Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Varpula Koukkuniemi, osastot 22 ja 23

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 23
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 25
3.6 Henkilöstö 26
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 31
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 33
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 36
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 41
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 44
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 48
3.13 Infektioiden torjunta 49
4 Omavalvonnan riskienhallinta 51
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 52
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 60
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 64
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 66
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 66
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 68
5.1 Toimeenpano 68
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 68
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 70

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

Varpula, Koukkuniemi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Varpula, Ahlgrenin puistokuja 3, 33180 Tampere

Osasto 22, 3. krs p. 040 6397432

Osasto 23, 4. krs p. 040 6397433

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Laitoshoito, ikäihmiset

- Varpula osasto 22, 20 asiakaspaikkaa
- Varpula osasto 23, 20 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Mirja Törmänen, osastonhoitaja, mirja.tormanen@pirha.fi p. 040 8063736

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.

Varpulan osastot 22 ja 23 tarjoavat ikääntyneille henkilöille laitoshoitoa (40 asiakaspaikkaa).

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.

Varpulan osastojen 22 ja 23 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.

Lääkäripalvelut yksikköön tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen Polikliinisten ja asumisen lääkäripalveluiden kautta sekä läsnä- että etäpalveluna. Yksikön tilojen siivouksen ja puhtaanapidon sekä ateriapalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuositukset sekä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Asumisen palveluiden toimintaa ohjaa myös Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Varpulan osastolla 22 ja 23 on käsitelty osastokokouksissa Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteistä palvelulupausta ja arvoja. Meillä ne tarkoittavat arjen toiminnassamme sitä, että toteutamme laadukasta ja yksilöllistä hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa asiakkaillemme ympärivuorokautisesti. Meillä on käytössämme omahoitajamalli, jossa asiakkaan hoitovastuu on nimetty tietylle hoitajalle. Omahoitaja selvittää ja perehtyy asiakkaansa tapoihin, tottumuksiin, toiveisiin ja elämänhistoriaan. Omahoitaja varmistaa, että asiakkaan oma tahto tulee kuulluksi ja toimii tiedonvälittäjänä moniammatilliselle työryhmälle. Näin pystymme tekemään työtä asiakkaan tarpeista lähtien, hänen tahtoonsa perustuen, jokaisen yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakas saa ja hänellä on oikeus elää osastoillamme sellaista elämää kuin hän on tottunut elämään ja haluaa elää. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sisältyy itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa selvitetään, miten asiakkaan omaa päätöksentekoa tuetaan ja miten asiakkaan omat toiveet huomioidaan arjessa. Asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä tuetaan kuntouttavan ja voimavaralähtöisen työotteen mukaisesti. Kuljemme rohkeasti rinnalla, tukien sekä asiakasta että heidän omaisiaan, esimerkiksi sairauden tuomien haasteiden kanssa. Kohdaten ammatillisesti, lempeästi, kuunnellen ja keskustellen.

Otamme asiakkaat mukaan yhteiseen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaita kuullaan esimerkiksi kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa. Yritämme toteuttaa

asiakkaidemme toiveita ja toimia niin, että asiakkaat tuntevat ajatustensa ja päätöksiensä olevan tärkeitä, jolloin osallisuuden kokemus vahvistuu ja yksinäisyyden tunne vähenee.

Toimimme vastuullisesti, huolehtien asiakkaiden hyvinvoinnista sekä turvallisuudesta. Kannamme jokainen kohdallamme vastuuta siitä, että arkemme on sujuvaa, juhlaakaan unohtamatta. Huolehdimme, että puutumme epäkohtiin ja tarvittaessa kehitämme toimintaamme. Kokeilemme rohkeasti uusia tapoja sekä ylläpidämme ammatillista osaamistamme kouluttautuen, toisiltamme oppien, toisiamme kannustaen ja erilaisia vahvuuksiamme asuinyhteisössämme hyödyntäen.

Toimimme luottamuksellisesti, salassapitovelvollisuutta noudattaen. Toimintamme on avointa. Tiedotamme asioista asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan kesken. Tuomme erilaisia mielipiteitä esille rakentavasti ja syyllistämättä. Järjestämme yhteistä tekemistä ja toimimme mahdollisimman kodinomaisesti. Toimimme henkilöstön ja asiakkaiden kesken yhteistyössä ja tasavertaisina, ihmisinä ihmisille. Kohtelemme ja hoidamme asiakkaita tasa-arvoisesti, riippumatta esimerkiksi heidän asemastaan, kulttuuristaan, elämänkatsomuksestaan tai mielipiteistään.

Luottamus syntyy yhteistyöstä, vuorovaikutuksesta, osaamisen varmistamisesta sekä muiden kunnioittamisesta. Teemme parhaamme asiakkaiden hyvinvoinnin eteen yhdessä työyhteisön, erilaisten yhteistyökumppaneiden, omaisten ja läheisten kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Varpulan osastoilla 22 ja 23 omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä koko henkilöstön kanssa ja siihen kuuluvien eri ammattiryhmien kanssa. Yksikössämme työskentelee, lähihoitajia, hoiva-avustajia, sairaanhoitajia, kotipalvelutyöntekijöitä ja viriketyön ohjaajia. Osastokokouksissa on käyty omavalvontasuunnitelman aihealueita läpi ja pohdittu yhdessä, mitä ne meillä käytännössä tarkoittavat, jotta ne ohjaavat

henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Mirja Törmänen, osastonhoitaja, mirja.tormanen@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 22 ja 23 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 löytyy kirjallisena Varpulan osastojen 22 ja 23 tuloaulasta, sisäänkäynnin vieressä olevasta lokerosta. Osastojen henkilökunta opastaa tarvittaessa. 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

Varpulan osastoilla 22 ja 23 omahoitaja vastaa oman asiakkaansa RAI-arvioinnista. RAI-arviointi tehdään uudelle asiakkaalle kuukauden kuluessa osastolle muutosta. Asiakas osallistuu arviointiinsa siten, että omahoitaja tutustuu häneen, haastattelee häntä sekä perehtyy osana hoitotyötä ja arjen toimia hänen päivittäisin tapoihinsa, toimintakykyynsä, terveydentilaansa, tottumuksiinsa ja toiveisiinsa. Asiakkaan

elämänhistoriaan tutustuminen ja läheisten kanssa keskusteleminen on myös tärkeä osa RAI-arviointia. RAI-arviointia laadittaessa omahoitaja keskustelee myös työyhteisönsä muiden jäsenten kanssa heidän tekemistään havainnosta, osatakseen laatia arvioinnin mahdollisimman oikein ja luotettavasti. Arvioinnista nousevia asioita voidaan käsitellä myös yhdessä omaisten tai läheisten kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelmaneuvottelussa, jonka omahoitaja kutsuu koolle viimeistään kuukauden sisällä osastolle muutosta.

Omahoitaja päivittää RAI-arvioinnin vähintään puolivuosittain osana palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämistä eli väliarviota. RAI-arvio tehdään myös aina, kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu. Muutos voi olla voinnin ja / tai toimintakyvyn paraneminen tai huononeminen. Ennen arvioinnin lopullista lukitsemista osaston RAI-vastuuhenkilö käy omahoitajan kanssa läpi arvioinnista nousevat keskeisimmät toimintakykyä kuvaavat mittarit ja että ne vastaavat asiakkaan todellista tilannetta. Näin varmistutaan arvioinnin oikeellisuudesta.

RAI-arvioinnin avulla omahoitaja saa tietoa asiakkaan elämänlaadusta kokonaisvaltaisesti ja pystyy pohtimaan keinoja sen parantamiseen ja edistämään sitä myös moniammatillisesti. Esimerkiksi, jos RAI-arvioinnista nousee kipu, voidaan pohtia lääkkeettömiä keinoja kivun helpottamiseksi tai selvittää kipulääkitystä yhdessä lääkärin kanssa.

Varpulan osastoilla 22 ja 23 on kummallakin kaksi koulutettua RAI-avainosaajaa / vastuuhenkilöä, jotka huolehtivat, että RAI-arvioinnit ovat ajan tasalla ja niiden tulokset ovat luotettavia. Yhteistyössä heidän kanssaan käydään arviointeja läpi niitä tehtäessä, vaihdetaan ajatuksia, pohditaan eri näkökulmista ja kysytään neuvoja. Tämä lisää koko työyhteisön jäsenten osaamista sekä RAIsta että laadukkaasta palvelusta ja hoidosta ja asiakkaan elämänlaadusta. RAI-vastuuhenkilöt tekevät myös uusien arvioijien kanssa yhdessä ensimmäiset arvioinnit, niissä opastaen ja neuvoen. Yhteistyössä avainosaajien kanssa käydään osastokokouksissa läpi esimerkiksi yleisimpiä arvioinneissa nousevia kohtia, joihin vastaaminen koetaan hankalaksi. Avainosaajat seuraavat RAI- laatutavoitteisiin pääsemistä osaston tasolla ja opastavat keinoissa niihin pääsemiseksi. Tämän lisäksi lähiesihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja ovat

suorittaneet RAI-avainosaaja koulutuksen ja seuraavat vähintään puolivuosittain arviointien oikeellisuutta ja laatutavoitteiden toteutumista.

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 toteutuu Varpulan osastoilla 22 ja 23 siten, että asiakkaiden jokapäiväisissä toimissa, arkisissa tapahtumissa ja hoitotyön yhteydessä hyödynnetään asiakkaiden pieniäkin voimavaroja ja ajatellaan, että kaikenlainen itse tekeminen on perusta ihmisen mielekkäälle elämälle silloinkin, kun toimintakyky on huomattavasti alentunut ja asiakas tarvitsee paljon hoitajan apua ja tukea päivittäisissä toimissaan. Hoitajat auttavat, mutta eivät tee asiakkaan puolesta, jos asiakas pystyy tekemään itse, vaan kannustavat esimerkiksi pukemaan tai liikkumaan niiltä osin, mihin vielä itse pystyy. Asiakkaalle annetaan kaikissa toimissaan rauhaa tehdä itsenäisesti ja omassa

tahdissaan, hänelle ominaisin tavoin. Tapa saattaa olla sellainen, mikä ei hoitajan mielestä ole paras tai yksinkertaisin, mutta jos se on tapa, millä asiakas pystyy itse toimimaan ja on tottunut toimimaan, sitä kunnioitetaan. Hoitotoimissa avustettaessa asiakkaille kerrotaan, mitä ollaan tekemässä.

Asiakkaiden toimintakykyä ja voimavaroja yritetään tukea myös niin, että he osallistuvat mahdollisuuksien mukaan myös arkisiin askareisiin, esimerkiksi kukkien kasteluun tai pöytien pyyhkimiseen. Asiakkaiden yksilöllisten mieltymysten mukaan yritetään tuoda arkeen mielekkäitä asioita ja tekemistä päivittäin. Esimerkiksi pelien pelailua, lukemista, keskustelua, musiikin kuuntelua, tanssia ja laulamista, kynsien lakkaamista. Silloin tällöin järjestetään myös isompia yhteisiä toiminnallisia tuokioita, esimerkiksi leivotaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kotoisuutta, viihtyisyyttä ja mielihyvää lisätään sisustamalla ja somistamalla osastoa ja asiakashuoneita sesonkien ja juhlien mukaisesti ja huomioimalla erilaiset juhlapyhät myös ruokailuissa, kuten päiväkahvien tarjoiluissa.

