Pirkanmaan
hyvinvointialue

# Omavalvontasuunnitelma

Koukkuniemi, Varpula osastot 20 ja 21

# 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 ..... 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus ..... 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset ..... 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta ..... 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet ..... 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely ..... 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen ..... 24
3.6 Henkilöstö ..... 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..... 29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ..... 29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet ..... 30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö ..... 32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja ..... 34
3.12 Lääkehoitosuunnitelma ..... 36
3.13 Infektioiden torjunta ..... 37
4 Omavalvonnan riskienhallinta ..... 38
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ..... 38
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... 40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen ..... 42
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta ..... 43
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta ..... 43
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta ..... 45
5.1 Toimeenpano ..... 45
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi ..... 45
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ..... 47

# 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, Varpula osastot 20 ja 21

**Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot**

Varpula osasto 20 1.kerros p. 040 639 7430

Varpula osasto 21 2.kerros p. 040 639 7431

Ahlgrenin puistokuja 3, 33180 Tampere

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä**

**Laitoshoito, ikäihmiset**

- **Varpula osasto 20, 20 asukaspaikkaa**
- **Varpula osasto 21, 20 asukaspaikkaa**

**Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t**

Kirsi Leppimäki, osastonhoitaja kirsi.leppimaki@pirha.fi p. 040 8063172

Tanja Karvonen, palvelupäällikkö tanja.karvonen@pirha.fi p. 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.

Varpula osastot 20 ja 21 tarjoaa ikääntyneille henkilöille laitoshoitoa (40 paikkaa).

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

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Varpula-talon osastot 20 ja 21 tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asukkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asukkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Osastollamme hoidetaan asukkaita ympärivuorokautisesti ja henkilökuntaa on paikalla aamu, ilta ja yövuorossa. Osastollamme on käytössä omahoitajamalli, jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka on perehtynyt asukaan asioihin.

Ruokapalvelujen tuottajana toimii Pirkanmaan Voimia, joka suunnittelee ruokalistan ravitsemussuositukset huomioiden. Asukkaalle tehdään henkilökohtainen ruokatilaus, jossa huomioidaan erityisruokavaliot, ruoan rakenne ja annoskoko. Ateriat jakautuvat tasaisesti ja säännöllisesti vuorokauden aikana. Voimia toimittaa ateriat osastolle. Aamupuuro toimitetaan valmiina tarjoiltavaksi lautasille ja lounas sekä päivällinen tulevat osastollemme lämpökärryssä valmiina annoksina nimetyillä tarjottimilla. Päiväkahvit ja iltapala on suunniteltu jaettavaksi asukkaiden tarpeiden mukaan. Ruokailu osastolla tapahtuu pääsääntöisesti osaston ruokasalissa ja asukkaat voivat ruokailla myös omassa huoneessa esim. vuodehoitoiset asukkaat. Pirkanmaan Voimia kuulevat asukkaiden mieltymykset sekä mielipiteet palautteiden avulla.

Asukkailla on vastuulääkäri, joka on vastuussa asukkaan terveydentilan seurannasta, tarkastuksista, tutkimuksista sekä lääkehoidosta. Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin puhelimitse, lääkärille soittoaika on klo 12.30-13. Vastuulääkäri käy osastoilla pääsääntöisesti lähikierrolla joka toinen viikko (parillisina viikkoina), kierto voidaan tarvittaessa pitää myös etäkiertona. Lähikierroilla priorisoidaan alkutarkastuksia ja väliarvioita.

Lääkäri takapäivystyksen hoitaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy arki- iltaisin, yöaikaan sekä viikonloppuisin toimivan puhelinpäivystyksen kiireellisissä asioissa ja hoidon tarpeen arviointia varten.

Alueella on hammashoitola hammaslääkärin ja suuhygienistin palvelut ovat saatavilla. Suuhygienistin palvelut ovat käytettävissä tarpeen mukaan ja hoitajat ottavat tarvittaessa yhteyttä hammashoitolaan. Hammaslääkärin päivystyksen hoitaa Acuta.

