Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Koukkuniemi, vaativan hoidon yksiköt 1 ja 2

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 30
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 31
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 32
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 37
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 40
3.13 Infektioiden torjunta 41
4 Omavalvonnan riskienhallinta 42
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 42
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 45
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 47
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 48
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 49
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 50
5.1 Toimeenpano 50
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 51
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 53

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, Vaativan hoidon yksiköt 1 ja 2

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Koukkuniemi, Vaativan hoidon yksikkö 1 (2. kerros) ja 2 (3. kerros)

Osoite: Romsinkuja 5, 33180.

Vaativan hoidon yksikkö 1 p. 040 6820127

Vaativan hoidon yksikkö 2 p. 040 6578643

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Laitoshoito, ikäihmiset

- Vaativan hoidon yksikkö 1, 10 asukaspaikkaa
- Vaativan hoidon yksikkö 2, 10 asukaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Sanna Marttinen, palveluesihenkilö
sanna.marttinen(at)pirha.fi, 044 4863702

Tanja Karvonen, palvelupäällikkö
tanja.karvonen(at)pirha.fi, 040 8016315

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.

Vaativan hoidon yksiköissä 1 ja 2 tarjotaan ympärivuorokautista laitoshoitoa erityisen hoivan tarpeessa oleville ikäihmisille. Asiakaspaikkoja on yhteensä 20, 10 asukaspaikkaa molemmissa yksiköissä. Osastolla VAH2 on keskitetysti vaikeasti muistisairaita ikäihmisiä ja osastolla VAH1 pääosin mielenterveys- ja päihdetaustan omaavia ikäihmisiä.

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.

Vaativan hoidon yksiköiden tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea-aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Osastomme tarkoituksena on tarjota ympärivuorokautista vanhainkotihoitoa vaikeasti muistisairaille (VAH2) ja mielenterveys- sekä päihdetaustan omaaville (VAH1) ikääntyville asukkaille. Tehtävämme on tukea ja auttaa arjen toiminnoista selviämisessä asukkaan omia voimavaroja hyödyntäen ja tukien. Tarkoituksena on tarjota asukkaalle kodinomainen ympäristö, jossa hän voi elää elämänsä loppuun saakka.

Käytössä olevia tukipalveluita on puhtauspalvelut, jotka ovat järjestetty ostopalveluina Pirkanmaan Voimian tuottamina.

Asukkaille tarjotaan ikäihmisen makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Päivittäiseen ruokailuun kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Osaston henkilökunta avustaa asukkaita tarvittaessa ruokailussa. Osaston henkilökunta on mukana ruokailuhetkessä ja siitä järjestetään sosiaalinen tapahtuma.

Pirkanmaan Voimia toimittaa kaksi lämmintä ateriaa (lounas ja päivällinen) vuorokaudessa osastolle valmiina annoksina jokaiselle asukkaalle. Mahdolliset erityisruokavaliot sekä annoskoko huomioidaan annoksia tilattaessa. Pirkanmaan Voimia suunnittelee ruokalistat ravitsemussuositukset huomioiden.

Muut ateriat ja välipalat valmistetaan osastolla. Elintarvikkeita tilataan osastolle aina tarpeen mukaan, lähes päivittäin. Tuotteet toimitetaan suoraan osastolle.

Talossa on puhtauspalvelutiimi, joka huolehtii asukashuoneiden viikoittaisesta siivouksesta. Tarvittaessa huonesiivouksia tehdään useammin erikseen sovittaessa. Osaston henkilökunta huolehtii päivittäisestä yleissiisteydestä sekä hygieniasta.

Liinavaatehuolto on järjestetty ostettavilla pesulapalveluilla. Yhteiskäytössä olevien asukasvaatteiden, liinavaatteiden sekä henkilökunnan työvaatteiden pyykkihuolto on järjestetty ostopalveluna. Osastolla on käytössä myös oma pyykinpesukone sekä kuivausrumpu, missä asukkaat voivat henkilökunnan ohjauksella pestä omia vaatteitaan tai vaihtoehtoisesti henkilökunta voi huolehtia tästä asukkaan puolesta, tämän toimintakyvyn mukaan.

Koukkuniemen alueella toimii hammaslääkäri, jonka palveluita asukkaat voivat käyttää. Tarvittaessa hammaslääkäripalveluiden ajanvaraus tehdään hyvinvointialueen julkisesta ajanvarauspuhelinnumerosta.

Kiireettömien sairaanhoitoa vaativien asioiden hoitoon osastoilla on sovittuna omalääkärin konsultaatiot kolmen viikon välein. Tarvittaessa lääkärin konsultaatiota on mahdollista saada puhelimitse niin virka- kuin päivystysaikaankin.

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

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.
Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavin keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

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.

Vaativan hoidon yksiköiden 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.