Osastoillamme ei ole erillisiä vierailuaikoja, vaan omaiset voivat olla läsnä asiakkaan elämässä, milloin tahansa. Asiakkaan huoneen lisäksi yksikössä on käytössä erilaisia tiloja, joissa asiakas voi viettää aikaa läheistensä kanssa. Asiakkaat käyvät läheistensä kanssa erilaisissa tapahtumissa, kyläilemässä tai esimerkiksi yön yli vietettävillä lomilla. Asiakkaiden ulkoilu mahdollistuu henkilökunnan, omaisten ja vapaaehtoistyöntekijöiden tukemana. Ulkona oleilu onnistuu monen asukkaan kohdalla paremmin ja lisääntyy, kun ilmat lämpenevät. Iso piha-alue mahdollistaa hyvin myös erilaisten ulkotapahtumien järjestämisen ja niitä onkin pitkin vuotta. Keväällä, kesällä ja alkusyksystä myös parvekkeet mahdollistavat ulkoilemaan pääsyn helposti. Parvekkeet kalustetaan ja sisustetaan mahdollisimman viihtyisäksi ja esim. kukkia ja yrttejä istutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

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.

Esihenkilö Mirja Törmänen, mirja.tormanen@pirha.fi
Palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on

velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

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

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

Yksikössämme asiakkaan aikaisemmasta elämästä, tarpeista sekä odotuksista ja toiveista elämälleen, palvelulleen ja hoidolleen keskustellaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaneuvotteluun valmistautuessa ja RAI-arviointia tehtäessä. Arviontiin ja suunnitelmiin merkitään esimerkiksi asiakkaan oma tavoite elämälleen yksikössämme. Jos asiakkaalla on hoitotahto, se selvitetään, otetaan huomioon ja kirjataan myös sähköisiin asiakirjoihin hoitavan henkilöstön tiedoksi.

Asiakkaan elämän tapahtumista, mieltymyksistä, toiveista ja haaveista kootaan Elämänpuu, jota täydennetään tarvittaessa. Elämänpuu tehdään ensisijaisesti asiakkaan kertoman pohjalta, mutta myös omainen voi osallistua sen täyttämiseen. Elämänpuu on esillä asiakashuoneessa, jolloin asiakkaan tavat ja toiveet tulevat henkilöstölle tutuiksi.

Yksikössämme asiakkaalla on arjessaan vapaus päättää omista, jokapäiväisistä asioistaan. Esimerkiksi mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan. Haluaako osallistua yhteisiin tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne yritetään toteuttaa.

Asiakkaalle kerrotaan hänen terveydentilaansa tai elämäänsä koskevista asioista siten, että asiakas ymmärtää ja tulee ymmärretyksi. Jos asiakas ei sairautensa vuoksi enää pysty esimerkiksi ilmaisemaan mielipidettään ja ymmärtämään päätöksiä tai ei tule ymmärretyksi, asiakkaan tahtoa sekä palveluun ja hoitoon liittyviä ratkaisuja selvitetään yhdessä hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Jos asiakkaan tiedonsaantia ja

osallisuutta on estämässä esimerkiksi vieras kieli äidinkielenä, varmistetaan tiedon saaminen, sen ymmärtäminen ja oikeuksien toteutuminen tulkkipalveluiden avulla.

Asiakkaat otetaan mukaan yhteiseen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaita kuullaan esimerkiksi kuukausittain pidettävissä asukaskokouksissa ja toteutetaan heidän esille tuomiaan ajatuksia ja toiveita.

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.

Yksikössämme asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, mikä tarkoittaa henkilöstön ja asiakkaiden tasavertaista kohtaamista. Jokainen henkilöstön jäsen tuo työhönsä oman persoonansa ja on läsnä asiakkaille arjen tilanteissa. Asiakkaita ei esimerkiksi sivuuteta, heille ei puhuta alentaen, lapsenomaisesti tai käskien. Yksikössämme kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jos epäasiallista käyttäytymistä ilmenee, esihenkilö puuttuu niihin työnjohdollisin toimenpitein.

Henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Valvontalain 29 § velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai epäkohdan uhan.

Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään. Toimintatapoja käsitellään esimerkiksi osastokokouksissa.

Työntekijä tekee havainnostaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmään. Työntekijä valitsee ilmoituksensa tapahtuman tyypiksi parhaiten havaintoonsa sopivan tapahtuman, esimerkiksi eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvän tapahtuman. Työntekijä kirjaa ilmoituslomakkeelle tiedot tapahtumasta ja sähköpostiosoitteensa, jotta ilmoituksen vastaanottaja voi tarvittaessa pyytää ilmoittajalta lisätietoja tapahtuman käsittelyä varten.

Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja ohjaa sen tarvittaessa myös eteenpäin ylemmälle taholle. Hän ottaa tilanteen selvitettäväkseen esimerkiksi keskustelemalla asianosaisten kanssa sekä ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan korjaamiseksi.

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.

Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, heidän kanssaan keskustellaan asiasta yksikössä. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen tai muu yhteydenotto, esimerkiksi puhelinkeskustelu, esihenkilön kanssa mahdollisimman pian. Tilanne käydään avoimesti läpi, kaikkien osapuolien

näkökulmasta. Todetaan, miten on toimittu, miten mahdollisesti olisi voitu toimia toisin tai miten toimitaan jatkossa. Mietitään ja neuvotellaan yhdessä ratkaisua asiaan. Sekä henkilöstö että esihenkilö kertovat ja opastavat myös konkreettisesti, esimerkiksi lomakkeen näyttämällä tai tulostamalla, myös käytettävissä olevista yhteydenottotavoista, yhteystiedoista ja oikeusturvakeinoista. Osastojen ilmoitustauluilta löytyvät sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhteystiedot.

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

Varpulan osastoilla 22 ja 23 asiakkaat saavat päättää arjessa päivittäisistä asioistaan, elää ja toimia haluamallaan tavalla. Yksikössämme asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on hyväksyttävää vain, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamiseen vaikuttaa asiakkaan muistisairauden aste, miten paljon kognitiivinen eli älyllinen toimintojen taso on heikentynyt ja miten asiakas tämän vuoksi tarvitsee ohjausta ja rajoitusta toimissaan. Muistisairaus ei poista itsemääräämisoikeutta tai oikeuta rajoitteiden käyttöön. Asiakkaalla on arjessaan oikeus tehdä myös sellaisia päätöksiä, jotka eivät läheisten tai henkilöstön mielestä ole aina oikeanlaisia, kunhan terveys ja turvallisuus toteutuu.

Ennen kuin rajoitteita otetaan käyttöön, keskustellaan myös omaisten kanssa. Rajoittamiseen tarvitaan aina myös hoitavan lääkärin lupa. Rajoitteet ovat aina lyhytaikaisia ja asiaa arvioidaan rajoitetta käytettäessä säännöllisesti, vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan perustelut rajoittamiselle. Kirjataan myös suunniteltu rajoittamisen kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Rajoittamista jatketaan tämän jälkeen vain, jos on arvioitu ja kokeiltu käytännössä, että sitä tarvitaan edelleen. Kokeilut ja arvioinnit kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Yleisimmät yksikössä käytössä olevat rajoittamistoimet ovat pyörätuolin turvavyöt ja ylhäälle nostetut sängynlaidat. Rajoittamistoimiksi luetaan myös hygieniahaalarit ja geriatrisiin tuoleihin lukittavat apupöytälevyt.

Jos asiakas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide, vaan keino huolehtia asiakkaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos asiakas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan, kokeakseen olonsa turvallisemmaksi.

Asiakkaan omaisuudesta ja varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen tai hänen läheiselleen tai edunvalvojalle. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan läheisen tai edunvalvojan nimi, joka hoitaa esimerkiksi asiakkaan laskut, käteisvarat ja välttämättömät asioinnit. Asiakkaan hallussa, hänen huoneessaan ja vastuullaan, ei lähtökohtaisesti säilytetä arvo-omaisuutta. Rahaa tulee säilyttää vain pieniä summia kerrallaan. Suositeltu summa on 50 €. Jos asiakas haluaa säilyttää suurempia rahavaroja tai arvoesineitä omassa huoneessaan, hän voi tehdä sen omalla tai läheisen / edunvalvojan vastuulla ja siitä kirjataan asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

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.

Kun asiakas muuttaa Varpulan osastoille 22 tai 23, järjestetään palvelu- ja hoitosuunnitelmaneuvottelu yhdessä asiakkaan, hänen läheisensä ja henkilökunnan kesken, kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Asiakkaan omahoitaja toimii neuvottelun koolle kutsujana, vetäjänä ja kirjaajana. Jos läheinen ei pääse osallistumaan tilaisuuteen paikan päälle, voidaan neuvottelu järjestää myös puhelimitse tai esimerkiksi Teams-sovelluksen avulla. Henkilökunnasta neuvotteluun osallistuu yleensä omahoitaja ja sairaanhoitaja.

Sosiaalityöhön liittyvistä aihealueista, (esimerkiksi asiakasmaksuista), on saatavilla kirjallista materiaalia tarkempine yhteystietoineen, joka annetaan läheiselle yleensä ensimmäisellä tapaamiskerralla. Samalla selvitetään, kuka huolehtii asiakkaan hoitoon liittyvistä maksuista ja omahoitaja lähettää tiedon sähköpostitse asiakaslaskutukseen. Jos asiakkaalle tarvitaan edunvalvoja ja sellaista ei vielä ole, tilannetta lähdetään selvittämään yhteistyössä sosiaaliohjaajan kanssa.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma pohjautuu asiakkaan elämänhistoriaan, tottumuksiin, toimintakykyyn ja tarpeisiin ja toiveisiin. Näitä selvitetään mm. elämänpuun avulla sekä RAI-arvioinnilla, jonka omahoitaja laatii yhteistyössä asiakkaan kanssa, häntä haastatellen, hänen kanssaan arjessa toimien ja häneen tutustuen. RAI-arviointi tehdään myös kuukauden kuluessa osastolle muutosta.

RAI-arvioinnin osana omahoitaja tekee myös ikääntyneiden ravitsemustilan seulonnan eli MNA:n (Mini Nutritional Assesment), mikä huomioi esimerkiksi riskin vajaaravitsemukseen. Sen pohjalta asiakkaalle tehdään ravitsemussuunnitelma, huomioiden sopiva ruokavalio (erityisruokavaliot, ruuan koostumus, esimerkiksi tarvitseeko soseutetun ruuan), mahdolliset ongelmat ravitsemuksessa (esimerkiksi nielemisvaikeudet) ja miten niitä voidaan helpottaa. Ravitsemussuunnitelmassa huomioidaan myös, mistä asiakas pitää.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää yksilöllisen hoito-, kuntoutus-, ravitsemus-, itsemääräämisoikeus-, kontinenssi- sekä elämänilon suunnitelman. Tarvittaessa tehdään myös kivunhoitosuunnitelma ja kirjataan asiakkaan mahdolliset toiveet aivan elämän loppuvaiheen hoidosta.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään, jolloin se on hoitoon osallistuvien ammattilaisten saatavilla. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja myös aina asiakkaan tarpeiden, voinnin tai toimintakyvyn muuttuessa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä yksikön asiakkaisiin ja heidän palvelu- ja hoitosuunnitelmiinsa. Omahoitaja toimii tiedonvälittäjinä ja linkkinä asiakkaan, läheisten ja työyhteisön välillä. Hän huolehtii palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja tiedottaa esimerkiksi osastokokouksissa muita työryhmän jäseniä, jos asiakkaan asioihin tulee muutoksia.

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 Varpulaa 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

Muistutusten ja kanteluiden sisältämät epäkohdat käsitellään yksikössämme mahdollisimman pian yhdessä esihenkilön ja henkilöstön kanssa, esimerkiksi osastokokouksissa. 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.

Yksikössämme asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa keskustellaan arjen tapahtumista aina, kun he käyvät tai soittavat. Kuulemme mielellämme heidän

tunnelmansa palvelusta ja hoidosta. Yksikön henkilöstö kannustaa sekä asiakkaita että omaisia/läheisiä avoimeen, suoraan ja suulliseen palautteenantoon. Useimmiten sitä saadaankin keskustelujen lomassa. Osastojen palautelaatikkoon voi jättää myös täysin vapaamuotoista kirjallista palautetta. Palautelaatikko tarkistetaan viikoittain. Tarvittaessa ohjataan palautteen antamiseen esihenkilölle, tai muiden, esimerkiksi sähköisten kanavien kautta.