Osastomme ja asuinhuoneiden ylläpito- ja perussiivouksesta huolehtii maanantaista-perjantaihin Voimian tuottama siivouspalvelu. Epidemioissa esim. noro on mahdollista pyytää siivous osastolle myös viikonloppuisin. Yleisestä siisteydestä huolehtii jokainen työntekijä omalta osaltaan. Eritetahrat siivotaan hoitohenkilökunnan toimesta välittömästi niiden siivoamiseen tarkoitetuilla välineillä.

Pyykkihuollon tuottaa Sakupe. Osastoilla on myös pyykinpesukone käytössä esim. lonkkahousujen pesua varten.

Osastomme omat sairaanhoitajat ottavat verinäytteet kerran viikossa (keskiviikkoisin), näytteet toimitetaan Tuomi logistiikan toimesta Fimlabin toimipisteeseen. Muina päivinä sairaanhoitajan akuutisti otetut verinäytteet lähetetään taksilla Fimlabin toimipisteeseen.

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

Kätsyn hyllytyspalvelut ja ruokakuljetukset hoitaa osastoille Tuomi Logistiikka Oy.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytettyä omalla tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa.

Jalkahoitajan palvelut sisältyvät laitoshoidon maksuun. Jalkahoitaja käy osastoilla säännöllisesti.

Kampaamopalvelut sijaitsevat Koukkuniemen alueella ja sovittaessa kampaaja kiertää osastolla. Kampaamopalvelut asukas maksaa itse.

**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.”

Tarjoamme Varpulassa osastoilla 20 ja 21 esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa asukkaan tarpeista lähtien. Jokaisella asukkaalla on oma huone ja henkilöstöltä saa viipymättä hoitoa ja

huolenpitoa vuorokauden ajasta riippumatta. Hoitoon kuuluu yksilöllisen tarpeen mukaan hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, lääkäripalvelut, lääkehoito, ateriat, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta. Meille tärkeää on luoda asukkaillemme mielekäs arki, jossa toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti.

Tuemme asukkaan mahdollisuuksia osallistua ja elää haluamansalaista elämää kodinomaisessa ympäristössä, elämänsä loppuun asti. Pidämme osastolla yhdessä huolta asukkaiden hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Kohtaamme asukkaan tasa-arvoisesti, kunnioittavasti, ammatillisesti sekä luotettavasti. Teemme työtä tiimeinä oppivassa ja elävässä organisaatiossa mahdollisimman kodinomaisesti. Haluamme kehittää aktiivisesti toimintatapojamme pystyäksemme vastaamaan asukkaiden muuttuviin tarpeisiin.

Tavoitteenamme on tuottaa mahdollisimman laadukasta hoitotyötä, jonka toteutuminen on jokaisen työntekijän tehtävä. Asukas saa osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon omien voimavarojensa mukaan. Otamme huomioon asukkaat ja kuulemme asukkaiden toiveita mm. kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa. Osastollamme hoidetaan asukkaita ympärivuorokautisesti ja henkilökuntaa on paikalla aamu, ilta sekä yövuorossa. Osastollamme on käytössä omahoitajamalli, jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka on perehtynyt yksilöllisesti asukkaan taustoihin, mieltymyksiin sekä kiinnostuksen kohteisiin**.**

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus ja arvot on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa osastokokouksissa.

# 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

## 2.1 Laatiminen ja päivittäminen

**Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**
Omavalvonta suunnitelman on laatinut ja päivittänyt osastonhoitaja ja vastaava sairaanhoitaja yhdessä henkilökunnan kanssa. Omavalvonnan aiheita käsitellään säännöllisissä osastokokouksissa yhdessä keskustellen, pohtien sekä toimintaa arvioiden. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osa perehdytystä.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**
Kirsi Leppimäki, osastonhoitaja kirsi.leppimaki@pirha.fi

**Omavalvontasuunnitelman päivitys**
Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Varpulan osastojen 20 ja 21 esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä osaston ilmoitustaululla, kanslian turvallisuuskansiossa sekä hyvinvointialueen verkkosivulla. Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

# 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

## 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

**RAI**

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

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

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisraportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI-laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti osastojen osastotunneilla sekä ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Palveluja kehitetään seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Asukkaidemme palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI-arviointivälineellä yhteistyössä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. RAI- arviointitietoa käytetään asukkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa sekä päätöksenteon tukena. Uuden asukkaan tullessa osastolle, omahoitaja järjestää kuukauden sisällä hoitoneuvottelun ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman ja tekee RAI-arvion kolmen viikon sisällä asukkaan saapumisesta osastolle, Jatkossa RAI-arviointi tehdään vähintään puolen vuoden välein tai tarvittaessa useimmin asukkaan voinnin / toimintakyvyn oleellisesti muututtua. Tavoitteena on, että RAI-arvio tehdään yhdessä asukkaan kanssa. RAI-arvioinneista vastaa asukkaiden omahoitajat yhdessä koko moniammatillisen tiimin kanssa.

Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Uudet työntekijät käyvät RAI- verkkokurssit ja suoritettuaan saavat RAI- arvioinnin tekemiseen apua muilta työyhteisön jäseniltä. Asukasturvallisuutta ylläpidetään osaston yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella. Osastomme RAI-vastuuhenkilöt/avainosaajat huolehtivat, että RAI-arvioit tulevat tehdyksi ajallaan sekä opastavat arvioiden tekemisessä. Tavoitteena on tuottaa laadukasta ja luotettavaa arviointia. Hoitajat hyödyntävät RAI-tuloksia päivittäisessä hoitotyössä arvioidessa mm. asukkaan vointia, toimintakykyä, arjen sujumista osastolla terveydentilaa, voimavaroja, mielialaa, kipua. Osastolla lääkäri hyödyntää tuloksia tehdessä asukkaiden väliarviota, vuosikontrolli-tarkastuksissa ja lääkärin kierroilla arvioidessaan asukkaan toimintakyvyn muutosta sekä lääkehoidon suunnittelussa esim. kivun arvioinnissa.

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.

Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea osaston toimintaamme. Se nivoutuu esim. asiakaslähtöisyyteen, perehdytykseen, kirjaamisen ja RAI:hin, vuorovaikutukseen, asentohoitoon, kaatumisen ehkäisyyn sekä saattohoidon koulutukseen.
Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Pienet asiat arjessa voivat tuoda asukkaalle elämään lisää mielekkyyttä. Kun tunnemme asukkaat ja heidän historiansa sekä mieltymykset tukee asukkaan osallisuutta. Hoitajat tukevat asukkaan mieluisaa tekemistä mm. asukkaan annetaan päättää, mitä vaatteita haluaa pukea päällensä, asukas voi osallistua osastolla kukkien kasteluun, asukas haluaa kutoa sukkaa ja pystyy vielä siihen, niin hoitajat tukevat tätä mieluisaa tekemistä ym.

Henkilökunnalle on suunnattu Moodle-verkkokoulutus "Voiva – voimavarat arjessa", joka luo perustan voimavaralähtöiselle työskentelytavalle ja tarjolla on myös koulutusta, joissa vahvistetaan käytännön osaamista kohtaamisen taidoista, liikkumisen merkityksestä, ergonomiasta ja osallisuuden tukemisesta. Tavoitteena on tunnistaa ja tukea asiakkaan vahvuuksia arjessa sekä vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä.

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.

Kirsi Leppimäki kirsi.leppimaki@pirha.fi
Tanja Karvonen tanja.karvonen@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja

päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

## 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

**Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen**
Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

**Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen**
”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Ikäihmisten palveluiden yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointijärjestelmää.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. PaHoSun laati asukkaan omahoitaja. Palvelu- ja hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi asukkaan luvalla hänen läheinen tai edunvalvoja. sekä Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet, voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito, tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet sekä asukkaan mahdolliset toiveet elämän loppuvaiheen hoidosta. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaneuvottelussa sovitaan asukkaan ja omaisten kanssa

omaisyhteistyön ja -yhteydenpidon tavat. Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään, jossa se on kaikkien hoitotyöntekijöiden luettavissa.

Asukkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto, niin että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asukas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut mm. suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Asukkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin ym. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan. Otamme huomioon asukkaat ja kuulemme asukkaiden toiveita mm. kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa. Asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tukipalveluiden avulla.

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

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

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

Asukkaita kohdellaan tasavertaisesti, kunnioittavasti, arvostavasti siten, että sukupuoli, ikä, kansallisuus, uskonto, kieli ym. ei vaikuta hänen kohteluunsa. Asukkaalle puhutaan kauniisti ja arvostaen, ei käskien tai alentaen. Henkilökunnalla on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun ja on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua havaitaan tai raportoidaan.

