ja laatii Palvelu- ja hoitosuunnitelman ja tekee RAI-arvion 2 vk kuluessa asukkaan saapumisesta. Toimintatapaan kuuluu, että silloin kun on mahdollista, niin asukas osallistuu oman RAI-arvion tekemiseen.

Tavoitteena on tuottaa laadukasta ja luotettavaa arviota. Hoitajat hyödyntävät RAI-tuloksia päivittäisessä hoitotyössä arvioidessa asukkaan vointia, toimintakykyä, terveydentilaa, voimavaroja, tuen tarpeita ja niissä tapahtuneita muutoksia, arjen sujumista osastolla, muistia, mielialaa, kipua, lääkitystä. Arvioinnin tulokset auttavat suunnittelemaan asukkaan tukea ja hoitoa. Rai:n tuloksia hyödynnetään asukkaan Pahosu:ssa/väliarviossa ja arvioidessa asukkaan voinnin oleellisesta muutosta uutta Rai:ta tehdessä. Osastolla lääkäri hyödyntää RAI tuloksia tehdessään asukkaiden väliarvioita, vuosikontrolli-tarkastuksissa ja lääkärin kierroilla arvioidessaan asukkaan toimintakyvyn muutosta ja lääkehoidon suunnittelussa esim. kivun arvioinnissa.

Laatuvaatimuksia käydään lävitse osastotunneilla ja osaston RAI-vastuuhenkilöt/avainosaajat huolehtivat, että RAI-arviot tulevat tehdyksi ajallaan ja ovat luotettavasti tehtyjä, auttavat henkilökuntaa arvioiden tekemisessä siten, että luotettavuus tulee huomioitua. He tuovat näkemyksiään esille osastotunneilla ja osallistuvat koulutuksiin. He järjestävät osastoillamme henkilökunnalle säännöllisesti

Rai-pajoja, joissa he käyvät laatutavoitteita lävitse ja opastavat arvioiden tekemisessä laatutavoitteet huomioiden.

Haipro ilmoituksiin ja RAI-arvioon liittyvät asiat käydään uuden työntekijän kanssa lävitse osana perehdytystä. RAI-arvioon on omat verkkokoulutukset ja niiden suorittamisen jälkeen arvioita pitää tehdä yhdessä toisen työntekijän kanssa, jotta arvion tekeminen onnistuu laadukkaasti ja oikein, sen jälkeen työntekijä saa varsinaiset tunnukset niiden tekemiseen. Työntekijät hyödyntävät työssään RAI klinikoita, joita järjestetään Teams:n kautta säännöllisesti, sekä heillä on mahdollisuus osallistua myös THL järjestämiin RAI-seminaareihin

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.

Asukkaan toimintakyky ja sen hetkinen vireystila otetaan huomioon päivittäisissä hoitotoimissa ja arjen askareissa. Asukasta tuetaan ja kannustetaan kuntouttavalla

työotteella osallistumaan hoitotoimiin ja liikkumiseen. Asukkaan annetaan tehdä mahdollisimman paljon itse minkä kykenee, käytetään avustavia liikkeitä oikealla tekniikalla apuvälineitä käyttäen. Peseytymisessä asukasta tuetaan siten, että hän voi itse pestä kasvonsa, kätensä, hampaansa ja kammata hiuksensa. Asukkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea ylleen, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin tai haluaako lähteä ulkoilemaan.

Asukkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asukasta kohtaan. Asukkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Henkilökunnan tulee suorittaa VoiVa voimavarat arjessa voimavaraverkkokoulutus, joka luo perustan voimavaralähtöiselle työskentelytavalle.

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 Satu Mikkola satu.m.mikkola@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

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

Asukasta kannustetaan tekemään itseään koskevia arkipäivän valintoja, hänen mielipidettään kysytään päivittäisessä hoitotyössä ja kunnioitetaan hänen päätöksiään ja valintojaan. Asukkaalle annetaan mahdollisuus tehdä valintoja ruokailujen suhteen ja osallisuudessa yhteisissä tilaisuuksissa, sekä annetaan mahdollisuus myös viettää aikaa omassa huoneessaan niin halutessaan. Kunnioitetaan asukkaan toiveita kuunnella omaa lempimusiikkiaan, kuunnella toivomiaan radio-ohjelmia tai katsella mieltymystensä mukaisia Tv-ohjelmia. Tuetaan ja mahdollistetaan asukasta yhteisölliseen ajanviettoon ja toimintaan.