Palautteet käsitellään Varpulan osastojen 22 ja 23 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

Varpulan osastojen 22 ja 23 henkilöstön kokonaismäärä on noin 45 henkilöä. Henkilöstö koostuu esihenkilöstä, vastaavasta sairaanhoitajasta, lähi- ja perushoitajista, sairaanhoitajista, hoiva-avustajista, viriketoiminnan ohjaajista ja kotipalvelutyöntekijöistä.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Pitkiin, ennalta tiedettyihin poissaoloihin (esimerkiksi perhevapaat ja opintovapaat) rekrytoidaan ulkopuolisia työntekijöitä esimerkiksi Kuntarekryn, oppilaitosten sekä

sijaisuuksista kiinnostuneiden henkilöiden omien yhteydenottojen kautta. Myös lyhyisiin poissaoloihin käytetään ulkopuolisia sijaisia tuntityösopimuksilla. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla henkilöstöllä, esimerkiksi sisäisin henkilöstöjärjestelyin tai lyhytaikaista sijaista ei ole saatavilla. Ensisijaisesti käytetään Tempore Henkilöstöpalvelut Oy:n vuokratyötä, joka on hyvinvointialueen kumppanina sijaishankinnassa. Toissijaisesti käytetään kilpailutettua henkilöstövuokrausta.

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme lääkelupaa eli LOVe-lääkehoidon verkkotestin hyväksyttyä suorittamista ja näyttöjä lääkehoidon osaamisesta. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa tai ennen työn aloittamista. Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Lähi- ja sairaanhoitajaopiskelijat voivat myös työskennellä yksikössä lyhytaikaisissa sijaisuuksissa. Esihenkilö tarkistaa haastattelun yhteydessä heidän suoritetut opintopisteensä ja arvioi, millaisiin työtehtäviin opiskelijan on mahdollista työllistyä. Jos opiskelija on edennyt opinnoissaan siten, että pystyy toteuttamaan lääkehoitoa, tarkistetaan jo suoritetut lääkehoidon koulutukset ja testit (LOVe-lääkehoidon osaaminen) tai sovitaan niiden suorittamisesta ennen työn aloitusta. osaamisesti varmistutaan vielä näytöin, ennen lääkehoito-oikeuksien saamista. Näytöt vastaanottaa sairaanhoitaja tai vastaava sairaanhoitaja. Sairaanhoitajaopiskelijalla on aina sairaanhoitajan tehtävissä toimiessaan nimetty, ammattihenkilörekisterissä oleva sairaanhoitaja ohjaajana/perehdyttäjänä, jolta voi tarvittaessa pyytää neuvoa.

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.

Yksikössämme uuden työntekijän perehdytykseen osallistuu koko henkilöstö, moniammatillisesti. Jokaisella uudella työntekijällä on oikeus suunnitelmalliseen perehdyttämiseen sekä velvollisuus pitää itse huolta perehtymisestään ja perehtyä myös itsenäisesti. Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän yksikön yleisiin

toimintatapoihin ja tiloihin. Hän huolehtii työntekijälle työssä tarvittavat tunnisteet, avaimet ja tunnukset eri ohjelmiin, kertoo niiden käytöstä sekä informoi tarvittavista verkkokoulutuksista. Uudelle työntekijälle nimetään oman ammattiryhmänsä mukainen perehdyttäjä ensimmäisten työvuorojen ajaksi ja huomioidaan työvuorosuunnittelussa perehtymiseen vaadittava rauha ja aika siten, että perehtyjä voi olla mitoituksen ulkopuolella ensimmäisten työvuorojensa ajan, (lähihoitajat noin viikon ajan, sairaanhoitajat vähintään kahden viikon ajan).

Äkillisiä poissaoloja sijaistamaan tulevat työntekijät (keikkatyöntekijät, vuokratyöntekijät tai toisista yksiköistä siirtyvät työntekijät) otetaan työpariksi ja kerrotaan käytännöistä. Ei oleteta, että he osaavat työskennellä vieraalla osastolla, vaikka olisivatkin vakituisia, kokeneita hoitajia.

Osastojen Teamsista löytyy ohjekansioita erilaisiin tilanteisiin. Lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma luettavissa osastolla.

Käytössä perehdytyskortti / muistilista, joka annetaan uudelle työntekijälle perehtymisen tueksi. Kortti pyydetään palauttamaan allekirjoitettuna lähiesihenkilölle, kun kohdat on käyty läpi esimerkiksi työtoverin kanssa. Intro-perehdytysjärjestelmä on käytössä pitkäaikaisiin sijaisuuksiin ja vakituisiin toimiin tuleville perehtyjille.

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.

Yksikössämme jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan ja hakeutua koulutuksiin. Esihenkilö voi ehdottaa ja suunnata koulutuksia tietyille henkilöille, esimerkiksi heidän vastuualueidensa, kiinnostuksen kohteidensa tai vahvuuksiensa mukaisesti. Esihenkilö voi myös osoittaa työntekijälle koulutusta, jos joko työntekijän itsensä tai esihenkilön näkökulmasta osaamisessa on puutteita tai siihen halutaan vahvistusta. Osallistumismahdollisuuksia on tilanteesta riippuen sekä sisäisiin, Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin, että ulkoisiin koulutuksiin. Näitä käsitellään esimerkiksi osana kehityskeskusteluja.

Pirkanmaan hyvinvointialueen jatkuvan oppimisen palvelut järjestävät kattavasti erilaisia sisäisiä koulutuksia. Sekä lähiesihenkilön että työntekijän itsensä täydennyskoulutusten ajantasaisuuden ja määrän seuraamisessa auttaa niiden tallentuminen sähköisesti HR-järjestelmään. Myös esimerkiksi työpaikkakoulutukseksi tarkoitettu yksikkökokous voidaan katsoa täydennyskoulutukseksi ja esihenkilö huolehtii sen kirjaamisesta järjestelmään.

Esihenkilö seuraa, että tietyt työnantajan edellyttämät koulutukset (esimerkiksi verkkokoulutukset, ensiapukoulutukset tai hygieniaosaaminen) ovat henkilöstöllä suoritettuina ja voimassa. Esihenkilö seuraa henkilöstön koulutuksiin osallistumista myös vuosittain laadittavien painopistealueiden mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöltä sekä muilta asiakas- ja potilastyöhön osallistuvilta edellytetään vähintään B1 / YKI3 -tasoista suomen kielen taitoa. Uutta työntekijää rekrytoitaessa esihenkilö tarkistaa mahdollisen dokumentin kielitaidosta ja arvioi, työnantajan edustajana, kunkin tehtävän edellyttämän kielitaidon. Pääsääntönä on, että asiakkaiden tulee saada palvelua ja hoitoa riittävän hyvällä suomen kielellä, niin että he tulevat ymmärretyksi. Esihenkilö arvioi tarvetta kielikoulutukseen ja / tai kielitasotestaukseen, myös myöhemmin työsuhteen aikana. Tarvittaessa esihenkilö ohjaa kielikoulutukseen joko omaehtoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutuspalveluiden järjestämänä.

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.

Yksikkömme henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Käytössämme on henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla henkilöstömitoitus on helppo laskea ja tarkistaa, myös reaaliaikaisesti. Siinä huomioidaan asiakasmäärä ja sekä välitön asiakastyö että välillinen asiakastyö (mm. siivous, pyykkihuolto, ruoan valmistus, hallinnollinen työ ja muu hoitoa ja huolenpitoa tukeva ja mahdollistava työ). Henkilöstömitoitusta seurataan kolmen viikon jaksoissa,

työvuorolistakohtaisesti. Mitoituksen toteutumista dokumentoidaan ja seurataan kuukausittain esihenkilön ja johdon toimesta.

Asiakkaiden palvelutarpeen vaihtelusta saadaan tietoa RAI-ohjelmiston avulla sekä arjen käytännön tuntumalla. Esihenkilö arvioi tilanne- ja tapauskohtaisesti mitoituksen riittävyyttä ja esimerkiksi sen mahdollista hetkellistä tai pidempiaikaista nostotarvetta.

Esihenkilön työaika on resursoitu kokonaan hoitotyön lähijohtamiseen, mitoituksen ulkopuolelle. Esihenkilön työparina toimii vastaava sairaanhoitaja, jonka työajasta osa on resursoitu mitoituksen ulkopuolelle, osa sairaanhoitajan työhön, osana henkilöstömitoitusta. Vastaavan sairaanhoitajan sijaistaessa esihenkilöä hän on mitoituksen ulkopuolella.

Hoitohenkilöstön määrä jakautuu tasaisesti riippumatta siitä, onko arki vai pyhä. Jokaisessa työvuorossa varmistetaan riittävä ammatillinen osaaminen. Esimerkiksi uusien työntekijöiden kanssa on aina asiakkaat ja osaston toimintatavat hyvin tunteva, kokenut työntekijä. Jokaisessa vuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen hoitaja, yleensä enemmän, sillä suurimmalla osalla henkilöstöstä on lääkeluvat. Lisäksi viriketyön ohjaajat ja kotipalvelutyöntekijät ovat työssä pääsääntöisesti arkisin. Kotipalvelutyöntekijöiden työaika on suurimmaksi osaksi välillistä, ja he jakavat työnsä kahden osaston kesken, viriketyön ohjaajat työskentelevät koko Varpula-talossa, neljällä osastolla.

Pitkiin, ennalta tiedettyihin poissaoloihin (esimerkiksi perhevapaat ja opintovapaat) rekrytoidaan sijaiset esihenkilön toimesta. Lyhytaikaisten, äkillisten poissaolojen osalta esihenkilö huolehtii henkilöstön riittävyydestä ja työvuorojärjestelyistä arkipäivisin. Muina aikoina siitä otetaan yhteisesti vastuuta, siten, että päävastuussa järjestelyistä ja sitä koordinoimassa ovat yksikön sairaanhoitajat. Äkillisen poissaolon tullessa katsotaan koko Varpulan tilanne, voidaanko henkilökuntaa siirtää. Tarvittaessa tasataan henkilöstöä ja siirrytään apuun osastolta toiselle. Jos tätä mahdollisuutta ei ole, kysytään apua toisilta Pohjoinen 2- alueen yksiköiltä, sairaanhoitajien Signal-ryhmän välityksellä. Lisäksi kysytään, onko omalla henkilökunnalla mahdollisuutta vaihtaa työvuoroa, tulla vapaalta työhön tai tehdä tuplavuoroa. Äkillisestä vuoronvaihdosta ja tuplavuorosta maksetaan työntekijälle erilliskorvaus. Ylityötunnit sovitaan korvattavaksi yhdessä työntekijän kanssa hänen haluamallaan tavalla, joko vapaana tai rahana.

Äkillisiin lyhyisiin poissaoloihin voidaan myös palkata ulkopuolista henkilökuntaa tuntityöhön tai käyttää vuokratyöntekijöitä, jos miehitys ei näytä riittävän. Yksikössä on sovittuna paikka, josta löytyy työntekijöiden kotipuhelinnumerot. Siellä on myös nimiä ja numeroita sellaisille sijaisille, jotka ovat ilmoittaneet voivansa tehdä keikkatöitä. Tämä on apuna järjestelyissä silloin, kun esihenkilö ei ole paikalla.

Mikäli työvuorossa on edellä mainittujen keinojen jälkeen vielä henkilökuntavajausta, tehdään kaikkein välttämättömin, eli huolehditaan asukkaiden hygieniasta, ruokailusta ja lääkkeiden saannista.