Asukkaat ohjautuvat yksikköihin asiakasohjauksen kautta, palvelu kuuluu Pirhan omaan tuotantoon. Vaativan hoidon yksiköiden tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon (mukaan lukien lääkäripalvelut), kokonaisvaltaisen ympärivuorokautisen hoivan ja huolenpidon yksikössä, sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä, sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

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.”

Osaston koko henkilökunta toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti, kohdaten jokaisen asukkaan yksilönä ja yksilöllisesti.

Osastoilla on hoitohenkilökuntaa vuorokauden ympäri turvaamassa asukkaiden arkea. Jokaiselle asukkaalle nimetään kaksi omahoitajaa, joiden vastuulla on mm. hoitosuunnitelmien ja RAI-arviointien tekeminen, sekä hoitoneuvotteluihin osallistuminen. Asukas itse sekä hänen läheisensä osallistuvat yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Arjen hoitotyötä tehdään kuntouttavalla työotteella ihmisläheisesti ja jokaisen asukkaan

henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti. Jokainen työyhteisön jäsen kantaa omalla työnteollaan vastuuta toimivasta arjesta ja sujuvasta hoitotyöstä.

Useasti asukkaidemme päätöksentekokyky on sairauden takia heikentynyt. Pyrimme kuitenkin kunnioittamaan asukkaidemme itsemääräämisoikeutta. Toimintaa ohjaa lainsäädännön vaatimukset sekä eettiset ohjeet, joiden lisäksi hoitotyössä noudatetaan hoitosuosituksia. Tavoitteena on tuottaa mahdollisimman laadukasta hoivaa ja huolenpitoa, mikä on jokaisen työntekijän vastuulla.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Yksikön omavalvonta suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat yksikön esihenkilö Sanna Marttinen ja yksikön vastaava sairaanhoitaja.
Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa. Henkilöstöltä kysytään kommentteja omavalvontasuunnitelmaan ja päivitetään suunnitemaa tarvittaessa henkilöstön kehitysideoiden myötä. Yksikön henkilöstö koostuu sairaanhoitajista ja lähi-, perus- ja mielenterveyshoitajista, sekä hoiva-avustajasta ja kotipalvelutyöntekijästä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palveluesihenkilö Sanna Marttinen
sanna.marttinen(at)pirha.fi, 0444863702

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.

Vaativan hoidon yksiköiden 1 ja 2 esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä osastojen kanslioissa tulostettuna erilliseen kansioon. Yksikön työntekijöitä ovat velvollisia lukemaan omavalvontasuunnitelma ja omalla kuittauksella vahvistamaan, että ovat tähän perehtyneet. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla myös yksikön yleisissä tiloissa sille varatulla paikalla yksikön asukkaille sekä läheisille. Yksikön esihenkilö Sanna Marttinen vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman esille ja nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä

Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

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

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-

vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisraportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf

Vaativan hoidon yksikössä 1 ja 2 on koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat, jotka perehdyttävät ja ohjaavat henkilökuntaa RAI-arviointien tekemisessä. Yksikön avainosaajat tuovat yksiköön ajantasaisen ja uusimman tiedon avainosaajakoulutuksista. Henkilökuntaa ohjataan säännöllisesti järjestettäviin, eri teemaisiin RAI-koulutuksiin RAI-arviointien luotettavuuden parantamiseksi.

Asianmukaisista RAI-arvioinneista vastaavat asukkaalle nimetyt omahoitajat.

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.

Asukkaiden fyysistä toimintakykyä tuetaan voimavaralähtöisen hoitotyön mallin mukaisesti, missä tarkoituksena on tukea asukkaan omaa luontaista tapaa liikkua ja tukea sitä hoitotyön keinoin. Liikkumisen ja siirtymisen tukemiseksi asukkaille järjestetään asianmukaiset apuvälineet, joiden tarpeen arvioinnissa voidaan tarvittaessa konsultoida fysioterapeuttia. Psyykkistä hyvinvointia tuetaan aidolla läsnäololla ja kohtaamiseen panostamalla. Psyykkisen hyvinvoinnin tukemisessa hyödynnetään elämänpuuta, mitä täytetään yhdessä asukkaan ja/tai tämän omaisten kanssa ja sitä kautta tuodaan arkeen henkilökohtaisesti merkityksellisiä asioita, esimerkiksi mielimusiikkia kuuntelemalla. Sosiaalista toimintakykyä tuetaan esimerkiksi yhteisillä ruokailuhetkillä, sekä luomalla yhteisistä oleskelutiloista tarkoituksenmukaisia ja viihtyisiä. Asukkaille mahdollistetaan asioiminen, sekä muut käynnit yksikön ulkopuolella asukkaan toimintakyky huomioiden.

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.