Palvelun laatuun tai asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle. Ongelmatilanteet pyritään ensisijaisesti selvittämään osastolla osastonhoitajan johdolla henkilökunnan kanssa. Asukkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle.

Asukkaalle ja hänen läheiselleen annetaan potilasasiavastaavan ja sosiaalivastaavan yhteystiedot, jotka auttavat muistutuksen teossa. Yhteystiedot löytyvät myös osaston ilmoitustaululta sekä omavalvontasuunnitelmasta

**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 aluehallintovirastolle tai Valviralle. 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.

Osastojen esihenkilö ja henkilökunta neuvoo asukkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisen palvelujen, Pohjoinen 2 palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi
vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetuin lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Muistutuksista ilmi tulleet tilanteet, epäkohdat ja puutteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa osastokokouksissa,

jotta niistä voitaisiin oppia ja ennaltaehkäistä. Epäkohdat pyritään poistamaan, puutteet korjaamaan, toimintaa muutetaan sekä kehitetään tarpeen mukaan.

**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 - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Asukkaalla on oikeus määrätä omasta elämästään ja oikeus päättää itseään koskevista asioista arjessa mm. mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan. Asukkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asukkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Asukkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asukkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Laatimalla hoitotahdon asukas varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri,

joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään. Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle. Kun on kyse rajoittavasta toimenpiteestä, uusi arvio tehdään kuitenkin aina viimeistään kolmen kuukauden kuluttua. Osaston sairaanhoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Liikkumista rajoittavia turvavälineitä on osastolla käytössä sängynlaidat, pyörätuolien vyöt, geriatrisen tuolin pöytä ja hygieniahaalari.
Sängynlaitoja ei tule käyttää, mikäli on vaara, että asukas pystyy siirtymään laitojen yli.
Hygieniahaalarin käytön tarpeellisuutta seurataan määrävälein ja sen käyttöä ei pidä aloittaa kevyin perustein.
Turvavälineiden tarvetta arvioidessa tulee aina arvioida myös asiakkaan käytössä oleva lääkitys. Psykoosilääkkeet vaikuttavat usein asukkaan liikkumiskykyyn ja tämä on syytä huomioida turvavälineiden tarvetta arvioidessa.
Psyykelääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita, joita on syytä käyttää harkiten. Rajoitustoimien käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään tarkistamalla lääkärin kierrolla asukkaan lääkitys, mahdollisten infektioiden ja kivun hoitaminen.
Asukkaan varoista ja omaisuudesta huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asukkaalle itselleen tai hänen läheiselleen tai edunvalvojalle.

**Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat**

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

Asumisen palvelujen yksikössä asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma), joka perustuu asiakkaan laajaan palvelutarpeen arviointiin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa, kuukauden sisällä asukkaan muutosta osastolle. Hoitoneuvotteluun osallistuu osaston sairaanhoitaja, omahoitaja ja neuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi asukkaan luvalla hänen läheinen tai edunvalvoja. PaHoSun laatii asukkaan omahoitaja. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan vahvuudet, voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Hoitosuunnitemaan kirjataan myös asukkaan mahdolliset toiveet elämän loppuvaiheen hoidosta. Asukkaan toiveet huomioidaan suunnitelmaa tehdessä hänen kanssaan keskustellen, ellei asukas kykene ilmaisemaan omia toiveitaan, keskustellaan asukkaan läheisen kanssa näistä asioista. ja tutustumalla asukkaalle tehtyihin vanhoihin suunnitelmiin. RAI arvio tehdään ennen Pahosua ja tulokset kirjataan Pahosuun. Elämänpuu on tärkeä väline tuoda esille asukkaan toiveita sekä mieluisia ja elämäniloa tuottavia asioita. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään asukkaan voinnin muuttuessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on vastuu tutustua osaston asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin.

**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 Varpulan osastojen 20 ja 21 koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" -kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
  Pirkanmaan hyvinvointialue
  Kirjaamo
  PL 272, 33101 Tampere

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään yksikössä mahdollisimman pian yhdessä esihenkilön ja henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa suunnitellaan ja otetaan käyttöön muutoksia toiminnan kehittämiseksi ja parantamiseksi.