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 asiakkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojaan on lupa luovuttaa. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedot Omni -potilastietojärjestelmän kautta ja hoitoon osallistuvat huolehtivat, että asiakkaan kirjaukset ovat järjestelmässä ajantasaisia.

Asiakkaillemme tarjotaan ympärivuorokautinen sairaanhoito- ja lääkäripalvelu, sisältäen erikoislääkäripalvelut. Lääkäripalvelut ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa palvelua, Polikliinisten ja asumisen lääkäripalveluiden vastuualueelta, jossa työskentelee geriatreja ja yleislääkäreitä. Asiakkaalla on omalääkäri, joka on vastuussa asiakkaan terveydentilan seurannasta, tarkastuksista, tutkimuksista, lääkehoidosta ja lääketieteellisestä hoitosuunnitelmasta. Lääkäri arvioi asiakkaan hoidon tarvetta ja sen vaikuttavuutta yhteistyössä yksikön hoitohenkilöstön kanssa.

Omalääkäri on tavoitettavissa arkipäivisin ja lääkärinkierrot toteutuvat kahden viikon välein joko läsnä ollen tai etänä. Päivystysaikoina (illat, yöt, viikonloput ja pyhät) sairaanhoitaja on tarvittaessa yhteydessä lääkäritakapäivystykseen, joka toteutuu ostopalveluna Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:ltä.

Asiakkaiden tarvitsema terveyden- ja sairaanhoito järjestetään omassa yksikössä. Henkilökunnalla on ensiapuvalmius ja ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti. Sairaalaan siirtäminen tapahtuu vain erityistilanteissa, esimerkiksi leikkaushoitoa vaativissa tilanteissa.

Asiakkaat asuvat omalla osastollaan elämänsä loppuun saakka ja myös saattohoito tapahtuu kotiosastolla, omassa huoneessa, tutussa ympäristössä, tuttujen hoitajien läsnä ollessa. Tarvittaessa saattohoitotilanteisiin on mahdollista saada apua esimerkiksi kotisairaalan palveluista, lääkärin tekemällä lähetteellä. Laitoshoidon yksiköille on laadittu oma ohje asiakkaan kuolemasta. Kirjalliset ohjeet löytyvät osastolta.

Lääkäri tekee asiakkaalle alkutarkastuksen 1-2 kk:n kuluessa muuttamisesta. Tämän jälkeen lääkäri tekee lääketieteellisen väliarvion vähintään vuosittain. Hoitajat arvioivat asiakkaiden vointia ja tekevät havaintoja asiakkaiden terveydentilasta, sairauksien hoidosta tai voinnin muutoksista päivittäin ja kirjaavat ne potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden lääkitykset tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Tarvittaessa lääkäri tapaa asiakkaan ja hänen omaisensa ja ottaa kantaa terveydentilan muutoksiin. Pitkäaikaissairauksien hoidossa noudatetaan Käypähoito-suosituksia. Laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Suun terveydenhuolto sisältyy laitoshoidon asiakkaan palveluun ja hoitoon. Suuhygienistin ja hammaslääkärin palvelut ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelua

ja järjestetään Koukkuniemen alueella, Toukolan hammashoitolassa. Omahoitaja ilmoittaa uudesta asiakkaasta suuhygienistille ja pyytää suun terveystarkastusta / kartoituskäyntiä. Suuhygienisti tulee käymään asiakkaan luokse yksikköön. Hän antaa ohjeet suun terveydenhoitoon, tekee suunhoidon suunnitelman ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan hammaslääkärin vastaanotolle. Tarvittaessa suuhygienisti tulee tarkistamaan ja hoitamaan asiakkaan suun yksikköön myös jatkossa. Asiakkaiden suun terveydentilan seuraaminen on osa päivittäistä hoitotyötä. Päivystykselliset hammaslääkäripalvelut ovat saatavissa Acutassa.

Jos asiakas tarvitsee akuuttia, sairaalatasoista hoitoa ja hänet pitää lähettää päivystykseen, tehdään kirjaukset potilastietojärjestelmään ja hänen mukaansa laitetaan riittävät esitiedot, kuvattuna ajankohtainen ongelma, toimintakyky ja voinnin muutos, ajantasainen tieto lääkityksestä sekä tieto, mistä asiakas tulee. Asiakkaan mukana kulkee myös tieto mahdollisesta hoitotahdosta ja hoidon rajauksista.

Asiakkaan hoitoon ja terveydentilaan liittyen tehdään yhteistyötä tarvittaessa myös erikoissairaanhoidon, esimerkiksi poliklinikoiden ja silmälääkärin kanssa. Näihin asiakas pääsee oman lääkärin lähetteellä. Asiantuntija-apua ja konsultaatioapua on tarvittaessa saatavissa myös esimerkiksi sosiaaliohjaajalta, gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijöiltä, jalkaterapeutilta, haavahoitajalta, toiminta- ja puheterapeutilta. Laboratoriopalvelut tulevat Fimlabista ja optikkopalveluita järjestää tarvittaessa esimerkiksi optikkoliike Näkökenttä.

Asiakkaan mielekkääseen arkeen ja elämään liittyen, tehdään yhteistyötä esimerkiksi kolmannen sektorin sekä Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen, kanssa. Mummon Kammarin vapaaehtoispalvelujen kautta saadaan vapaaehtoisia, joko osaston yhteiseksi avuksi ja iloksi tai yksittäisiä asukkaita varten. Ev.lut. seurankunta järjestää kuukausittain hartaushetkiä osastolla ja tarvittaessa pappi käy tapaamassa yksittäisiä asukkaita. Varpula-talon nimikkoseurakunta on Tampereen Eteläinen seurakunta.

Osastoillamme tehdään paljon yhteistyötä eri oppilaitosten kanssa, mikä näkyy osaston arjessa siten, että osastolla on aina myös opiskelijoita työharjoittelussa, opiskelemassa ohjatusti tulevaa ammattiaan varten. Osastolla on säännöllisesti lähi-, ja sairaanhoitajaopiskelijoita. Opiskelijat ovat usein myös mukana järjestämässä erilaisia

tapahtumia alueella ja kehittämässä toimintaa esimerkiksi erilaisten opinnäytetöiden tekemisen kautta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Varpula sijaitsee Tampereella, Koukkuniemen alueella, Lapinniemen kaupunginosassa. Alueella on useita rakennuksia, joissa tarjotaan ikäihmisten asumisen palveluita: laitoshoitoa, ympärivuorokautista palveluasumista ja lyhytaikaishoitoa. Pirkanmaan hyvinvointialue vuokraa tiloja Tampereen kaupungin tilakeskukselta.

Varpulassa on neljä laitoshoitoa tarjoavaa osastoa. Osasto 22 sijaitsee Varpulan kolmannessa kerroksessa ja osasto 23 neljännessä. Jokaisella osastoilla on 20 asiakaspaikkaa. Lisäksi talon alakerrassa sijaitsevat saunatilat sekä monitoimitila, joka soveltuu esimerkiksi kokoustilaksi tai juhlien järjestämiseen.

Asiakkailla on omat huoneet. WC:t sijaitsevat käytävällä, huoneiden välittömässä läheisyydessä. Huoneiden koot vaihtelevat 12–17 m2 välillä. Asiakkaan huoneen sijaintiin tai kokoon voi vaikuttaa esimerkiksi se, miten paljon ja millaisia apuvälineitä asiakas päivittäisissä toimissaan tarvitsee. Kylpyhuonetiloja on osastolla kaksi ja talon alakerrassa sauna.

Huoneessa on asiakkaan muuttaessa valmiina sähkökäyttöinen sänky, patja vuodevaatteineen, verhot ja peruskalusteita (yöpöytä, pöytä, tuoli ja / tai nojatuoli). Asiakas saa sisustaa huoneen mieleisekseen, kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Asiakkaan tarvitsemat ja käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet arvioidaan kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, siten, että tuetaan asiakkaan toimintakykyä sekä mahdollisimman sujuvaa ja turvallista elämää. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asiakkaan, läheisten, hoitohenkilöstön ja lääkärin kanssa. Tarvittaessa arviointiin on saatavilla apua myös Pirhan Avokuntoutuksen fysioterapeuteilta.

Huoneen oven voi halutessaan lukita yksityisyyden turvaamiseksi. Henkilöstö kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä koputtamalla oveen huoneeseen tultaessa. Vierailuaikoja ei ole käytössä ja omaisten yöpyminen saattohoitotilanteissa yritetään järjestää. Yhteistä oleskelua varten osastolla on ruokasali ja erilaisia pienempiä oleskelutiloja. Parvekkeet ovat suosittuja oleskelupaikkoja kesäisin.

Koukkuniemen puistomainen piha-alue Näsijärven rannalla luo asukkaille hyvät puitteet ulkoiluun sekä tapahtumiin. Piha-alueilla ja Lystilaiturilla järjestetään etenkin kesäisin erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia, esimerkiksi konsertteja, joihin asiakkaat voivat osallistua omaistensa ja läheistensä kanssa. Toukola talossa sijaitseva kirjasto on asiakkaiden ja omaisten vapaassa käytössä. Alueella toimii myös kampaamo ja jalkahoitajayrittäjä.

Varpulassa on sähkölukot ja sähköinen kulunvalvonta sekä tallentavat turvakamerat talon sisäänkäyntien yhteydessä ja lääkehuoneessa. Varpulan ulko-ovi avautuu aamulla ja sulkeutuu illalla automaattisesti. Hissit ovat aina lukittuja osastolta ulospäin poistuttaessa. Näiden tarkoituksena on henkilöturvallisuuden varmistaminen, turvallisuutta vaarantavien tilanteiden ennaltaehkäiseminen, omaisuuden suojaaminen sekä väärinkäytösten ja turvallisuusuhkaa aiheuttaneiden tilanteiden estäminen ja selvittäminen. Tallennuslaitteita ja tallenteita säilytetään valvotuissa tiloissa. Niitä pääsevät käsittelemään vain valtuutetut henkilöt.

Tiloissamme on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Asiakkailla on huoneissaan soittokellot, joilla he voivat hälyttää apua. Hälytyspainikkeita on lisäksi WC:ssä, kylpyhuoneissa sekä muissa yleisissä tiloissa. Hälytykset näkyvät osaston käytävillä olevissa näytöissä. Kansliassa on puhelin, josta henkilökunta pystyy kuittaamaan hälytyksen sekä vastaamaan asiakashuoneista tuleviin hälytyksiin ja keskustelemaan asiakkaan kanssa huoneessa olevan seinäyksikön kautta. Hälytykset kuitataan pääsääntöisesti asiakkaan huoneessa olevan painikkeen kautta. Samasta painikkeesta painamalla saadaan huoneen oven ulkopuolelle palamaan niin sanottu läsnäolovalo, joka viestii, että hoitaja on paikalla asiakkaan huoneessa.

Asiakkaan huoneesta pystyy tekemään hätähälytyksen painamalla asiakkaan soittokelloa, kun läsnäolovalo on päällä. Hätähälytystä voidaan käyttää esimerkiksi päällekarkaustilanteissa. Osastolla on myös erillinen, hoitajan mukana kulkeva

turvahälytin, jota painamalla lähtee päällekarkaushälytys suoraan vartijalle (AVARN Security) ja viestinä Varpulan joka osastolle.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Varpulan toimitiloille on tehty poistumisturvallisuusselvityksen päivitysilmoitus 7.6.2024, ympäristöterveyden tarkastus 31.1.2024 ja työterveyshuollon työpaikkaselvitys 6.10.2020. Tilat on todettu asianmukaisiksi ja turvallisiksi.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Tampereen tilapalvelut valvoo tilojen terveellisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja tekevät tiloissamme tarvittavia toimenpiteitä. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos he havaitsevat tilojen toimivuudessa poikkeavaa. Huolto- ja vikailmoituksia tehdään sähköisen Paketti -järjestelmän kautta.