Vaativan hoidon yksiköiden 1 ja 2 esihenkilönä toimii Sanna Marttinen ja palvelupäällikkönä Tanja Karvonen.

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

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

Uuden asukkaan saapuessa järjestetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan asiakkaan luvalla lisäksi asiakkaan näin toivoessaan hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja tarvittaessa sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisen jälkeen omahoitajat käyvät muun henkilöstön kanssa läpi asukkaan kanssa sovitut käytännöt. Nämä kirjataan potilastietojärjestelmään.

Jokainen asukas kohdataan yksilöllisesti ja hoidossa huomioidaan asukkaiden erityispiirteet, esimerkiksi asukkaiden luontainen rytmi. Kielellisissä haasteissa voidaan tarvittaessa tukeutua tulkkipalveluun. Apuna voidaan käyttää myös kuvakortteja havainnollistamaan asukkaalle hoitotoimiin/päivän kulkuun liittyviä asioita.

Osastolla VAH1 pidetään kerran kuukaudessa asukaskokous, jossa asukkailla on mahdollisuus tuoda esille yhteisöllisesti toiveita ja tarpeita, joita toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asukaskokouksesta tehdään kirjallinen muistio, joka on asukkaiden nähtävillä yleisissä tiloissa.

Osastolla VAH2 ei järjestetä edellä mainittuja asukaskokouksia, yksikön asukkaiden toimintakyvystä johtuen. Palautetta, toiveita sekä mielekkyyttä arkeen tuovia tekijöitä selvitetään keskustelemalla asukkaiden omaisten kanssa, sekä havainnoimalla asukkaiden mielialaa ja reaktioita erityyppisiin tapahtumiin sekä ympäristön ärsykkeisiin. Arkeen pyritään tuomaan esimerkiksi sen kaltaista musiikkia tai televisio-ohjelmia, joiden havaitaan tuovan iloa asukkaiden ilmeisiin ja eleisiin.

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.

Sote-valvontalaki 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. Ilmoitus tehdään HaiPro-järjestelmän kautta.

Asukkaan asiallinen kohtelu varmistetaan hyvällä ammattietiikalla. Yksikössä työskentelee hoitotyön ammattilaisia, joiden koulutukseen on sisältynyt asukkaiden asiallisen kohtelun käytäntöjä. Epäasiallista kohtelua havaittaessa on työntekijä velvollinen puuttumaan tähän itse viipymättä, sekä kertomaan havainnoistaan esihenkilölle tai esihenkilön ollessa poissa sen hetkiselle yksiköstä vastuussa olevalle esihenkilön määrittämälle henkilölle. Tapahtuneesta täytetään viipymättä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus HaiPro-järjestelmän kautta. Haittatapahtumien ja läheltä-piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asukkaiden ja tarvittaessa myös tämän läheisten kanssa. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Tästä lisätietoja saa yksikön esihenkilöltä.

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.

Yksikössä ohjataan asiakasta, asiakkaan edunvalvojaa tai läheisiä muistutuksiin liittyvän prosessin mukaisesti ottamaan yhteyttä oikeaan tahoon prosessin eteenpäin viemiseksi.

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

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan asiakkaan sairaus ja kokonaistilanne huomioiden. Yksikössä huomioidaan asiakaslähtöisesti mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi mitä vaatteita haluaa pukea, ruokailutoiveet, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, sekä osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Jos asiakas ei pysty ilmaisemaan omaa tahtoaan, se selvitetään hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa ja kirjataan hoitokertomukseen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Asukkaan tahto kirjataan aina näkyville potilastietojärjestelmään. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet kirjataan aina huolellisesti, mukaan lukien perusteet rajoitukselle. Rajoituksista pyydetään aina lääkärin lupa, jonka lääkäri kirjaa potilaskertomukseen. Rajoituksen voimassaolo ajan kirjaa lääkäri. Rajoitustoimenpiteet dokumentoidaan tarkasti asiakkaan hoitokertomukseen. Kirjauksessa kuvataan miksi joudutaan rajoittamaan ja mitä rajoitetaan. Rajoitustoimenpide puretaan heti tilanteen salliessa, myös tästä tehdään merkintä hoitokertomukseen. Asukkaan vointi rajoituksen aikana kirjataan myös hoitokertomukseen.

Asukkailla on yksikössä omat huoneet, jonka asukas voi sisustaa mieleisekseen esimerkiksi tuomalla henkilökohtaisia tavaroita ja huonekaluja huoneeseen. Asukkaat vastaavat mahdollisista käteisvaroistaan itse.

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.

Jokaiselle asukkaalle tehdään palveluun tulovaiheessa, palvelu- ja hoitosuunnitelma, sekä järjestetään hoitoneuvottelu omahoitajan ja lääkärin toimesta. Hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan omaiset, läheiset tai asukkaan asioita edustava taho. Asukas sisään kirjataan RAI-järjestelmään ja hänelle tehdään RAI-arvio. RAI-arvio tehdään kuukauden sisään asukkaan saapumisesta osastolle.