## 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.

Palautteet käsitellään Varpulan osastojen 20 ja 21 palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua. Asukkaille pidetään kerran kuukaudessa asukaskokous, jossa asukkaat voivat esittää toiveitaan sekä antaa henkilökunnalle palautetta.
Osastolla ulko-oven luona on palautelaatikko, johon voi laittaa palautteita.

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

Osastojen henkilöstö koostuu osastonhoitajasta, vastaavasta sairaanhoitajasta, 27 lähi- ja perushoitajasta, 2 sairaanhoitajasta, 2 hoiva-avustajasta, 2 viriketoiminnan ohjaajasta (työskentelee neljällä osastolla), 2 kotipalvelutyöntekijästä, ulkoiluttajasta (työskentelee neljällä osastolla). Työvuoroissa työskentelee päivittäin eri määrä lähihoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia ja muuta avustavaa henkilökuntaa. Henkilöstömäärä vastaa tämänhetkistä mitoitustavoitetta.

### Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Äkillisen poissaolon tullessa voidaan kysyä, onko omalla henkilökunnalla mahdollisuutta vaihtaa työvuoroa tai tehdä tuplavuoroa, kysytään Koukkuniemen muilta osastoilta Signal-ryhmän kautta, onko jollain osastolla antaa henkilökuntaa, palkataan ulkopuolista

henkilökuntaa tuntityöhön tai käytetään Temporen vuokratyövoimaa. Pitkiin ennalta tiedettyihin poissaoloihin rekrytoidaan ulkopuolisia työntekijöitä.

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.

Perehdytys on suunnitelmallista ja moniammatillista ja siihen osallistuu koko yksikön henkilökunta. Jokaisella uudella työntekijällä on oikeus suunnitelmalliseen perehdyttämiseen ja velvollisuus myös perehtyä itsenäisesti. Esihenkilö perehdyttää uuden työntekijän osaston yleisiin toimintatapoihin ja tiloihin. Hän huolehtii myös työssä tarvittavat avaimet, tunnukset eri ohjelmiin sekä informoi tarvittavista verkkokoulutuksista.

Uudelle työntekijälle nimetään oman ammattiryhmän mukainen perehdyttäjä ensimmäisten työvuorojen ajaksi ja huomioidaan työvuorosuunnittelussa, niin että he voivat olla mitoituksen ulkopuolella ensimmäisten vuorojen ajan. Osastolla on kaikkien luettavissa omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma.
Uudelle työntekijälle annetaan työsuhteen alkuun perehdytyspäiviä, jolloin hän ei ole mitoituksessa mukana. Osastolla on käytössä Intron lisäksi perehdytyslomake.

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

**Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen**

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.
Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

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

Henkilöstölle on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristössä Pirha Moodlessa, on kaikille työntekijöille pakolliset verkkokurssit suoritettavana. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. Esihenkilö voi myös ehdottaa ja suunnata koulutuksia tietyille henkilöille, esimerkiksi heidän vastuualueidensa, kiinnostuksen kohteidensa tai vahvuuksiensa mukaisesti. Esihenkilö voi myös osoittaa työntekijälle koulutusta, jos työntekijän itsensä tai esihenkilön näkökulmasta osaamisessa on puutteita tai siihen halutaan vahvistusta. Esihenkilö seuraa myös, että esimerkiksi tietyt työnantajan edellyttämät verkkokoulutukset ovat tehty tai voimassa. Kehityskeskustelussa käydään laajemmin ja yksilöllisesti koulutustarpeita ja samalla tämänhetkistä osaamista kartoitetaan.

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Työntekijöitä kannustetaan itsenäisesti kehittämään kielitaitoaan ja osallistumaan Pirhan tarjoamiin kielikoulutuksiin.
Lisätietoa henkilöstölle: Verkkokoulutus
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

## 3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Käytössämme henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa. Mitoituslaskuria käytetään apuna työvuorosuunnittelussa ja tarvittaessa päivittäin työvuorojen toteumien laskennassa ja poissaolojen seurannassa. Poissaolot sijaistetaan tarvittaessa mitoitus huomioiden. Esihenkilö huolehtii virka-aikaan henkilöstön riittävyydestä ja työvuorojärjestelyistä. Iltavuorossa äkillisen poissaolon tullessa sairaanhoitajat huolehtivat poissaolojen järjestelyistä.