Varpula on kuntokartoitettu ja jatkuvassa seurannassa sisäilma-asioissa. Varpulaan on perustettu sisäilmastotyöryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti, neljä kertaa vuodessa ja seuraa sekä tiedottaa kaikkia käyttäjiä, niin henkilökuntaa kuin omaisia ja asiakkaitakin tilanteesta. Varpula-rakennukseen on tehty useita käyttöä turvaavia toimenpiteitä, joilla on varmistettu rakennuksen turvallinen käyttö. Keskeisimmät toimenpiteet ovat olleet Ilmanvaihtokanavien puhdistus, pinnoitus ja ilmamäärien säätely. Kuitulähteiden poisto ja taloon kauttaaltaan tehdyt tiivistyskorjaukset.

Vuosittain esihenkilö ja henkilöstö tekevät yhdessä turvallisuuskävelyn. Näissä käydään konkreettisesti ja keskustellen läpi, mistä esimerkiksi löytyy osaston alkusammutukseen tarvittavat välineet ja miten niitä käytetään. Portaikkoihin johtavat ovien edustat ja osaston käytävät pidetään kulkuvapaina. Varastotiloihin ei kerätä turhaa tavaraa. Osastolla on automaattinen sammutusjärjestelmä eli sprinklaus.

Omaisia informoidaan turvallisuusasioista ja niihin liittyvistä rajoituksista, esimerkiksi asiakashuoneen sisustukseen liittyen. Asiakashuoneiden televisioiden toivotaan olevan melko uusia ja sähkölaitteiden kunnossa olevia, ei rikkoutuneita pistokkeita tai johtoja. Sähköverkkoon kytkettävät koristeet ja led-kausivalot ovat sallittuja.

Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvonnan keinoin sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kaikilla työntekijöillä on käytössä oma kulkuavain, Timecon -

tunniste, myös opiskelijat ja lyhytaikaiset sijaiset saavat esihenkilöltä sellaisen käyttöönsä. Henkilökuntaa on opastettu ja velvoitettu tarkkailemaan ympäristöään ja osastolla liikkuvia henkilöitä. Osoittamaan kiinnostusta, jos he eivät ole entuudestaan tuttuja. Jokaisessa työvuorossa huolehditaan, että hoitajilla on osaston puhelin mukana, jolla voi tarvittaessa hälyttää apua.

Vuorossa olevan henkilöstön vastuulla on varmistaa, että hoitajakutsulaitteet ovat asiakkaiden saatavilla ja toimintakuntoisia sekä vastata kutsupyyntöihin. Jos kutsujärjestelmässä esiintyy toimintahäiriöitä, tehdään välittömästi vikailmoitus ja korjauspyyntö Paketti -järjestelmän kautta. Rikkoutunut kutsupainike tai johto korvataan uuteen. Hoitajakutsujärjestelmä ja Hälytyspainikkeiden toiminta testataan kerran kuukaudessa.

Henkilökunnan velvollisuus on käyttää erilaisia apuvälineitä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti siten, että ergonominen työskentely toteutuu. Laitteiden ja tarvikkeiden käyttövalmius ja turvallisuus tarkistetaan jokaisella käyttökerralla ja työntekijän vastuulla on tehdä viallisesta ja huoltoa tarvitsevista laitteista ja tarvikkeista vikailmoitus Paketti-järjestelmään. Sähkölaitteiden (mm. kaikki sängyt ja passiivinostimet) kanssa työskennellessä on muistettava aina myös sähköpalavaara.

Sähkölaitteiden kunto tarkastetaan, mm. sähköjohtojen ja pistorasioiden kunto. Johdot voivat jäädä helposti puristuksiin, liian kireälle, sängyn väliin tai hiertyä rikki. Vikailmoitus tehdään viipymättä, jos huomataan sähkölaitteissa edellä mainittuja ongelmia.

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

Varpulan osastoilla 22 ja 23 asiakkaan palveluun ja hoitoon sisältyvät hänen tarvitsemansa apuvälineet ja laitteet. Nämä hankitaan Tuomi Logistiikan kilpailuttamista hankintapaikoista. Isojen ja rahallisesti arvokkaampien hankintojen kohdalla, (esimerkiksi henkilönostimet tai pyörätuolit), esihenkilö tekee hankintaesityksen, joka lähtee edelleen palvelupäällikölle hyväksyttäväksi ja Tuomen käsiteltäväksi. Pienemmät hankinnat tehdään suoraan Tuomi Logistiikan KORI tilausjärjestelmällä. Näin toimittaessa laiteet ohjautuvat lääkintätekniikan järjestelmiin rekisteröitäviksi ennen yksikköön saapumistaan ja saavat tunnusnumeron, jonka avulla seurataan laitteen kuntoa, ennakoivaa huoltoa ja muuta huoltohistoriaa. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Tunnusnumeron avulla henkilöstö ilmoittaa laitteen viasta ja tekee laitteelle huoltopyynnön Istekille Paketti-järjestelmän kautta. Viallisesta, korjaamiskelvottomaksi todetusta laitteesta tehdään myös poistoilmoitus Istekille Paketin kautta. Yksikön esihenkilö huolehtii tästä.

Yksikössä on perusvälineistö terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Hoitotyöhön käytettävien laitteiden, kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittareiden sekä kuulolaitteiden toimintakunnosta vastaa osaston sairaanhoitaja ja vastaava sairaanhoitaja. Verenpaine- ja verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti.

Asukkaiden apuvälineitä hankittaessa voidaan tarvittaessa hyödyntää Avokuntoutuksen fysioterapeuttien asiantuntemusta arvioitaessa tarpeita ja tilanteita. Fysioterapeutti myös ohjeistaa niiden käytössä ja huollossa, esimerkiksi erilaisten tukien kiinnityksessä tai pyörätuolin renkaiden täytössä. Jos hankitaan apuväline, joka ei ole ollut aikaisemmin käytössä, tilataan laitteen käyttöönottoon opastus ja perehdytys esimerkiksi tuotteen valmistajalta. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää apuvälineitä ja laitteita asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä ohjata asiakasta niiden käytössä.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttövalmius tarkistetaan jokaisella käyttökerralla ja työntekijän vastuulla on tehdä viallisista ja huoltoa tarvitsevista laitteista ja tarvikkeista vikailmoitus Paketti-järjestelmän kautta, tuoda ilmi laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet tiedoksi esihenkilölle ja tehdä vaaratilanneilmoitus HaiPro-järjestelmään.

Laitevikaan liittyvässä haittatapahtumassa lääkinnällinen laite tai hoitotarvike poistetaan tilapäisesti käytöstä ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten. Otetaan yhteys

laitehuoltoon ja laitteen valmistajaan / maahantuojaan ja tehdään ilmoitus Fimeaan. Kiinteistöön liittyvässä haitassa otetaan yhteys tekniseen huoltoon Paketti-järjestelmän kautta. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asianosaisille osastokokouksissa, sähköpostilla, teamsviestein tai puhelimitse, riippuen asian laadusta.

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 22 ja 23 henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Uuden työntekijän aloittaessa esihenkilö antaa hänelle oikeudet sellaisiin tietojärjestelmiin, joiden käyttöä hänen tehtävänkuvansa edellyttää ja joita hän työssään tarvitsee. Esimerkiksi lähihoitajan ja sairaanhoitajan työssään tarvitsemat oikeudet ovat erilaiset. Sairaanhoitaja tarvitsee työssään esimerkiksi lääkkeiden tilaamiseen liittyviä järjestelmiä, joihin ei lähihoitajalle myönnetä käyttöoikeuksia.

Potilastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisella toimikortilla. Esihenkilö opastaa, tehtävänkuvasta riippuen, joko Sote ammattikortin (Lupa- ja valvontaviraston ammattihenkilörekisterissä oleva henkilö, esimerkiksi lähihoitaja tai sairaanhoitaja) tai organisaatiokortin (esimerkiksi hoiva-avustaja) hankkimisessa, perehdyttää tietosuojaohjeisiin ja välittää kirjallisia ohjeita järjestelmien käyttöön.

Joidenkin tietojärjestelmien käyttö, esimerkiksi RAI-järjestelmä, edellyttää verkkokoulutuskokonaisuuden suorittamista ennen kirjaamisoikeuksien saamista. Esihenkilö määrittelee uudelle työntekijälle ensin lukuoikeudet järjestelmään, järjestää hänelle koulutuspäivän koulutusten suorittamiseksi sekä avaa, hyväksytyn koulutussuorituksen jälkeen, kirjaamisoikeuden järjestelmään. Työntekijän perehdytyksen aikana perehdyttäjä käy läpi esimerkiksi yksikön kirjaamiskäytäntöjä ja opastaa konkreettisesti, työparina, järjestelmiä ensimmäistä kertaa käytettäessä.

Hyvää henkilötietojen käsittelyä edistää ohjeistuksien lisäksi salassapitosopimus, jonka jokainen uusi työntekijä sähköisesti allekirjoittaa ensimmäistä kertaa työasemalle kirjautuessaan. Jokainen uusi työntekijä suorittaa pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset osana perehdytystään ja koko henkilöstön on suoritettava nämä koulutukset kahden vuoden välein. Koulutusten suorittamisesta kirjautuu sähköinen merkintä koulutustietoihin, joita esihenkilö seuraa.

Potilas- ja asiakastietojärjestelmien ennalta tiedetyt huollot ja niistä aiheutuvat käyttökatkot ilmoitetaan yksiköihin etukäteen. Näistä tiedotetaan osaston henkilökuntaa hyvissä ajoin ja tämä otetaan toiminnassa huomioon. Käyttökatkoja varten asiakkaiden kriittiset tiedot kuten lääkelistat ja omaisten yhteystiedot ovat tulostettuna asiakkaiden potilastietojen kansiossa. Tietoja säilytetään lukollisessa kaapissa, sähkölukitussa tilassa.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viivytyksettä eteenpäin esihenkilölleen ja tilanteen mukaan joko Istekin tukipalveluihin tai 24/7 Pirhan Monivalvomon

puhelinnumeroon, jos huomaa esimerkiksi tietoverkossa olevan, ennalta ilmoittamattoman häiriön. Häiriötilanteista eteenpäin viestittämiseen on olemassa ohjeet osastoilla.

Asiakkaiden virikekäytössä on tablettitietokone, langaton kaiutin sekä alueen yhteisessä käytössä kiertävä jättitabletti, jota voidaan hyödyntää pelailuun, elokuvien katseluun tai muihin virikehetkiin. Niihin ei tallenneta mitään henkilötietoja. Yksikössä on langaton verkkoyhteys.

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 osastoilla 22 ja 23 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.

Varpulan osastoilla 22 ja 23 esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Asiakasta informoidaan hänen tietojensa käsittelyyn liittyvistä asioista hänen tullessaan yksikköön. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakassuhteessa hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja myös muut palveluun ja hoitoon osallistuvat henkilöt, kuten hoiva-avustajat tai viriketyön ohjaajat. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia, hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

Tapahtuneiden asioiden ja tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelua ja hoitoa. Kirjaukset tietojärjestelmien asiakirjoihin ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan palvelua tai hoitoa joudutaan jälkeenpäin selvittelemään.

Käytössämme on sähköinen potilastietojärjestelmä Omni365. Henkilöstö kirjautuu järjestelmään henkilökohtaisella toimikortillaan. Opiskelijat kirjautuvat ohjaajansa valvonnassa, esihenkilöltä saamillaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Opiskelijan työpaikkaohjaajana toimiva hoitaja käy läpi henkilötietojen käsittelyyn, kirjaamiseen, tietoturvaan ja salassapitovelvollisuuteen liittyvät asiat. Opiskelijat allekirjoittavat myös paperisen vaitiolo- ja salassapitosopimuksen.