Asukaskokoukset pidetään kerran kuukaudessa, jossa keskustellaan asukkaiden kanssa heidän toiveistansa ja mieltymyksistä esimerkiksi tulevien tapahtumien, ohjelmien, esiintyjien, mieliruokien suhteen. Keskustellaan päivän ja tulevan viikon tapahtumista, muistellaan menneitä ja pidetään vaikka levyraati kokouksen päätteeksi. Kokouksesta laaditaan muistio, joka tallennetaan osaston Teams-kanavalle. Kokoukseen ovat myös asukkaiden läheiset tervetulleita.

Asukkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla. Tarvittaessa tilataan tulkki Pahosu-neuvotteluun tai lääkärin kierrolle.

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.

Asukkaita 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. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.) Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi työnjohdollisin menetelmin.

Lain sosiaali- terveydenhuollon (741/2023, 29 §) Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden mukaan palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekö muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia.

Asukkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista varmistetaan PaHoSu:ssa, sekä kerrotaan ja ohjeistetaan tilanteessa, jos asukas on kokenut häneen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua. Asukkaita kohdellaan kunnioittavasti. Henkilökunnan toiminnassa kunnioittava kohtaaminen ilmenee työntekijän persoonassa ja vuorovaikutustavassa. Palvelut toteutetaan niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, eli työkaverin toimesta heti tilanteessa ja yksikön esihenkilö ottaa tilanteen selvittääkseen ja harkinnan mukaan keskustelee asianosaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin.

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja / tai potilasasiavastaavaan. Asukkaalle ja

läheiselle kerrotaan Pahosu:ssa edellä olevista asioista ja jos he kokevat epäasiallista toimintaa, heitä ohjeistetaan miten toimia tilanteessa. Osaston ilmoitustaululla on sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan henkilön yhteystiedot.

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.

Urpula Os.16–17 esihenkilö-/t ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Asukkaalle ja hänen läheiselle annetaan sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhteystiedot, jotka auttavat muistutuksen teossa. Yhteystiedot löytyvät myös osaston ilmoitustaululta, sekä omavalvontasuunnitelmasta.

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

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

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.

Asukas otetaan vointinsa ja kykynsä mukaan häntä koskeviin päätöksentekoihin, hänen mielipidettään ja toiveitaan kuunnellaan päivittäisessä hoitotyössä.

Yksikön hoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi hoitaja kirjaa rajoitteen tarkistamisajankohdan päivittäismerkintöihin tulevaan ajankohtaan, jolloin rajoitustoimenpiteen käyttö pitää arvioida uudelleen. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Käytettyjen turvavälineiden pitää olla kyseiseen käyttötarkoitukseen suunniteltuja. Itse kehitettyjä liikkumista rajoittavia välineitä ei saa käyttää.

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).

Rajoitustoimien käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään tarkistamalla lääkärin kierrolla asukkaan lääkitys, mahdollisten infektioiden ja kivun hoitaminen. Hoitotoimissa rauhallinen ja yksilöllisyyden huomioonottava kohtaaminen ja hoitaminen. Osastolla käytössä olevia rajoittavia välineitä ovat pyörätuolissa käytettävä turvavyö tai haaravyö. Geriatrisessa tuolissa pöytälevy. Hygieniahaalari ja vuoteessa vuoteiden laidat, sekä tarvittaessa magneettivyö. Asukkaiden vointia seurataan tarkasti aina, jos käytössä on rajoittavia välineitä, sekä tarkka hoitotyön kirjaaminen. Hygieniahaalarin käytön tarpeellisuutta seurataan määrävälein. Magneettivyön ollessa käytössä, asukaan vointia seurataan tiheästi, samoin turvavyön, haaravyön ja pöytälevyn ollessa käytössä. Magneettivyön käyttöä harkitaan vain äärimmäisessä tilanteessa. 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.