Oma yksikkö kuvaa konkreettisesti, mitkä ovat asiakasta koskevien suunnitelmien (esim. palvelu-, hoitosuunnitelma) laadinnan, seurannan ja päivittämisen menettelytavat. Kuvaa tähän uuden asiakkaan suunnitelmateon prosessi. Miten usein suunnitelma päivitetään, miten seurataan. Kuvaa myös, miten asiakas osallistetaan näihin. Kuvaa, miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee asiakkaan suunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

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

neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:
Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
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 Vaativan hoidon yksiköitä koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastolle) 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 valvontavirastolle) 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

Muistutukset käsitellään yksiköissä osastotuntien yhteydessä, missä keskustellaan tapahtuneesta, sekä mahdollisista toimenpiteistä ja yksikön toiminnan kehittämistarpeista muistutuksen pohjalta.

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.

Vaativan hoidon yksiköiden virallinen palautelaatikko löytyy Männistö-rakennuksen ala-aulasta, minkä kautta läheisten kulku yksiköihin on järjestetty. Palautetta voi jättää myös suoraan osastoille joko esihenkilölle tai yksiköiden työntekijöille.
Yksikön yleisissä tiloissa on myös asiakaspalautelaatikko, jonne voi myös jättää palautetta yksiköstä. Yksikön henkilöstö voi antaa suoraan palautetta yksikön esihenkilölle tai yhteisesti yksikössä järjestettävissä tiimipalavereissa. Päivittäin saatavaa palautetta käsitellään osastoilla ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palautteet käsitellään Vaativan hoidon yksikön 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

Vaativan hoidon yksikössä 2 työskentelee 2 sairaanhoitajaa, 9 lähi-/perus-/mielenterveyshoitajaa sekä 1 kotipalvelutyöntekijä. Vaativan hoidon yksikössä 1 työskentelee 1 vastaava sairaanhoitaja, 1 sairaanhoitaja, 8 lähihoitajaa sekä 1 hoiva-avustaja.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisuuksiin rekrytoidaan ensisijaisesti Pirhan työntekijöitä, määräaikaisiin sijaisuuksiin, sekä yksittäisiin vuoroihin riittävän henkilöstömäärän turvaamiseksi. Pohjoinen 2 -alueella henkilöstö on velvoitettu tarvittaessa työskentelemään myös toisissa yksiköissä lyhytaikaisia poissaoloja sijaistaakseen.

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava rekrytointipäätöksessä sekä työsopimuksessa. Esihenkilö tarkastaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän pätevyyden kyseiseen työtehtävään.

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. Vaativan hoidon yksiköissä vuokratyövoimaa yksittäisiin vuoroihin.

Osastoilla on tiedossa tunnettujen sijaisten yhteystietoja, joille tarvittaessa soitetaan ja pyydetään töihin. Tarvittaessa ollaan omaan henkilökuntaan yhteydessä. Tarvittaessa ollaan yhteydessä alueen muihin yksiköihin ja pyydetään sieltä henkilökuntaa puuttuviin vuoroihin. Mikäli edellä esitetyt keinot eivät tuota tulosta, ollaan vuokrafirmaan yhteydessä ja pyydetään sieltä työntekijä tarvittavaan vuoroon.
Iltaisin ja viikonloppuisin vastuu sijaisten hankinnalla on vuorossa olevalla sairaanhoitajalla. Mikäli kyseisessä vuorossa ei ole sairaanhoitajaa, on vastuu lääkevastuussa olevalla työntekijällä.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantaja arvioi on tapauskohtaisesti henkilön

valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Opiskelija työskentelee valvonnan alaisena ja hänelle nimetään ohjaaja kirjallisesti.

Yksikköön tulevalle opiskelijalle nimetään kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat opiskelijoiden ohjaamisesta harjoittelujakson aikana. Jokaisella työntekijällä on vuorossaan vastuu ohjata opiskelijaa ja valvoa toimintaa. Opiskelijoiden ohjaukseen tarjotaan tukea esimerkiksi erilaisten koulutusten kautta.

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.

Lyhytaikaisille sijaisille on tehty yksikkökohtainen, tiivis, perehdytysohje tärkeistä käytännön asioista, mistä löytyy esimerkiksi yksiköiden ja esihenkilön yhteystiedot, avain- ja tunnustenhallintaan liittyvät käytännöt, poissaolokäytännöt sekä lyhyt esittely yksiköistä ja niiden erityispiirteistä. Yksiköstä annetaan vuorokohtainen asukaslista, mikä käydään lyhytaikaisen sijaisen kanssa yhdessä läpi.