Yksittäisen asiakkaan asiakas/potilastietojen kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kirjaa viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamisessa käytetään yhdessä sovittuja periaatteita. Jokaisesta asiakkaasta kirjataan päivittäin arjen tapahtumista, päivän kulusta sekä voinnin muutoksista. Kirjauksissa pitää näkyä asukkaan näkökulma, toimintakyky ja voimavarat. Päivittäiskirjaamista suositellaan tehtäväksi pitkin päivää, jotta asiakkaan voinnista ja

seurannasta saadaan mahdollisimman selkeä kuva. Kirjaamiseen on varattu aikaa työpäivän aikana. Kirjaamista porrastetaan siten, että asiakkaiden turvallisuus ei vaarannu.

Päivittäiskirjaukset pohjautuvat asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä RAI-arviointiin. Nämä päivitetään omahoitajan toimesta, yhdessä asiakkaan kanssa, vähintään puolivuosittain tai toimintakyvyn ja voinnin oleellisesti muuttuessa. Omahoitaja suunnittelee ja varaa päivitykseen ja kirjaamiseen ajan työpäiviinsä, esimerkiksi iltapäivän.

Kuvat, joissa on tunnistettavia henkilöitä, ovat GDPR:n / EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötietoja. Kuvausluvista sekä kuvista ja videoista, joissa henkilön kasvot näkyvät tunnistettavasti tai joihin on liitetty muu henkilötieto (nimi tai henkilötunnus), muodostuu henkilörekisteri, jonka arkistointipaikka Pirkanmaan hyvinvointialueella on suojattu, sähköinen Lokero. Kuvaamiseen tarvitaan asiakkaalta kirjallinen kuvauslupa. Yleisluontoinen lupa kysytään ja kirjataan myös palvelu- ja hoitosuunnitelmaneuvottelussa.

Jotta henkilörekisteriä ei muodostu, pitää esimerkiksi asumispalveluiden sosiaalisen median kanaviin kuvata siten, että asiakas ei ole tunnistettavissa. Asiakkaiden kasvojen päälle laitettavat meemit tai hymiöt eivät ole sallittuja. Ne eivät ole asiakkaita kunnioittavia, eivätkä Pirhan yhteisen viestinnällisen mielikuvan mukaisia. Asiakkaita kuvataan niin, että kasvot tai jokin muu tunnistettava piirre tai terveydentilasta kertova, esimerkiksi apuväline, ei ole kuvassa. Tämä huomioidaan myös perehdytyksessä. Koukkuniemen alueella toimivilla asumisen palvelujen yksiköillä on yksi oma, yhteinen somekananava Facebookissa. Tunnuksia ja oikeuksia lisätä kuvia tai tarinoita sinne on vain rajatuilla henkilöillä, viriketyön ohjaajilla. Esihenkilö valvoo tilin käyttöä.

Asiakkaiden kuvat osastoilla (esim. huoneen ovissa), jotka auttavat esimerkiksi asiakasta löytämään omaan huoneeseensa tai mahdollisessa katoamistapauksessa auttavat asiakkaan etsimisessä, ovat hyväksyttäviä. Samoin kuvat osaston yhteisistä juhlista, tapahtumista tai retkistä, kun ne ovat nähtävillä vain oman asuinyhteisön sisällä. Myös kaikkiin näihin pitää kysyä asiakkaan suostumus, ennen kuvien esille

laittamista. Kaikessa kuvaamisessa on huomioitava, että osastot ovat asukkaiden koteja ja kuuluvat kotirauhan piiriin.

Tietosuoja- ja tietoturvakierto tehdään kerran vuodessa, pohjautuen Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksiin ja lomakkeeseen. Varpulan osastoilla 22 ja 23 on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierto esihenkilön johdolla 5.9.2025. Tietosuoja- ja tietoturvakierrolla tarkastetaan tietoturvallisuuteen liittyvät asioita ja huomioidaan mahdollisia puutteita niissä. Tarkastelun alla ovat esimerkiksi työasemien ja henkilötietoja sisältävien asiakirjojen käyttö. Esiin nousseet kehitys- ja korjaustoimenpiteet huomioidaan ja käsitellään osastokokouksissa ja tehdään tarvittavat korjaukset.

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 22 ja 23 on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 21.4.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat esihenkilö Mirja Törmänen ja vastaava sairaanhoitaja Sanna Tienhaara. Yksikön asiakkaiden lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaa lääkäri Anni Jauhiainen.

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

Varpulan osastojen 22 ja 23 henkilöstö huolehtii hoitotyössään tavanomaisten varotoimien toteutumisesta eli huolellisesta käsihygieniasta, oikeista työtavoista ja suojainten käytöstä. Hoitotyössä ei käytetä rannekelloja, sormuksia eikä käsikoruja. Kynnet pidetään lyhyinä, ei rakenne tai geelikynsiä. Pitkät hiukset pidetään kiinni. Hoitotoimissa käytetään erilaisia suojaimia, kun käsitellään esimerkiksi eritteitä, ihorikkoja, haavoja ja limakalvoja. Tarvittaessa käytetään suojatakkia tai suojaesiliinaa, kirurgista suu-nenäsuojusta sekä suojalaseja tai visiiriä, esimerkiksi, kun on vaara veri- tai eriteroiskeille. Työvaatteet ovat työnantajan tarjoamat ja ne puhdistetaan pesulassa. Työasu vaihdetaan aina, kun se likaantuu.

Asiakkailla on käytössään henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet, esimerkiksi partakoneet ja kammat. Jokaiselle asukkaalle mietitään yksilöllinen päivittäinen hygienianhoito ja siihen sopivat tuotteet, esimerkiksi asianmukainen kontinenssisuoja. Hygieniatarvikkeet saa pääsääntöisesti yksiköstä, palveluun ja hoitoon sisältyen, mutta esimerkiksi erilaisia suihkusaippuoita ja hiustenhoitotuotteita voi omien mieltymysten mukaan ostaa itse.

Asiakkaiden hygieniasta ja puhtaudesta huolehditaan päivittäin. Suihkussa tai saunassa, asiakkaan mieltymysten mukaan, käydään viikoittain ja tarvittaessa. Vuodevaatteet vaihdetaan kerran viikossa, peseytymisen yhteydessä. Asiakkaiden hampaiden puhtaudesta huolehditaan aamuin illoin. Asiakkaita tuetaan mahdollisimman itsenäiseen hygienianhoitoon, toimintakyvyn sallimissa rajoissa. Esimerkiksi kasvojen ja käsien pesu, hiusten kampaaminen ja parranajo onnistuvat monelta asiakkaalta itse, kun siihen annetaan aikaa ja mahdollisuus. Hygienianhoidossakin huomioidaan

asiakkaiden yksilöllisiä tapoja, tottumuksia ja heille tärkeitä asioita, kuten hiusten kihartaminen tai papiljotit peseytymisen jälkeen, huulipunan, kasvovoiteen tai partaveden käyttö. Käsihygieniasta huolehditaan esimerkiksi ennen ruokailua, ohjaten käsidesin käyttöön.

Yhteiskäytössä olevat hoito- ja tutkimusvälineet puhdistetaan/desinfektoidaan käytön jälkeen. Tätä varten osastoilla on käytössä asianmukaisia desinfiointiaineita ja desinfektori. Yhteiskäytössä olevat tilat ja apuvälineet, esimerkiksi WC:t, kylpyhuoneet, suihkutuolit ja pesulaverit desinfioidaan jokaisen käytön jälkeen.

Yksikön siivous tuotetaan Pirkanmaan Voimia Oy:ltä ostopalveluna. Yksikössämme työskentelee siistijöitä arkipäivisin. He huolehtivat kaikkien tilojen päivittäisestä ylläpito- ja perussiivouksesta. Osaston henkilökunta osallistuu päivittäiseen yleissiisteydestä ja hygieenisyydestä huolehtimiseen tarkistamalla päivittäin asiakashuoneiden sekä yleisten tilojen siisteyden, mm. viemällä huoneista roskat ja likapyykit, huolehtimalla yleisestä järjestyksestä sekä poistamalla ja tarvittaessa desinfioimalla roiskeet, tahrat ja eritetahrat. Osastojen huoltohuoneesta löytyy eritetahrapakki, jossa on siistijöiden huolehtima valmis desinfektiokäyttöliuos ja kertakäyttöliinoja.

Asiakkaan sairastuessa, hän pysyttelee pääsääntöisesti omassa huoneessaan, jossa hänen vointiaan käydään tarkistamassa säännöllisesti. Hoitajat noudattavat tavanomaisten varotoimien lisäksi tarvittaessa kosketus- tai pisaravarotoimia niihin kuuluvine järjestelyineen ja suojaimineen. Suojavarusteita on aina riittävästi saatavilla. Epidemiatilanteissa on tärkeää tehostaa mm. kosketuspintojen siivousta. Voimialta on tilattavissa lisätilauksena ylläpitosiivous, kosketusvarotoimet huomioiden, myös viikonloppujen ja pyhien ajalle.

Pyykkihuolto järjestetään pääosin ostopalveluna. Sakupe Oy toimii pesulapalveluiden tuottajana sekä asiakaskäytössä olevien liinavaatteiden ja muiden tekstiilien että työvaatteiden osalta. Osastolla on pesukone, jossa pestään asiakkaiden pyykkejä tarvittaessa. Esimerkiksi sellaisia omia vaatteita, jotka tarvitsevat hellävaraisempaa pesua.

Jätteet lajitellaan osastolla ja jätehuolto toimii keskitetysti. Ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin ja pyhisin henkilökunta huolehtii pyykkien ja roskien viemisestä

tunnelikerroksessa sijaitsevaan huoltohuoneeseen. Arkiaamuissa tästä huolehtivat siistijät.

Jos asiakkaalla on säännöllisesti injektoitava lääkitys tai esimerkiksi haavahoidossa käytettäviä teräviä instrumentteja, viedään asiakkaan huoneeseen pistäville ja viiltäville jätteille (särmäisjäte) tarkoitettu keräysastia ja huolehditaan terävät esineet välittömästi käytön jälkeen sinne. Lääkehuoneessa on myös aina yksi isompi särmäisjäteastia mm. käytettyjä lasiampulleja -pulloja ja neuloja varten. Pistostapaturmia ehkäistään käyttämällä turvaneuloja kaikissa injektioissa.

Henkilökuntaa on perehdytetty yksikön puhtaanapitoon sekä pyykin ja jätteiden lajitteluun. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon ja pyykkihuoltoon liittyvät asiat. Yksikössämme on nimettynä hygieniahoitaja. Hän ohjaa ja kouluttaa osastoilta nimettyjä infektioidentorjunnan yhdyshenkiöitä. Yhdyshenkilöt seuraavat hygieniakäytäntöjen toteutumista yhteistyössä esihenkilön ja koko henkilökunnan kanssa.

Päivitetyt hygieniaohjeistukset löytyvät henkilöstölle hyvinvointialueen intrasta. Sieltä on löydettävissä ohjeet myös kaikkiin normaalista poikkeaviin tilanteisiin, esimerkiksi erilaisiin epidemiatilanteisiin. Ohjeistukset kattavat niin hoitotyöhön kuin siivoukseen ja pyykkihuoltoonkin liittyvät käytännöt.

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 22 ja 23 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 22 ja 23 esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Yksikössämme on tunnistettu seuraavia riskejä ja laadittu niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi menettelytapoja.

Paloturvallisuus: Riskejä osastollamme ovat erilaisten kausivalojen käyttö, puhelimien ja älylaitteiden lataaminen, sähkölaitteiden, esimerkiksi lieden, käyttö. Asukkaiden päivittäisessä käytössä on useita sähkölaitteita, mm. erilaisia apuvälineitä, henkilönostimia, sänkyjä ja moottoroituja patjoja, joiden kanssa työskentely sisältää sähköisku- tai sähköpalovaaran.