Asukkaan arvotavarat ja rahat ovat hänen omalla vastuullaan ja ne säilytetään hänen omassa huoneessaan. Rahaa suositellaan säilytettävän omassa huoneessa vain pieni

määrä. Osastolla ei ole lukollisia säilytyskaappeja arvotavaroille, eikä rahoille. Nämä asiat kerrotaan asukkaalle ja hänen läheiselleen Paho:sun yhteydessä.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi asukkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asukkaan omahoitaja ja tarvittaessa sosiaaliohjaaja. Jos asukkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee 10 (37) käsitellä hänen kanssaan asukkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimessa.

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

Asukkaan toiveet huomioidaan suunnitelmaa tehdessä hänen kanssaan keskustellen, ellei asukas kykene ilmaisemaan omia toiveitaan, keskustellaan asukkaan läheisen kanssa näistä asioista ja tutustumalla asukkaalle tehtyihin vanhoihin suunnitelmiin. Rai-arvio tehdään ennen Pahosua ja kirjataan tulokset Pahosuun. Väliarvioissa arvioidaan aina, kuinka tämän hetken Rai-tulokset ovat muuttuneet edelliseen arvioon verrattuna. Väliarviota ja Rai-arviota tehdessä omahoitaja yhdessä asukkaan kanssa käyvät lävitse arviossa esiin tulleita asioita, joten asukkaan rooli oman arvion tekemisessä on tärkeä ja aktiivinen. Keskustelua voi käydä sekä päivittäisissä hoitotoimissa, että erikseen siihen varatussa ajassa.

Elämänpuu on tärkeä väline tuoda esille asukkaan toiveita sekä mieluisia ja elämäniloa tuottavia asioita. Pahosu ja väliarviot käydään yhdessä henkilökunnan kanssa lävitse säännöllisesti kuntoraporteilla, eli raporteilla käydään moniammatillisesti suullisesti suunnitelmiin liittyviä asioita lävitse ja niitä arvioidaan ja muokataan. Päivittäisessä hoitotyön kirjaamisessa arvioidaan sitä mitä on suunniteltu. Käytössä on hiljainen

raportti, eli työntekijät itse lukevat päivittäisen raportin tietokoneelta, sekä suullisesti infoavat poikkeavista asioista vuoronvaihdon yhteydessä.

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 Os.16–17 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

Ikäihmisten ja vammaisten palveluiden alue palvelupäällikkö Tanja Karvonen (tanja.karvonen@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään osastolla osastokokouksissa. Epäkohta pyritään poistamaan ja puutteet korjaamaan, osastolla keskustellaan muistutuksesta yhdessä henkilökunnan kanssa, toimintaa kehitetään ja muutetaan tarpeen mukaan. Sovitaan yhdessä kehittämistoimenpiteet ja ne kirjataan osastokokousmuistioon. Kehittämistoimenpiteitä seurataan ja niitä arvioidaan säännöllisesti osastokokouksissa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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-talossa on talon yhteinen palautelaatikko, johon voi asukkaat ja heidän läheisensä palautetta jättää. Palautelaatikko tarkistetaan kerran viikossa. Palautteet käsitellään osastotunnilla ja palautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Asukaskokoukset järjestetään kerran kuukaudessa, jossa asukkaat voivat antaa suoraa palautetta ja esittää toiveita. Asukkaita rohkaistaan ja pyritään pitämään ilmapiiri avoimena, jotta palautetta on helppo antaa. Palautetta voi antaa myös suoraan henkilökunnalle. Palautteet käsitellään Urpula Os.16–17 palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

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

Lisätietoa henkilöstölle: Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilökuntamäärä vastaa tämänhetkistä mitoitustavoitetta. Os.16–17 on 1 osastonhoitaja, 1 vastaava sairaanhoitaja, 2 sairaanhoitajaa, 28 perus/lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa, 2 kotipalvelutyöntekijä, 1 virikeohjaaja (4 eri osastoa kohden). Fysioterapiapalvelut tuotetaan avokuntoutuksen toimesta lähete/pyyntö- käytännöllä. Henkilöstörakenteella pyritään vastaamaan ikäihmisten laatusuosituksen palvelun sisältövaatimuksiin.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Äkillisessä tilanteessa henkilökunta siirtyy osastolta toiselle henkilökunnan varmistamiseksi tai yhdessä henkilökunnan kanssa sopimalla tuplavuoroja tai vuoronvaihtoja. 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.