## 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

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä asukkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot Omni potilastietojärjestelmän kautta ja hoitoon osallistuvat huolehtivat, että asukkaan kirjaukset ovat ajantasaisia potilastietojärjestelmässä.

## 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

**Toimitilat ja välineet**
Koukkuniemen Varpula-talo sijaitsee Tampereella, Lapinniemen kaupunginosassa, Näsijärven kauniissa maisemissa. Varpula-talo on neljäkerroksinen. Osasto 20 sijaitsee 1.kerroksessa ja osasto 21 sijaitsee 2.kerroksessa. Pirkanmaan hyvinvointialue vuokraa tiloja Tampereen kaupungilta.

Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone, jossa on peruskalusto (sähkökäyttöinen sänky, pöytä, tuoli/nojatuoli). Asukas voi sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustaisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälineillä on turvallista ja huoneissa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Osastolla on kaksi kylpyhuonetta peseytymiseen ja talon alakerrassa on asukkaiden käytössä yhteinen sauna. WC-tilat sijaitsevat käytävällä asukashuoneiden välittömässä läheisyydessä. Asukkaiden käytössä on myös iso ruokasali ja 1-2 pienempää oleskelutilaa ja isot parvekkeet. Osastomme tiloissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on huoneissa soittokellot, joilla he voivat hälyttää apua. Hälytyspainikkeita on lisäksi vessoissa, kylpyhuoneissa sekä muissa yleisissä tiloissa.

Varpula- talon kuntotutkimuksen myötä on tehty erinäisiä huoltotöitä ja esimerkiksi tiivistyskorjauksia, kuitulähteiden poisto. Sisäilmatyöryhmä kokoontuu säännöllisesti ja kokouksista on laadittu aina tilojen käyttäjille tiedote. Tilojen terveydelliset riskit tunnistetaan havainnoimalla työympäristöä ja niissä ilmenneistä puutteista tehdään välittömästi Paketti-ilmoitus ja tarvittaessa otetaan yhteys Monivalvomoon. Jos henkilöstö kokee saavansa oireita työympäristöstä, niin hänet ohjataan työterveyteen.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri- kuume ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat osaston sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta.

**Toimitiloihin tehdyt tarkastukset**
Varpula osastoilla 20 ja 21 on tehty:
Palotarkastus 7.6.2024
Ympäristöterveyden terveystarkastus 31.1.2024
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 6.10.2020
Turvallisuuskävely 28.8.2025 (os.20) ja 26.8.2025 (os.21)
Tietosuoja- ja tietoturvakierto 30.9.2025 (os.20) ja 2.10.2025 (os.21)
Sisäinen palotarkastus 28.8.2025 (os.20) ja 26.8.2025 (os.21)
Ympäristöterveys Oiva 23.10.2024

**Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto**
Viallisista laitteista tai havaituista epäkohdista toimitiloissa tehdään välittömästi Paketti järjestelmään korjaus/huoltopyyntö.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Henkilökuntaa on ohjeistettu ja perehdytetty lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja velvoitteiden noudattamiseen ja näitä asioita tarvittaessa käydään läpi myös osastokokouksissa. Hankinnoista vastaa esihenkilö käytössä olevan ohjeistuksen mukaan. Lääkinnällisten laitteiden tilaamisesta vastaa Tuomi logistiikka, joka varmistaa, että hankittava laite on hyväksytty lääkintälaitteeksi.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketti-järjestelmän kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Laitteiden ja tarvikkeiden käyttövalmius tarkistetaan jokaisella käyttökerralla ja työntekijän vastuulla on tehdä viallisista ja huoltoa tarvitsevista laitteista ja tarvikkeista vikailmoitus Paketti- järjestelmän kautta. Henkilöstön vastuulla on tuoda ilmi laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet esihenkilölle ja tehdä vaaratilanneilmoitus Haipro järjestelmään, Fimeaan ja laitteen maahantuojalle.