Kausivalojen toimintakunto tarkistetaan vuosittain niiden esillelaiton yhteydessä osaston henkilökunnan toimesta. Puhelimen latureita pidetään seinässä vain lataamisen yhteydessä. Osaston keittiön lieden päällä ei säilytetä mitään tavaraa.

Sähkölaitteiden kunto tarkastetaan silmämääräisesti jokaisella käyttökerralla. Päivittäin huolehditaan, että esimerkiksi sängynjohdot eivät ole kierteellä tai puristuksissa alas lasketun sängynpäädyn tai laitojen välissä. Latauksessa olevia laitteita ei irrota kiskomalla sähköjohdosta, vaan vetämällä töpselistä. Rikkoutuneet johdot poistetaan käytöstä ja niistä tehdään vikailmoitus Paketti -järjestelmällä. Huolehditaan laite lataukseen käytön jälkeen, ettei akun loppuminen aiheuta vaaratilannetta seuraavalla käyttökerralla. Lataukseen on sovittu tietyt paikat osastolla. Nämä asiat kerrotaan ja näytetään uusille työntekijöille / opiskelijoille perehtymisen yhteydessä.

Jos jossakin asukashuoneessa on käytössä lisähappi (happipullo), huoneen oven ulkopuolelle kiinnitetään asiasta kertova tiedote. Happipullojen käytössä noudatamme erityistä varovaisuutta. Lääkkeellinen happi lisää huoneen happipitoisuutta, jolloin mahdollinen tulipalo kovenee ja leviää rajummin. Happipulloja käsiteltäessä on olemassa myös räjähdysvaara. Happipulloja käsiteltäessä huomioidaan, että rasva ja happi voivat reagoida keskenään. Glyserolia sisältävä käsihuuhde tulee hieroa käsissä kuivaksi ennen happipullon käsittelyä.

Osaston tilat pidetään siisteinä ja käytävät esteettöminä. Osaston palo-ovien edessä ei säilytetä hetkellisestikään mitään tavaraa. Osastolla suoritetaan kerran vuodessa turvallisuuskävely henkilökunnan kanssa, jolloin kerrataan toiminta palohälytys- ja palotilanteissa, sammutusvälineistön sijainti ja niiden käyttö. Yksikköön on yhdessä laadittu oma palo-, pelastus- ja turvallisuussuunnitelma. Tämänhetkiset Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuuteen liittyvät keskeiset ohjeet löytyvät osastojen yhteiseltä Teams-alustalta.

Asiakkaiden tupakointi: Asiakkailla on mahdollisuus tupakoida osaston päätyparvekkeilla. Parvekkeiden ovet pidetään aina lukossa. Hoitaja saattaa ja hakee asiakkaan tupakalta ja valvoo hänen tupakointiaan lasioven lävitse. Asiakkaan tupakat ja tulentekovälineet säilytetään kansliassa lukollisessa kaapissa, josta hoitaja antaa ne

asukkaalle. Asiakkaalle voidaan tarjota myös tupakkaessua, joka suojaa häntä tupakasta mahdollisesti lähteviltä kipinöiltä.

Asuin- ja työympäristön toimivuus: Käytössä on paljon erilaisia apuvälineitä, joita tilanpuutteen vuoksi joudutaan säilyttämään käytävillä ja oleskelutiloissa. Varastotilat ovat vähäiset ja osa niistä on pois käytöstä, joten säilyttäminen vaatii huolellista suunnittelua ja jatkuvaa arviointia. Kanslioihin kertyy helposti erityisesti paperitavaraa. Asiakashuoneiden järjestyksessä pysyminen voi olla haasteellista.

Isommille apuvälineille, mm. henkilönostimille on sovittu yhteisesti säilytyspaikat niin, että ne eivät ole kenenkään tiellä tai kulkureitillä. Apuvälineitä, joita ei juuri nyt tarvita, kierrätetään talossa / alueella. Jokaisen asiakkaan kohdalla mietitään yksilöllisesti ja jatkuvasti, mitä apuvälineitä hän tarvitsee ja miten niitä voi osastolle sijoitella (huoneeseen, käytävälle, oleskelutiloihin). Jos asiakas tarvitsee paljon erilaisia ja tilaa vieviä apuvälineitä arjessaan, mietitään huone- ja WC-järjestelyjä sen mukaisesti. Esimerkiksi huoneen vaihtoa isompaan ja / tai isomman WC:n läheisyyteen. Mietitään myös huoneiden kalustusta apuvälineiden käytön ja parhaan mahdollisen hyödyntämisen kannalta. Näiden arvioinnissa ja miettimisessä auttaa osaltaan myös voimavaralähtöisen toimintamallin koulutus. Omahoitajien vastuulla on järjestellä omien asiakkaidensa huoneita säännöllisesti, niin, että kaappeihin ei kerry turhaa tavaraa, mutta löytyy kaikki sillä hetkellä tarpeellinen (vaatteet, liinavaatteet, hoitotarvikkeet). Sekä huolehtia, että esillä on vain käytössä olevia apuvälineitä ja poistaa sellaiset, joita ei tarvita.

Jokaisen työntekijän vastuulla on pitää jäljiltään kanslia siistinä ja poistaa esim. vanhentuneita tiedotteita. Siivotaan ja järjestellään kansliaa säännöllisesti. Ajantasainen tieto siirretään osaston Teamsin kansioihin.

Rakenteellinen turvallisuus ja henkilöturvallisuus: Varpulassa on kulunvalvonta ja sähkölukot. Ovet ovat Timecon-lukittuja niin, että ulkopuolisten kulkemista on rajoitettu. Kaikilla työntekijöillä on oma Timecon käytössään. Opiskelijoille ja lyhytaikaisille työntekijöille on yhteiskäyttöön tarkoitettuja Timeconeja, jotka lähiesihenkilö luovuttaa kuittauksen jälkeen käyttöön.

Varpulan henkilöhissi sekä tavarahissi ovat lukittuina. Osastoilta hissejä ei pysty tilaamaan lukitusta poistamatta. Esimerkiksi vierailijat pääsevät henkilöhissillä osastolle, mutta eivät osastolta pois ilman henkilökunnan apua. Hissien lukitus pitää aina tarkistaa hissiä käytettäessä. Porraskäytävän ovi saattaa mennä näennäisesti kiinni, mutta sähkölukko jää silti osittain lukittumatta. Kun vierailijoita päästetään osastolta pois, varmistetaan, että ovet menevät kiinni asti, sekä hississä että porraskäytävässä. Tavarahissillä kuljettaessa, se pitää muistaa lähettää tyhjänä tunnelikerrokseen. Osaston keittiön puolelta tavarahissiin pääsee ilman avainta, joten keittiön liukuoven on oltava aina lukittuna.

Tietoa Koukkuniemen alueella ja työntekijöiden välillä voi nopeasti välittää viestisovelluksen avulla. Tällä viestintäsovelluksella viestitään normaalista poikkeavista häiriöistä ja tapahtumista, kuten vesi-, sähkö-, ja lämpöongelmista. Sitä käytetään myös asiakkaiden katoamistilanteissa.

Asiakkaiden katoamistilanteissa toimitaan siten, että kun viesti asukkaan katoamisesta tulee tai jos omalta osastolta katoaa asukas, etsintä käynnistyy yhteisesti tarkistamalla heti osasto huone huoneelta ja katsomalla myös lukittujen ovien taakse. Varpula-talossa osasto 23 käy tarkistamassa rappukäytävät (myös vararapun/hätäpoistumistien rappukäytävän) aina ylimmälle tasolle asti, osasto 20 tarkistaa tunnelitilat. Ulkoalueet etsitään niin, että alakerran osastot etsivät Varpulan etupihan ja alueen rajoittuen Iltalaan ja hallintorakennukseen. Yläkerrat etsivät takapihan ja rannan puoleiset ulkoalueet. Jokainen osasto ilmoittaa etsinnän tuloksesta osastolle tai ryhmäkotiin, josta asukas on kadonnut (viestintäsovelluksen kautta). Jos omat etsinnät eivät tuota tulosta, ilmoitetaan katoamisesta poliisille ja omaisille. Asiakkaan katoamisesta ja etsinnästä tehdään aina HaiPro-ilmoitus. Henkilökuntaa on ohjeistettu kiinnittämään huomiota ympäristöönsä ja osastolla liikkuviin henkilöihin.

Vartijan puhelinnumero on joka osastolla näkyvillä ja osaston matkapuhelimeen tallennettuna. Vartijaan voi olla yhteydessä matalalla kynnyksellä ja pyytää paikalle myös ennaltaehkäisevästi tarkkailemaan tilannetta.

Osastoilla on turvapainike, josta lähtee hälytys suoraan vartijalle ja talon toisille osastoille. Tämä käytössä lähinnä yöaikaan. Turvapainike ja Hoitajakutsujärjestelmän toimivuus testataan turvallisuusvastaavien toimesta kerran kuukaudessa.

Osaston Teamsissa on Turvallisuus -kansio ja sen sisällä asukkaan katoaminen -kansio. Ajantasainen toimintaohje sekä ohjeet viestin lähettämiseen Telian viestisovelluksella (alueen muihin yksiköihin etsinnän laajentamiseksi) löytyvät sieltä.

Osastojen sijainti talon kolmannessa ja neljännessä kerroksessa: Osastolla on viisi eri kokoista parveketta. Parvekkeiden ovet ovat lukossa. Kesällä, hellejaksojen aikana, osastolla voidaan tuulettaa yöaikaan parvekkeiden ovia auki pitämällä, ristivetoa hyödyntäen, jolloin saadaan osastoa viilenemään tehokkaasti. Tällainen tuulettaminen on mahdollista vain valvotusti ja silloin, kun osastolla ei ole sellaisia omatoimisesti liikkuvia, levottomia, muistisairaita asiakkaita, joilla on riskinä mennä parvekkeelle. Tilanne on arvioitava aina tilannekohtaisesti uudelleen. Päivisin asiakkaat avustetaan henkilökunnan toimesta parvekkeille ja sieltä pois ja he oleskelevat parvekkeilla valvotusti. Jos osastolla on asiakkaita, joilla on esimerkiksi levottomuutta, itsetuhoista käyttäytymistä tai hahmottamisen ongelmia ja riskinä kiivetä parvekkeen kaiteen yli, tulee asia huomioida kirjaamalla tieto asiakkaan potilasasiakirjoihin ja tiedottaa siitä aktiivisesti koko henkilökuntaa. Osastojen tuuletusikkunoissa on turvapultit, jotka rajoittavat ikkunan avautumista ja mahdollistavat turvallisen tuulettamisen. Tarvittaessa tuuletusikkunoista voidaan ottaa kahvat pois. Näin estetään mahdollinen putoaminen parvekkeelta tai ikkunasta.

Hellejaksot: Kesäisin hellejaksojen aikana lämpötila nousee helposti korkeaksi koko talossa. Tuulettimia, sekä pöytä- että lattiamalleja on käytössä niin asiakashuoneissa kuin yleisissä tiloissakin. Auringonpaisteella pidetään sälekaihtimia kiinni. Tuuletuksessa voidaan hyödyntää läpivetoa öisin, aamu- ja iltaviileiden aikaan, avaamalla parvekkeiden ovet, tilannekohtaisesti arvioiden ja tietyin, edellä mainituin rajoituksin. Huolehditaan asiakkaiden vaatetuksen keventämisestä ja suunnitelmallisesta, riittävästä nesteiden saannista sekä suolatasapainosta. Hellejaksojen aikana tarjotaan janojuomaksi vettä tai mehua ja tilataan tarjolle esimerkiksi silliä, suolakurkkuja, nakkeja ja suolakeksejä. Henkilökunta tauottaa työtään useammin silloin, kun on kuuma. Vietetään tauot mahdollisimman viileässä tilassa osastolla / parvekkeella. Huolehditaan riittävästä nesteen ja suolan saannista.