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

laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä.

Opiskelijan opintopisteet ja opinto-oikeus tarkistetaan, että ne ovat riittävät työskennellä ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Sairaanhoitajaopiskelijalla on nimetty kirjallisesti ohjaaja työvuorokohtaisesti, joka voi olla myös toisessa talossa Koukkuniemen alueella. Ohjaaja on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaajan on seurattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja tarvittaessa puututtava epäkohtiin, jos asukasturvallisuus vaarantuu.

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.

Uudelle työntekijälle annetaan työsuhteen alkuun perehdytyspäiviä, jolloin hän ei ole mitoituksessa mukana. Ennen töiden alkua, hänelle sovitaan perehdyttäjä ja katsotaan, kenen työparina hän on minkäkin työvuoron. Perehdytys kuuluu kaikille ja perehtyjällä on myös itsellä vastuu omasta perehtymisestään. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyslomaketta. Osastolla on tavoitteena ottaa käyttöön vuoden 2026 aikana sähköinen perehdytysjärjestelmä Intro.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys
Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskolutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon

ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Esihenkilö seuraa, että henkilöstö käy tarvittavat koulutukset. Kehityskeskusteluissa käydään laajemmin ja yksilöllisesti koulutustarpeita lävitse ja samalla kartoitetaan tämänhetkistä osaamista. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan omavalvonnan, haiprojen, palautteiden ja käytännössä ilmi tulleiden epäkohtien myötä. Havaittuihin epäkohtiin puututaan keskustelemalla henkilökohtaisesti tai osastotunneilla, sekä tarpeen vaatiessa työnjohdollisin menetelmin. Esihenkilö voi tarvittaessa velvoittaa henkilöä osallistumaan koulutuksiin, jos hänen osaamisensa tarvitsee sitä osaamisvajeensa vuoksi.

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Vaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Työntekijöitä kannustetaan itsenäisesti kehittämään kielitaitoaan ja osallistumaan Pirhan tarjoamiin kielikoulutuksiin.

Lisätietoa henkilöstölle: Verkkokoulutus
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje

Lisätietoja henkilöstölle: Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Käytössä on henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa. Mitoituslaskuria käytetään apuna työvuorosuunnittelussa ja työvuorojen toteumien laskennassa ja tarvittaessa päivittäin poissaolojen seurannassa. Poissaolot sijaistetaan tarvittaessa mitoitus huomioiden.

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

Osastolla toimitaan moniammatillisesti ja yhteistyötä tehdään tarvittaessa muiden tahojen kanssa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä tiedustellaan asukkaalta, minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Suostumus tietojen luovuttamisesta kirjataan asiakirjoihin. Omni-potilastietojärjestelmän kautta palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot ja asukkaan hoitoon osallistuvat huolehtivat, että kirjaukset ovat ajantasaisia potilastietojärjestelmässä. Yhteistyö tapahtuu Omni360 kautta, (lähetejärjestelmä, kirjaukset järjestelmään) AVPH-järjestelmän kautta (asukaspaikat), sähköpostitse, puhelimella ja joissakin tapauksissa postitse. Potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen mahdollistaa muiden palvelunantajien tiedonsaannin reaaliajassa. tiedonkulkua varmennetaan lisäksi suullisella raportoinnilla

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Koukkuniemi Urpula Os.16–17 sijaitsee Tampereella Lapinniemen alueella. Koukkuniemen alue on luonnonkaunista aluetta Näsijärven rannalla. Vuokranantajana toimii Tampereen kaupunki. Urpula-talo on neljäkerroksinen vaalean beige rapattu talo. Osastoilla on yhteisiä tiloja ruokasali ja yhdestä kahteen pienempiä oleskelutiloja. Asukkailla on omat huoneet, joissa on vuode, yöpöytä, pieni pöytä ja tuoli, sekä lepotuoli. WC-tilat ja suihkuhuoneet sijaitsevat käytävällä. Urpula-talossa on myös kerhohuone yhteisenä tilana. Talossa on myös käytössä yhteinen sauna. Koukkuniemen alueella on myös kuntosali asukkaiden käytössä.