**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

Varpulan osastojen 20 ja 21 henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Esihenkilö määrittelee työntekijöille oikeudet tietojärjestelmiin. Esimerkiksi sairaanhoitajan ja lähihoitajan työssä tarvitsemat oikeudet ovat erilaiset. Työntekijöillä on Sote ammattikortti tai organisaatiokortti, jolla työntekijä pääsee sähköiseen tietojärjestelmään. RAI-järjestelmä käyttöoikeuksien saaminen edellyttää verkkokoulutuskokonaisuuden suorittamista.

**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

Varpulan osastojen 20 ja 21 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.

Varpula-talon osastojen 20 ja 21 esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Esihenkilö tilaa työntekijälle tarvittavat käyttöoikeudet tarvittaviin järjestelmiin. Lähihoitajilla, sairaanhoitajilla ja hoiva-avustajilla on kirjaamiseen oikeuttava henkilökohtainen Sote-ammattikortti tai organisaatiokortti. Työntekijän perehdytyksen aikana perehdyttäjä käy läpi esimerkiksi osaston kirjaamiskäytäntöjä.

Henkilöstö suorittaa tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Suoritus koulutuksesta tulee näkyviin työntekijän koulutustietoihin HR-työpöydälle. Esihenkilö pystyy HR-työpöydän kautta seuraamaan henkilöstönsä välttämättömien koulutusten suorituksia. Omni- potilastietojärjestelmän tunnukset tilataan esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

**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

Varpulan osastoilla 20 ja 21 on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 3.5.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta, seurannasta sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy osaston lääkehoidosta vastaava lääkäri.

## 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

Osastolla käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Osastollamme hoitajat huolehtivat hoitotyössään tavanomaisten varotoimien toteutumisesta, hyvästä käsihygieniasta, oikeista työtavoista sekä suojainten käytöstä. Hoitotyössä ei käytetä sormuksia, käsikoruja eikä rannekelloja. Hoitotoimissa käytetään suojaimia, kun käsitellään esimerkiksi eritteitä, ihorikkoja, haavoja. Tarvittaessa käytetään suojatakkia tai suojaesiliinaa, kirurgista suu- nenäsuojusta, suojalaseja tai visiiriä. Näkyvät veri- ja eritetahrat siivotaan heti. Työvaatteet tulee olla siistit ja henkilökunnan työvaatteet tulevat Sakupen toimesta. Osaston siivouspalvelu tulee Voimian kautta.

Asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen on osa hygieniakäytäntöä.

Hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla varmistutaan turvallisesta hygieniakäytännöstä.

Osastomme hygieniahoitaja on Tarja Niemi tarja.k.niemi@pirha.fi, hygieniahoitaja ohjaa ja kouluttaa osastolla nimettyjä hygieniayhdyshenkilöitä sekä ohjaa hygieniakäytäntöjen toteutumista. Päivitetyt hygieniaohjeistukset ja ohjeet epidemiatilanteisiin löytyvät hyvinvointialueen intrasta.

Varpulan P-kerroksessa sijaitsee talon jätehuone, johon osaston jätteet viedään. Osastoilla on käytössä käytetyille neuloille ja teräville instrumenteille tarkoitetut särmäisjäteastiat.  Paketti sovelluksen kautta tilataan kuljetus särmäisjäteastioille.

# 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.

Varpulan osastojen 20 ja 21 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.

Varpulan osastojen 20 ja 21 esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Asukasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskin tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Jokaisen työntekijän perustehtävän sisältyy periaate, että havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä sekä osallistuu korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat käsitellään viipymättä. Esihenkilö huolehtii, että tarvittava korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi. Osastollamme asukasturvallisuuden yleisimmät riskit ovat kaatumine/tapaturmat ja lääkepoikkeamat.

Kaatuminen/tapaturmat, jolloin seurauksena voi olla asukkaan toimintakyvyn lasku ja sairaalahoidon tarve. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää tilojen esteettömyydellä, riittävällä valaistuksella, ravitsemuksesta huolehtimisella sekä tarpeellisten apuvälineiden käyttämisellä. Henkilökunta on perehdytetty apuvälineiden käytössä sekä asukkaita ohjataan apuvälineiden käytössä.