Pidempään määräaikaiseen tai toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tulevalle työntekijälle suunnitellaan työsuhteen alkuun 3–5 työvuoroa perehdytykseen. Perehdytyspäivien ajaksi hänelle nimetään yksi tai kaksi perehdyttäjää, jotta saadaan turvattua perehdytyksen jatkuvuus.

Pidempiaikaisille, määräaikaisille sijaisille sekä toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tuleville avataan pääsy sähköiseen perehdytysohjelmaan, Introon. Uuden työntekijän tulee perehtyä sekä itsenäisesti, että yhdessä perehdytysvastaavan kanssa Intron sisältämään perehdytysmateriaaliin. Tämän lisäksi esihenkilö toimittaa työsuhteen alussa tiedoksi listan sekä välttämättömiä, että suositeltuja verkkokoulutuksia.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen
Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskolutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtäväarakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

Henkilökunnalle on koulutuksia tarjolla koulutuskalenterissa. Koulutuskalenterissa näkyvät koulutukset ovat kaikille pirhalaisille avoimia, ellei niissä ole mainittu toisin. Tämän lisäksi henkilöstölle on tarjolla runsaasti verkkokoulutuksia eri

verkkokoulutusalustoilla. Henkilöstöä kannustetaan pitämään omaa osaamistaan yllä verkkokoulutusten avulla.

Kaikkia velvoittavien koulutusten lisäksi henkilöstön koulutustarpeita arvioidaan säännöllisesti ja mahdollisten koulutustarpeiden mukaisia koulutuksia pyritään järjestämään tarpeen mukaan.

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.

Henkilöstön riittävyyttä seuraa esihenkilö tai hänen sijaisensa päivittäin. Tarvittaessa työntekijöitä siirretään yksiköiden välillä. Henkilöstömitoituksen laskee esihenkilö tai hänen sijaisensa jokaisen eletyn kolmen viikon työvuorolistan jälkeen ja mitoitusluvut merkataan erikseen luotuun taulukkoon Teams-kanavalle.

Vuorokohtaiset (aamu+ilta+yö), asukas- ja työturvallisuuden tavanomaisessa tilanteessa takaava henkilöstömäärä on osastoilla 2+2+1. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että jokaisessa vuorossa on riittävästi lääkeluvallista henkilökuntaa, vähintään yksi hoitaja aamu- ja iltavuoroissa. Yövuorossa tulee aina olla lääkeluvallinen hoitaja molemmilla osastoilla.

Resurssien riittävyyttä arvioidaan muun muassa HaiPro-ilmoitusten, sairauspoissaolojen sekä työhyvinvointikyselyiden perusteella, keskustellen näistä yhdessä ryhmäkotien henkilöstön kanssa. Äkillisen ja tilapäisen henkilöstöresurssin lisäämisen arvioi yksikön esihenkilö. Mikäli esihenkilö ei ole paikalla, tarvittaessa päätöksen tekee vastuussa oleva sairaanhoitaja tai lääkevastuussa oleva lähihoitaja.

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyypin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

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

Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta. Vaativan hoidon yksiköissä tavoiteltu hoitajamitoitus on 0,7; mikä on korkeampi kuin vanhuslain määrittelemä minimimitoitus.

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

Asiakkaan muuttaessa Vaativan hoidon yksikköön, edellinen hoitopaikka on ollut yhteydessä osaston henkilökuntaan. Edellisestä hoitopaikasta siirtyy tietoja asiakkaasta, mitkä ovat tärkeitä asiakkaan hoidon jatkuvuuden kannalta, esimerkiksi lääkehoidosta, apuvälineistä, allergiasta sekä toimintakyvystä. Jos asiakas siirtyy ryhmäkodista esimerkiksi Acutaan, on valmiiksi täytetty lomake, joka kuvaa lyhyesti mm. asiakkaan toimintakyky ja ajantasainen lääkelista annetaan mukaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen yhteydessä asiakkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot OMNI360 potilastietojärjestelmän kautta, KANTA palveluiden kautta, sekä tarvittaessa muista tietokannoista. Tarvittaessa olemme yhteydessä puhelimitse eri toimijoihin. Sosiaalihuollon SAGA-asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet
Vaativan hoidon yksiköt 1 ja 2 sijaitsevat Tampereella, Koukkuniemen alueella Tampereen kaupungin omistamassa KantaRausan kiinteistössä. VAH1-osasto sijaitsee toisessa kerroksessa ja VAH2 osasto kolmannessa kerroksessa. Ensimmäisessä kerroksessa on toimistotiloja ja P-kerroksessa henkilökunnan sosiaalitilat.

Asukkaalla on käytössään oma huone, jaetut WC- ja peseytymistilat sekä oleskelutilat. Asiakas sisustaa huoneen mieleisekseen yhdessä henkilökunnan tai läheisten kanssa. Huoneen sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää

olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkailla on käytössään sähkökäyttöinen sänky, sekä siirtymisen apuvälineitä mm. passiivi ja aktiivinostureita. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää näitä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ergonominen työskentely huomioiden.