Urpula-talon kuntotutkimuksen myötä taloon on tehty erinäisiä huoltotöitä ja esimerkiksi tiivistyskorjauksia. Tilojen terveydelliset riskit tunnistetaan havainnoimalla työympäristöä ja niissä ilmenneistä puutteista tehdään välittömästi Paketti-ilmoitus ja tarvittaessa otetaan yhteys Monivalvomoon. Jos henkilöstö kokee saavansa oireita työympäristöstä, niin hänet ohjataan työterveyteen.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka).

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Valvira 5.10.2017
Palo- ja pelastusviranomainen 17.3.2022
Työterveyden työpaikkaselvitykset 23.5.2022
Terveydensuojelutoimiala 17.3.2022
Ympäristöterveys Oiva 23.10.2024

AVI työsuojelutarkastus 10.6.2025
Ohjaus- ja valvontakäynti 27.12.2024
Sisäinen palotarkastus 14.5.2025
Turvallisuuskävely Os.16 tehty 29.11.2025, Os.17 tehty 1.12.2025
Tietosuoja- ja tietoturvakierto Os.16 tehty 29.11.2025, Os.17 tehty 1.12.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Viallisista laitteista ja havaituista epäkohdista tiloissa tehdään välittömästi Pakettiin huoltopyyntö. Tarvittaessa rikkinäinen laite poistetaan käytöstä. Kesällä osastolla lämpötilaa seurataan päivittäin ja mikäli lämpötila ylittää sallitun rajan huolehditaan huoneen viilentämisestä, tehdään vikailmoitus Paketti-sovelluksen kautta, sekä tuodaan asukas pois huoneesta viileämpiin tiloihin. Päiväsalissa on viilentävä ilmalämpöpumppu.

Perehdytyksen, koulutuksen ja päivittäisen seurannan avulla varmistetaan, ettei käytössä ole epäasianmukaisia tai 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

Henkilökuntaa on ohjeistettu perehdytyksessä lääkinnällisten laitteiden käyttöön velvoitteiden noudattamiseen. Näitä asioita käydään myös aina tarvittaessa osastokokouksissa lävitse. Uuden lääkintälaitteen tullessa osastolle mukana tulee käyttöön perehdytys laitekouluttajan toimesta. Koulutuksessa ollut henkilökunta ohjeistaa muuta henkilökuntaa. Kun havaitaan laitteessa jokin vika, tehdään siitä viipymättä huoltopyynti.

Hankinnoista vastaa esihenkilö käytössä olevan ohjeistuksen mukaan. Lääkintälaitteiden tilaamisesta vastaa Tuomi logistiikka, joka varmistaa, että hankittava laite on hyväksytty lääkintälaitteeksi. Lääkintälaitteille tehdään vastaanottotarkistus ja ne rekisteröidään ennen käyttöönottoa. Tarvittaessa laitteen maahantuojan edustajalta pyydetään lääkintälaitteen käyttökoulutusta. Tarve hankinnasta tulee yksikön henkilökunnalta, joka näkee asukkaan tarpeen. Moniammatillisessa tiimissä mietitään apuvälineiden tarvetta. Riippuen apuvälineestä, perehdytyksen laitteen käyttöön antaa fysioterapeutti tai henkilökunta perehtyy laitteen käyttöön ja toimintaan apuvälineen mukana tulevan ohjekirjan avulla. Apuvälineen tai lääkintälaitteen huolto ja korjaus tapahtuu PAKETTI sovelluksen kautta, johon tehdään palvelupyyntö. Osalle lääkintälaitteista on määritelty määräaikaishuollot, jotka toteutuvat palveluntuottajan toimesta

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 Os.16–17 henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan, eri ammattiryhmillä on oikeudet erilaisiin tietojärjestelmiin ja ohjelmiin. Esihenkilö määrittelee oikeudet tietojärjestelmän ohjelmiin esim. Omni360. Henkilöstö perehdytetään eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin ja niiden muuttuessa järjestetään koulutusta.