Lääkepoikkeamat, jolloin seuraus voi olla haitan tuottaminen; kivut, sivuoireet, sairaalahoidon tarve ja pahimmassa tapauksessa kuolema. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää HaiPro ilmoituksia tekemällä, niiden seurannalla, niistä oppiminen, lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen, ohjeiden tarkentaminen, selkeä työnjako, koulutus sekä hyvä perehdytys.

Asukkaiden tupakointi osaston parvekkeella. Parvekkeen ovi on lukossa ja asukkaat käyvät parvekkeella valvotusti. Asukaan tupakat ja tulentekovälineet säilytetään osaston kansliassa lukkokaapissa, josta hoitaja antaa ne asukkaalle. Asukkaalla on käytössä tupakkaessu, joka suojaa asukasta tupakasta lähteviltä kipinöiltä.

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

Varpulan osastojen 20 ja 21 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.

Käytössä on Haipro järjestelmä, johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat, uhat sekä turvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Haipro ilmoituksen tekee työntekijä, joka on tapahtuman havainnut ja ilmoitus tehdään viipymättä. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta- oikeuksista ja niiden käytöstä perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisin väliajoin osastokokouksissa. Haipro ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi osastokokouksissa.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa työntekijät varmistavat ensin asukkaan turvallisuuden. Tapahtuneesta ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle tai työvuorossa työnjohdollisessa vastuussa olevalle sairaanhoitajalle. Tapahtuneesta tehdään heti asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmään ja tapahtumasta tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (Haipro), joka sisältää tapahtuman kuvauksen sekä välittömät toimenpiteet. Tapahtuneesta kerrotaan mahdollisimman pian asukkaalle ja hänen läheisilleen sekä tarvittaessa järjestetään kriisiapua. Asukkaalla ja läheisillä on oikeus tietää tapahtuman yksityiskohdat ja sen vaikutukset. Esihenkilö varmistaa, että tapahtumassa mukana olleen henkilöstön tukitoimenpiteet aloitetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja että tapahtuneesta keskustellaan osaston muun henkilökunnan kanssa.

## 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.

Varpulan osastojen 20 ja 21 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**

Työntekijät perehdytetään riskienhallintaan, hygienia- ja infektiotorjunnan ohjeisiin sekä perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin osaston turvallisuusyhdyshenkilön toimesta. Osastolla asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät HaiPro- ilmoitukset käsitellään osastokokouksissa vähintään kerran kuukaudessa tai tarvittaessa heti tapahtuman jälkeen ja näiden pohjalta tehdään parannusehdotuksia sekä muutetaan toimintaa. Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan hygieniahoitajien kanssa mm. käsihuuhteen kulutustietoa seuraamalla. Osastojen työturvallisuusriskit käsitellään osaston henkilökunnan kanssa Granite-järjestelmään kaksi kertaa vuodessa. Työntekijöiden perehdytykseen kuuluvat verkkokurssien suorittaminen työsuhteen alussa ja joitakin kursseja suoritetaan kahden vuoden välein esim. tietosuoja- tietoturva verkkokurssi.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus

## 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Paketti-ohjelman kautta tehtyihin palvelupyyntöihin annetaan palaute järjestelmästä tulleen sähköpostin kautta, palaute välittyy sieltä palvelujen tuottajalle. Esihenkilö voi myös keskustella puhelimitse esim. sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

## 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.

Varpulan osastojen 20 ja 21 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.

Varpulan osastolla 20 ja 21 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

Varpulan osastojen 20 ja 21 omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja Kirsi Leppimäki, p. 040 806 3172, kirsi.leppimaki@pirha.fi

Varpulan osastoilla 20 ja 21 omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma ohjaa osastojen henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan osastojen asukkailta, heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

## 5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

**Omavalvonnan toteutumisen seuranta**
Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötasoisen omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden

mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Esihenkilö sekä osaston henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, tehdään korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään henkilökunnan kanssa vähintään kerran vuodessa.

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

Varpulan osastojen 20 ja 21 esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.
Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

# 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Tampere 1.12.2025

**Palveluyksikön vastuuhenkilö**

Kirsi Leppimäki, osastonhoitaja

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.