Osastoilla on sairaanhoidollinen perusvälineistö asiakkaiden terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Apuvälineiden hankinnasta ja huoltoon saatosta vastaa yksiköiden henkilökunta. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

- Pelastusviranomaisen suorittama yleinen palotarkastus on tehty Koukkuniemen alueelle 17.2.2022
- Sisäinen palotarkastus 2.9.2024
- Sairaala-apteekin, farmaseutin osastokäynti 29.10.2025
- Pirhan ohjaus- ja valvontakäynti 5.12.2024
- Työpaikkaselvitys (Pirte) 18.4.2024
- Ympäristöterveyden terveydensuojelutarkastajan tarkastus 21.11.2023

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kiinteistön kuntoon liittyvistä vioista tehdään huoltopyyntö Paketti-järjestelmän kautta Pirhan intranetissä. Ilmoituksen on velvollinen tekemään jokainen henkilökunnan jäsen huomatessaan huoltoa tai korjausta vaativan asian. Pirhan työntekijät pääsevät henkilöstökirjautumisen kautta kirjautumaan Paketti-järjestelmään ja täyttämään vikailmoituksen. Kaikista kiireettömistä vikailmoituksista tehdään aina Paketti-ilmoitus.

Pirhan Monivalvomo päivystää 24/7. Tänne voi soittaa kiireellisissä tapauksissa, missä huollon siirtyminen virka-ajalle vaarantaa asukas- tai työturvallisuuden. Myös kiireellisistä ilmoituksista tulee tehdä ilmoitus Paketin kautta. Ilmoitukseen tulee kirjata myös se tieto, jos asiasta on jo puhelimitse informoitu Monivalvomoa.

Lääkinnälliset laitteet

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

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

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

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

Jokaisen laitetta ja tarvikkeita käyttävä työntekijä on vastuussa ilmoittaa poikkeuksista ja muuttuvista tilanteista oikeille tahoille. Esimerkiksi asukkaiden apuvälineistä yms. poikkeamista, puutoksista tai vioista olemme yhteydessä fysioterapeutteihin. Hoitotyön laitteiden esim. erilaiset mittarit ilmenevissä vikatilanteissa olemme yhteydessä Istekkiin ja tarvittaessa hankitaan uudet laitteet. Ilmoitukset tehdään Paketti-järjestelmän kautta. Mahdollisen vaaratilanneilmoituksen terveydenhuollon virheellisistä laitteista ja tarvikkeista tekee Istekkki Fimeaan.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: Tietohallinto

Vaativan hoidon yksiköiden 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. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön esimerkiksi potilastietojärjestelmään ja RAI:hin. Ryhmäkodin vastuualueen työntekijä perehdyttää esihenkilön lisäksi eri ohjelmiin käyttöön. Työntekijä näyttää osaamisensa eri ohjelmien käyttöön osana työskentelyä yksikössä, osaan tietojärjestelmistä, kuten RAI:hin, edellytetään perehdytyskoulutus ennen järjestelmän itsenäistä käyttöä.

Jokaisen työntekijän vastuulla on asiakastietolain 90 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko

poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Näissä tilanteissa tulee tehdä myös HaiPro-järjestelmään tietosuoja- ja tietoturvailmoitus.

Käyttökatkojen varalle, esimerkiksi potilastietojärjestelmässä, ryhmäkodilla on aina tulostettuna ajantasainen lääkelista, riskitiedot sekä omaisten yhteystiedot sekä päivystyksen esitietolomake.

Asiakkaat saavat käyttää omia elektronisia laitteita osastoilla, esimerkiksi tablettia tai kannettavaa tietokonetta. Vaativan hoidon yksiköillä on yhteiskäytössä Palvelukoti Männistön kanssa Clever Touch -laite, joka on suuri, liikuteltava näyttö. Laiteella voi osallistuttaa asiakkaita pelaamalla erilaisia pelejä tai katsomalla konserttia. Ryhmäkodeissa on älytelevisioita, josta voidaan esimerkiksi kuunnella musiikkia tai katsoa elokuvia.

Yksikkö täyttää täydentäen edellä olevaa esim. esihenkilö määrittelee oikeudet tietojärjestelmien käyttöön ja tarkenna tarvittavin osin henkilön koulutusta, perehdytystä tietojärjestelmien osalta.

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

Vaativan hoidon yksikössä 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.