Henkilökuntaa on ohjeistettu käyttämään toimikorttia ja aina kirjautumaan ulos tietokoneelta. Jokainen kirjaa aina omilla tunnuksillaan. Henkilökunnalta edellytetään tietosuojakoulutuksen läpi käymistä ja esihenkilö varmistaa koulutuksen käynnin. Ohjeistuksen muututtaessa siitä tiedotetaan henkilökunnalle ja asiat käydään lävitse osastotunnilla. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön

velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Uuden henkilöstön tai harjoittelijoiden kanssa perehdytyksessä käydään läpi tietoturvan perusasiat. Tarkempi perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Ajantasaiset tietosuoja- ja tietoturvaohjeet löytyvät intrasta.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi käyttötukeen huomatessaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista, sekä tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä, tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Tietojärjestelmien käyttökatkon aikana toimitaan varasuunnitelman mukaisesti.

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

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

Urpula Os.16–17 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.

Urpula Os.16–17 esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Omni-potilastietojärjestelmän tunnukset tilataan esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta Paketin kautta työntekijän työsuhteen ajalle, jos kyseessä sijainen. Vakituiselle työntekijälle tunnukset aukeavat työsuhteen alkaessa automaattisesti. Hoitotyön kirjaaminen on osa perehdytystä ja kirjauksia käydään lävitse kirjaamisvastaavan/sairaanhoitajan/vastaavan sairaanhoitajan/esihenkilön toimesta ja puutteellisiin kirjauksiin puututaan ohjeistamalla/kouluttamalla osastotunneilla ja yksilöittäin. Osastolla on myös kirjaamisvastaavat, jotka seuraavat ja ohjaavat henkilökunnan tekemiä hoitotyön kirjauksia. Uudet ohjeistukset käydään osastotunneilla lävitse ja niistä tiedotetaan sähköpostitse ja osaston omalla Teams-kanavalla.

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

Urpulan Os.16–17 on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 30.4.2025 ja hyväksytty 10.6.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa Urpulan esihenkilöt ja vastaavat sairaanhoitajat.

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.

Hygieniahoitaja, Tarja Niemi, tarja.k.niemi@pirha.fi

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hygieniaohjeita noudattamalla, sisältäen ohjeiden mukaisen käsihygienian ja muun suojautumisen hoitotilanteissa, nämä asiat käydään lävitse heti uuden työntekijän tullessa osastolle perehdytyksen yhteydessä. Asukkaiden tarkkailu ja ohjeidenmukainen eristäminen heti infektioiden tai epidemian ilmaantuessa.

Infektion torjunnan yhdyshenkilön ja osaston lääkärin informointi heti sekä vierailijoiden informointi esim. noro/korona tilanteessa. Hygieniaohjeiden noudattamista käydään lävitse säännöllisesti osastokokouksissa ja järjestetään infektioiden torjunnan yhdyshenkilön pitämät osastotunnit vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Siivouspalvelut tulevat Voimian Oy kautta ja siivous tapahtuu sopimuksen mukaisesti. Epidemioissa tilataan lisäsiivous Paketti-sovelluksen kautta. Työvaatteet tulevat laitospesulan Sakupe kautta. Urpulan P-kerroksessa sijaitsee talon jätehuoltohuone ja jätteiden kuljetuksesta huolehtii Tuomilogistiikka. Osastoilla on käytössä käytetyille neuloille ja teräville instrumenteille, sekä lääkejätteelle niille tarkoitetut keräysastiat. Lääkejäte lähetetään apteekkiin ohjeiden mukaisesti. Paketti-sovelluksen kautta tilataan kuljetus teräville esineille. Tietoturvajätteelle on oma keräysastia osastolla lukitussa kaapissa ja se tyhjennetään säännöllisesti henkilökunnan toimesta jätehuoneessa olevaan lukittuun keräysastiaan.

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.

Urpula Os.16–17 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.

Urpula Os.16–17 esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Osaston yleisimmän asiakasturvallisuusriskit ovat: Lääkepoikkeamat, jolloin seuraus voi olla asukkaalle haitan tuottaminen; kivut, sivuoireet, sairaalahoidon tarve ja pahimmassa tapauksessa kuolema. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää HaiPro ilmoituksia tekemällä, niiden seuranta ja niistä oppiminen, selkeät prosessit, lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen ja ohjeiden tarkentaminen, selkeä tehtävä / työnjako, jatkuva koulutus ja perehdytys.

Tapaturmat ja kaatuminen, jolloin seurauksena voi olla asukkaan toimintakyvyn lasku ja sairaalahoidon tarve. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää tilojen esteettömyydellä ja

riittävällä valaistuksella, lisäksi ravitsemuksesta huolehtiminen, tarpeellisten apuvälineiden käyttäminen, kuntouttava hoitotyö, inkontinenssin hyvä hoito, ergonomia, tarvittaessa parityön tekeminen, voimavaralähtöisen työtavan käyttö ja koulutus, RAI-arviointien tekeminen ja tulosten hyödyntäminen sekä asiakkaiden mielekäs arki vähentää tätä riskiä.

Osaston toimintaa koskevat häiriötilanteet, jolloin seurauksena on osaston sähkölukkojen tai potilaskutsujärjestelmän toimimattomuus. Toimintaohjeet näihin häiriötilanteisiin löytyvät kansliasta fläppitaulusta, Teams-kanavalta ja näistä muistutellaan säännöllisesti osastokokouksissa/perehdytyksessä. Häiriötilanteessa soitetaan heti monivalvomoon ja tehdään vikailmoitus Paketin kautta.

Väkivalta ja sen uhka, jolloin seurauksena on hoitajan tai asukkaan loukkaantuminen. Riskiä voidaan poistaa siten, että pyritään pitämään osastolla rauhallinen ilmapiiri ja huomioimaan asukkaiden tarpeet läsnäololla ja pyritään ennakoimaan tilanteet, etteivät ne provosoidu. Lääkärille tieto asukkaiden toimintakyvyn muutoksista. Osallistutaan aggressiivisen asukkaan kohtaamisen koulutuksiin

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 Os.16–17 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.

Haipro-ilmoituksen tekee se työntekijä, joka tapahtuman on havainnut ja ilmoitus tehdään viipymättä. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta- oikeuksista ja niiden käytöstä aina perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisin väliajoin osastokokouksissa. Sairaanhoitaja käy lääkepoikkeamat heti niiden tultua ilmi sen työntekijän kanssa, kuka poikkeaman on tehnyt, jotta tilanteesta opitaan ja jatkossa poikkeama voidaan estää. Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitaja käsittelevät Haipro-ilmoitukset ohjelmassa ja niitä käydään säännöllisesti

osastokokouksissa lävitse kerran kuukaudessa. Esihenkilö käy puolivuosittain poikkeamat osastokokouksissa määrällisesti lävitse ja mitä poikkeamat ovat olleet.

Vakavan tapahtuman sattuessa esihenkilö ottaa viipymättä yhteyden työterveyteen, josta järjestetään tapahtuman osallisille jälkipuinti, eli debriefing. Tapahtumaan osallisena olleeseen asukkaaseen ollaan viipymättä yhteydessä, tarvittaessa pyydetään lääkäri osastolle tutkimaan asukkaan vointi, tarvittaessa lähetetään jatkotutkimuksiin sairaalaan ja asukkaan omaisiin ollaan viipymättä yhteydessä puhelimitse.

Jokainen työntekijä työssään ottaa huomioon työturvallisuuden ja työergonomian, sekä havainnoi ympäristöä ja havaittuihin epäkohtiin välitön puuttuminen. Työtehtäviä suunnitellaan etukäteen ja tilanteita pyritään myös ennakoimaan. Toiminnan päivittäisiä seuranta ja tunnistamisjärjestelmiä ovat asukasturvallisuuteen liittyvä Haipro-järjestelmä, henkilöstöön liittyvä Granite ja aktiivisen tuen keskustelu. Osaston sisäisiä seurantajärjestelmiä ovat lääkkeiden kaksoistarkastus, keittiön omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, sisäinen palotarkastus, turvallisuuskävely, tietosuoja ja tietoturvakierto, perehdytyslomake.