Vaativan hoidon yksikön esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Vaativan hoidon yksiköt 1 ja 2 sekä esihenkilö Sanna Marttinen vastaavat yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Työntekijä perehdytetään työhön tullessa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojaohjeistuksiin. Kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa tietosuojaan ja tietoturvaan perehdyttävä verkkokurssi. Hyvää henkilötietojen käsittelyä edistämme ohjeistuksien lisäksi salassapitosopimuksin. ICT koulutukset ovat keskeinen osa perehdytystä.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaali- tai terveydenhuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa palvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammattimaista harkintaa, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjän roolissa velvoitettu informoimaan rekisteröityjä (eli niitä kenen henkilötietoja käsitellään) siitä miten heidän henkilötietojaan käsitellään ja mitä oikeuksia heillä on henkilötietoihinsa liittyen. Informointi toteutetaan tietosuojaselostein.

Henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja terveydenhuollon toimikortti, joilla kirjaudutaan asiakastietojärjestelmään (OMNI360). Asiakastietojärjestelmään tallentuu sen käytöstä lokitiedot. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja huolehtivat tarkoituksenmukaisista käyttäjätunnusten hankinnasta sekä päivittämisestä.

Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Jokainen yksikössä työskentelevä opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Salassapitovelvoite on sisällytetty hoitohenkilökunnan työsopimukseen. Tietojen käsittelyssä, arkistoinnissa ja hävittämisessä noudatetaan niitä koskevia säädöksiä ja annettuja ohjeita. Lähiesihenkilö opastaa ja ohjaa henkilökuntaa tietojen käsittelyssä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

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

Vaativan hoidon yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 4.9.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Vaativan hoidon yksiköiden sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoitosuunnitelmasta toteutumista ja seurannasta palveluyksikössä. Vaativan hoidon yksiköiden vastuulääkäri on vastuussa jokaisen yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Pirhan nimeämä vastuulääkäri, palveluesihenkilö, osastojen sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat yhdessä asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on voimassa oleva LOVE-lääkehoidon osaamisen todistus.

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, kuinka 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. Henkilökunnasta on nimetty hygieniayhdyshenkilö molemmille osastoille. Hygieniayhdyshenkilö on perehtynyt hygieniaohjeistuksiin ja opastaa muuta henkilöstöä. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu hygieniahoitajan vetämiin kokouksiin ja koulutuksiin sekä jakaa tietoa yksiköissä.

Alueen hygieniahoitaja on Tarja Niemi (tarja.k.niemi@pirha.fi)

Työvaatteet tarjoaa työnantaja. Työvaatteiden toimituksesta sekä pesusta huolehtii Sakupe. Siivouspalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia. Jätehuollosta vastaa pääosin Pirkanmaan Jätehuolto

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.

Vaativan hoidon yksikön 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.

Vaativan hoidon yksikön esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä

voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Asiakasturvallisuuteen vaikuttavat keskeiset riskit:

- Väkivallan uhka. Koulutetaan henkilökuntaa uhkaavasti käyttäytyvän asukkaan kohtaamiseen, huolehditaan, että hälytysjärjestelmät toimivat asianmukaisesti, riittävä henkilöstömäärä vuoroissa.
- Henkilöstön riittämättömyys, äkilliset sairaspoissaolot: muut yksiköt, sijaisjärjestelmä, listat pyritään suunnittelemaan niin, että on varaa sairastaakin.
- Puutteellinen suomen kielen taito: Esimies arvioi kielitaidon haastattelussa. Opiskelijoiden kohdalla opiskelijan ohjaaja arvioi yhdessä koulun opettajan kanssa onko kielitaito riittävä. Mahdollistetaan lisäkoulutus tarvittaessa vieraskielisille työntekijöille.
- Puutteet lääkehoidon osaamisessa. Lääkehoidon turvallinen toteutus,(lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet verkossa LoVe-tentin, Lop-lääkelaskut, sekä teoriaosuuden, PKV, Kipu sekä käytännön näytöt lääkehoidon toteutuksesta. Lääkeluvat uusitaan 5 vuoden välein.)
- Tapaturmat ja kaatuminen: Henkilöstö on perehdytetty apuvälineiden käyttöön sekä asukas ohjataan apuvälineen käyttöön. Työntekijöitä on perehdytetty huolehtimaan esteettömästä kulusta sekä riittävästä valaistuksesta. Voimavaralähtöisen hoitotyön toteuttaminen arjessa, teemme parityötä tarvittaessa, kiireettömän ilmapiirin luominen, asianmukaiset jalkineet sekä asukkaalla että hoitajalla ehkäisee tapaturmia. Kaatumisen ehkäisemiseen vaikuttaa myös, että sänky on laskettu alas. Tarvittaessa lääkärin ja omaisten kanssa sovitaan rajoittavista toimenpiteistä (sängyn laidat, turva-/haaravyö.) Ulko-ovet ovat suljettuna.Vaaralliset kemikaalit säilytetään asianmukaisissa, lukollisissa kaapeissa, asukkaiden ulottumattomissa.