Osastolla ulko-ovet ja hissit ovat aina lukossa, asukkaat voivat halutessaan pitää oman huoneensa oven lukossa. Henkilökunnan osaamista ja sovittujen verkkokurssien suorittamista seurataan.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa työntekijät varmistavat aina ensin asukkaan turvallisuuden. Tapahtuneesta ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle tai työvuorossa työnjohdollisessa vastuussa olevalle sairaanhoitajalle, jonka tehtävänä on varmistaa asukkaan, henkilöstön sekä toiminnan turvallisuus. Tapahtuneesta kerrotaan mahdollisimman pian asukkaalle ja hänen läheisilleen ja järjestää tarvittaessa kriisiapua. Asukkaalla ja läheisillä on oikeus tietää tapahtuman yksityiskohdat ja sen vaikutukset. Esihenkilö varmistaa, että tapahtumassa mukana olleen henkilöstön tukitoimenpiteet aloitetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, ja että tapahtuneesta keskustellaan yksikön muun henkilökunnan kanssa. Koska muistikuvat tapahtuneesta alkavat hävitä nopeasti, esihenkilö kehottaa tapahtumaan osallisia

työntekijöitä tekemään muistiinpanoja tapahtumasta, sen kulusta ja siihen liittyvistä olosuhteista tutkintaa varten.

Esihenkilö varmistaa, jos vakavassa tapahtumassa on ollut osallisena lääkinnällisiä laitteita hoitotarvikkeita tai muuta materiaalia, se talletetaan tai poistetaan tilapäisesti käytöstä ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten. Tapahtumasta tehdään asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmiin ja varmistetaan, että tapahtumasta tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro), joka sisältää tapahtuman kuvauksen sekä välittömät toimenpiteet. Esihenkilö tai työnjohdollisessa vastuussa oleva ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle 48 tunnin kuluessa. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan huomioon osastojen toiminnassa. Toimintaa muutetaan ja kehitetään tarvittavaan suuntaan, toimintaa parannetaan tarpeen mukaan.

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 Os.16–17 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
Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetason turvallisuustyöryhmässä säännöllisesti., mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuosittain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa, johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaisesti 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 ja henkilökunta osallistuu koulutuksiin, sekä käytössä on myös riskien hallinnan käsikirja ohjeistusten tukena.

Riskienhallinnan toimivuuden seurantaa ja arviointia tehdään päivittäisessä työssä. Hygieniavastaavat ohjeistavat henkilökuntaa toimimaan hygieniaohjeiden mukaisesti ja tuovat koulutuksista tietoa osastolle. Havaittuja epäkohtia nostetaan esille

osastokokouksissa ja niistä keskustellaan ja toimintaa/toimintakäytäntöjä muutetaan oikeaan suuntaan ohjeistusten mukaisesti. Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksen kautta.

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.

Paketti-ohjelman kautta tehtyihin palvelupyyntöihin annetaan palaute järjestelmästä tulleen sähköpostin kautta. Palaute välittyy sieltä palveluntuottajalle. Palautetta voi antaa myös suoraan sähköpostitse ja puhelimitse.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Urpula Os.16–17 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 Os.16–17 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

Urpula Os.16–17 omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Urpula Os.16–17 henkilökunta osastokokouksissa.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdytystä. Omavalvonnassa esiin tulleita asioita käydään lävitse osastokokouksissa ja se on luettavissa osastojen Teams kanavalla, sekä paperisena osastojen perehdytyskansiossa. Omavalvontaa koskevista muutoksista tiedotetaan osastokokouksissa ja osaston Teams kanavalla. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Urpula Os.16–17 tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

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 Os.16–17 henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman

mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Urpula Os.16–17 asukkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet. Seurannassa havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi ja jokainen on velvollinen tuomaan puutteet ja epäkohdat esille sekä toimimaan ohjeiden mukaisesti niiden korjaamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi)

Urpula Os.16–17 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 28.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Satu Mikkola, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.