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

Vaativan hoidon yksikön 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.

Vaativan hoidon yksiköiden esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja 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. HaiPro-ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa osastotunneilla, tavoitteena kehittää toimintaa laadukkaammaksi sekä turvallisemmaksi. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Vaativan hoidon yksiköiden riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite. Granite-riskiarviointia tehdään vähintään kerran vuodessa, tavoitteena on tehdä riskiarviointia yhdessä henkilöstön kanssa. Riskiarvioinnista nousseet huolet/riskit käsitellään osastotunneilla, painopisteenä löytää keinoja, kuinka vähentää tunnistettuja riskejä.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten käsittelystä vastaa yksikön esihenkilö sekä sairaanhoitajat. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan useita kertoja vuodessa ryhmäkotipalaverissa.

Jos työntekijälle herää epäilys, että asiakas ei kykene huolehtimaan asioistaan terveydentilan tai muun syyn vuoksi on henkilökunnalla velvollisuus ilmoittaa asiasta eteenpäin. Näissä tilanteissa on mahdollista konsultoida sosiaaliohjaajaa tai Pirhan gerontologista sosiaalityötä sähköpostitse. Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta tehdään Digi- ja väestötietovirastolle.

Vakavan tapahtuman tapahtuessa asiasta tulee ilmoittaa välittömästi asiakkaalle sekä tämän läheiselle. Vakavasta vaaratapahtumasta kuuluu viipymättä ilmoittaa

palveluesihenkilölle, palvelupäällikölle ja myös palvelujohtajalle. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa, järjestetään henkilöstölle jälkipuintitilaisuus. Työntekijät voivat olla työterveyteen yhteydessä tapahtuneesta ja saada seiltä myös henkilökohtaista tukea. Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta saa tiedon tuesta ja mahdollisuudesta sen hyödyntämiseen. Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle on ilmoitettava 48 tunnin kuluessa tapahtuneesta. Tapahtuman käsittelyn myötä saatua tietoa jaetaan ja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

Asiakkaan omaisuuden vahingoittuessa, esimerkiksi vaate menee pilalle pesussa hoitajan toiminnan seurauksena, on omaisilla mahdollisuus hakea korvausta. Tapahtuneesta täytetään ilmoitus Pirhan lomakkeelle (lomakerekisteri LP0129) tai vapaamuotoisesti kirjallisena ja hakemus toimitetaan yksikön esihenkilölle. Myös tapahtumayksikkö tekee kirjallisen selvityksen tapahtuneesta, minkä esihenkilö toimittaa Kirjaamoon.

Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle on ilmoitettava 48 tunnin kuluessa tapahtuneesta. Yksiköissä toimitaan mahdollisten viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjausten ja päätöksien 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.

Vaativan hoidon yksikön 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
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan säännöllisesti osastotunneilla. Henkilöstöä velvoitetaan perehtymään HaiPro-ilmoitusten tekemiseen Moodlesta löytyvän verkkokurssin avulla. Esihenkilö seuraa käytyjä koulutuksia säännöllisesti.

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.

Pirkanmaan Voimialle on mahdollista antaa kirjallista palautetta heidän ekstranetin kautta, minne Pirhan työntekijät pääsevät kirjautumaan henkilöstökirjautumisen kautta.

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.

Vaativan hoidon yksikön 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.

Vaativan hoidon yksiköissä 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

Vaativan hoidon yksiköiden 1 ja 2 omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön esihenkilö Sanna Marttinen, sanna.marttinen@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet: Sanna Marttinen, palveluesihenkilö sekä vastaava sairaanhoitaja. Omavalvontasuunnitelma on osastolla henkilökunnan saatavilla yksiköiden kansliassa. Työntekijät ovat velvoitettuja perehtymään ajantasaiseen omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmaan perehtymistä seurataan kuittauslistan avulla. Päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta keskustellaan osastotunneilla.

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

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Vaativan hoidon yksiköiden 1 ja 2 henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista sekä reagoida havaitsemiinsa puutteisiin. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Vaativan hoidon yksiköiden asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

Yksikkö kirjaa, miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Lisäksi kirjataan, miten omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtyjen päivitysten toteutuminen varmistetaan päivittäisessä toiminnassa.

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.

Vaativan hoidon yksiköissä seurataan yksikkökohtaisesti RAI-laatutavoitteiden toteutumista. Laatutavoitteiden toteutumista hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Omavalvonnan seurannan sekä toiminnan kehittämisen tukena hyödynnetään myös HaiPro-ilmoituksista saatavaa tietoa sekä asiakas- ja henkilöstökyselyistä saatavaa tietoa.

Omavalvonnan raportointi

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

Vaativan hoidon yksikön esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 3.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Sanna Marttinen, Palveluesimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, Palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.