Asiakkaan yksityisyyden suoja: Mitään asiakastietoja ei pidetä esillä, vaan tiedot ovat sähköisessä järjestelmässä. Osastolla säilytettävät, henkilötietoja sisältävät paperit säilytetään sähkölukituissa tiloissa, lukitussa kaapissa. Kanslian ovet pidetään aina suljettuina, kun tiloissa ei ole hoitajia. Asiakkaiden henkilökohtaisista, terveydentilaan liittyvistä asioista keskustellaan sellaisessa tilassa, jossa ei ole muita asukkaita tai omaisia.

Tapaturmat / Asiakkaiden kaatumiset: Kaatumisia tapahtuu usein. Suurin osa asiakkaiden kaatumisista on sellaisia, että niistä ei aiheudu asiakkaalle tai henkilöstölle haittaa tai haitta on pieni, esimerkiksi pelästyminen, ohimenevä kipu ja mustelma. Lähtökohtaisesti kaatumiset ovat hyväksyttyjä ja niitä saattaa tulla, koska liikkumista ei rajoiteta. Jos kaatumiset ovat toistuvia, mietitään tapauskohtaisesti ja moniammatillisesti, miten niitä voidaan vähentää, estää tai estää loukkaantuminen ja lisävahingot kaatumisten yhteydessä. Yleisimpiä turvallisuutta lisääviä toimia on helposti puettavien, pitävien ja asianmukaisten jalkineiden hankinta, lonkkahousujen käyttö, apuvälineiden kartoitus ja käytön opetteleminen, yleisvoinnin ja lääkityksen tarkistaminen.

Lääketurvallisuus: Lääkkeet annostellaan asiakkaille välittömästi ennen antamista, jokaisessa vuorossa. Lääkeluvalliset hoitajat, joita pääsääntöisesti jokaisessa vuorossa kaikki hoitajat ovat, saavat antaa lääkkeitä asukkaille. Jokaisessa vuorossa on kuitenkin nimettynä lääkevastuussa oleva hoitaja, joka varmistaa, että kaikki lääkkeet tulevat vuoron aikana annetuiksi asianmukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja perehdytetään henkilöstö siihen kertaamalla asioista osastokokouksissa.

Lääkkeenjakotila on kansliatilan välittömässä yhteydessä. Kansliatilassa on usein taustahälinää, jota voivat aiheuttaa työyhteisössä asukkaat tai henkilökunta (keskusteluillaan, naurullaan, musiikilla yms. "elämän äänillä"). Tämä on riski silloin, kun työssä, esimerkiksi lääkkeiden jakamisessa tai kirjaamisessa vaaditaan hyvää keskittymistä.

Dosettien jako ja niiden oikeellisuuden tarkistaminen eli kaksoistarkastukset vaativat oman ajan ja rauhallisen ympäristön. Jokainen hoitaja suunnittelee työvuoronsa siten,

että saa lääkkeen jakoon tarvitsemansa ajan. Lääkkeen jakajalle / tarkastajalle huomioidaan tarvittava työrauha. Oveen laitetaan asiasta kertova viesti, jotta työrauha tulee huomioiduksi.

Kirjaamista varten on järjestetty osastolla hiljaisempia ja suljettuja tiloja niissä puitteissa, mitä mahdollista. Yhteisessä käytössä myös kannettava tietokone, jonka kanssa voi tarvittaessa vetäytyä rauhalliseen paikkaan.

Lääkkeiden riittävyydestä tulee huolehtia aina lääkejaon yhteydessä. Kun lääke on loppumassa, tulee hoitajan kirjata valmisteen nimi ja vahvuus lääketilausvihkoon. Sairaanhoitajat tarkistavat lääketilausvihon, tekevät lääketilauksen ja huolehtivat käyttämättömien tai vanhentuneiden lääkkeiden palautuksesta apteekkiin viikoittain.

Ihmissuhdekuormitus asuin- ja työyhteisössä: Osastojen elämässä on koko ajan paljon tunteita käsillä (asiakkaat, omaiset, työtoverit, yhteistyötahot) ja välillä voi olla vaikeaa erottaa omia tunteita toisten tunteista.

Asiakkaille tarjotaan yksilöllistä hoitoa, hoivaa ja sisältöä arkeen sekä toimitaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa, huomioiden myös heidän toiveitaan ja odotuksiaan. Toisinaan toiveet ja toteuttamismahdollisuudet eivät kohtaa ja tilanteet voivat olla haasteellisia.

Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeää. Omaisten luottamus saavutetaan aktiivisella vuorovaikutuksella, keskustelemisella ja kuuntelulla. Ollaan arjessa herkästi yhteydessä, tiedotetaan, mennään keskustelemaan, kerrotaan tavallisista arkisista tapahtumista, ei vain esimerkiksi asiakkaan terveydentilan muutoksista. Kuunnellaan toiveita ja perustellaan toiminta hyvin, jos ei pystytä jostain syytä toiveita toteuttamaan.

Tavoitteet on yhdessä sovittu ja suunta yhteinen. Avoimuus ja keskusteleminen on tärkeää. Ammatillisuus auttaa rajaamaan. Haasteellisia tilanteita esimerkiksi asiakkaiden tai omaisten kanssa ei oteta henkilökohtaisina loukkauksina, vaan niihin suhtaudutaan ammatillisesti.

Kaikessa yritetään miettiä, mihin kannattaa keskittyä kulloisessakin tilanteessa ja kenenkin kohdalla. On tärkeää tietää omat, mutta myös työkaverin vahvuudet, joita voi hyödyntää.

Henkilöstöresursointi: Äkillisten poissaolojen kasaantuessa, saattaa joinakin päivinä olla pieni henkilöstömitoitus sekä aamu- että iltavuorossa. Lähtökohtaisesti riittävä henkilöstön määrä ja rakenne, alueella toimivan poolin käyttäminen, mahdollisuus keikkatyöntekijöihin ja henkilöstövuokraukseen auttavat siinä, että jatkuvasti mitoitus ei ole pienimmillään. Silloin kun on, ensisijaista on karsia kaikesta, minkä voi siirtää seuraaville päiville tai seuraavalle viikolle. Laadukkaan hoidon ja hoivan turvaaminen on pienen mitoituksen päivissä tärkeintä.

Toteumamitoitusta tarkastellaan listakohtaisesti, kolmen viikon aikajaksolta, ei yksittäisiltä päiviltä. Osaston asukasmäärällä (20) tavoiteltava mitoitus kestää muutamia vuoroja niin, että aamu- tai iltavuoroissa on kolme työntekijää. Näissä tilanteissa korostuu keskinäinen vastuun kantaminen ja työtoverin auttaminen. Kaikkea ei tarvitse saada valmiiksi tietyn työvuoron aikana. Seuraava työvuoro jatkaa siitä, mihin edellinen jäi.

Työn luonteeseen kuuluu, että tilanteet vaihtelevat kovasti samankin vuorokauden aikana. Hyvä suunnittelu auttaa. Työtä pitää pystyä järjestelemään saman päivän ja työvuoron aikana uudelleen ja priorisoimaan, mikä milloinkin on ensisijaista. Jatkuva keskusteleminen on tärkeää. Töiden porrastaminen ja jakaminen tasaisesti koko päivän ajalle sekä iltapäivän päällekkäisen työajan hyödyntäminen limittäin ja monipuolisesti erilaisiin tehtäviin auttaa siihen, että henkilökuntaa riittää paremmin olemaan läsnä.

Tiedonkulun ja vuorovaikutuksen katkeaminen: Tiedonkulku työyhteisössä, henkilökunnan välillä ja myös esihenkilöltä työyhteisöön päin saattaa "pätkiä". Joitakin asioita jää muistin varaan, mikä kuormittaa. Jatkuva muutos ja uusien asioiden opetteleminen, (myös useiden päällekkäisten uusien asioiden), on pysyvää, minkä osa kokee ahdistavaksi.

Päivittäinen kirjaaminen ja kirjausten lukeminen on jokaisessa työvuorossa tärkeää. Isommat asiat kerrotaan työtoverille myös suullisesti vuorojen taitteessa. Jatkuva vuorojen aikainen keskusteleminen ja ajatustenvaihto on tärkeää. Omahoitajalla on iso rooli oman asukkaansa asioiden "tietopankkina" ja linkkinä asukkaan, omaisten ja työyhteisön välillä.

Osastojen Teamsiin on jäsennetty ja selkeytetty erilaista tietoa eri kansioihin. (Esimerkiksi toimintaohjeita eri tilanteisiin tai päivittäistä hoitotyötä helpottavia vinkkejä ja apukaavakkeita). Näiden päivittämisestä yhteisvastuu, esihenkilö päivittää niitä tiedotteita, jotka kulkevat hänen kauttaan. Tiedotuksessa apuna niin henkilökunnan kuin esihenkilön ja henkilökunnankin välillä on sähköposti ja Teams, mitä jokaisen velvollisuus on seurata päivittäin. Osaskokouksia pidetään säännöllisesti ja niissä käsitellään asioita yhteisesti koko henkilökunnan ja lähiesihenkilön kesken.

Kuulumisten kysyminen, mielenkiinnon osoittaminen ja positiivisen palautteen antaminen on tärkeää, puolin ja toisin.

Epidemia / Pandemiatilanne: Mahdollisen epidemian tai pandemian aikana tehdään rajoitustoimenpiteitä esimerkiksi omaisten vierailuihin, yhteisymmärryksessä kaikkien osapuolien kanssa. Omaisia ja muuta henkilökuntaa informoidaan tiedotteilla, jotta välttämätöntä liikkumista ja tartuttavuutta voidaan hillitä. Omaisten on mahdollista tavata asiakkaita heidän huoneissaan. Henkilökunta ohjeistaa omaisia suu- ja nenäsuojaimien käytössä sekä käsihygienian toteuttamisessa. Hoitajat pitävät suu- ja nenäsuojaimia, käsihygieniaa tehostetaan pesemällä käsiä, käyttämällä käsidesiä ja desinfioimalla kosketuspinnat vierailujen jälkeen. Siivouksen osalta tehostetaan päivittäistä kosketuspintojen siivousta ja tilataan siivous myös viikonloppuun / pyhäpäiviin.

Pandemiatilanteissa toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksien mukaisesti. Ohjeet löytyvät sisäisten internetsivujen hygieniaohjeista.

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 22 ja 23 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.

Työntekijä, joka havaitsee tai tunnistaa esimerkiksi asiakkaaseen kohdistuvan haittatapahtuman tai läheltä piti -tapahtuman, kirjaa tapahtuman HaiPro-järjestelmään. Hän valitsee HaiPro- ilmoituksensa tapahtuman tyypiksi parhaiten havaintoonsa sopivan tapahtuman kirjaa ja kuvaa (mitä tapahtui, missä, miksi, mitkä tekijät vaikuttivat,

mitä tehtiin heti tilanteen korjaamiseksi). Tämän jälkeen tapahtuma vastaanotetaan ja käsitellään järjestelmässä esihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta mahdollisimman pian. Tarvittaessa käsittelyn avuksi voi pyytää ilmoittajalta lisätietoja järjestelmän kautta tai useimmiten kasvotusten keskustelemalla.

HaiPro -ilmoituksiin johtaneita tilanteita ja keinoja niiden korjaamiseksi tai ehkäisemiseksi käydään yhdessä läpi osastokokouksessa, yleisellä tasolla, ratkaisukeskeisesti, syyttämättä tai syyllistämättä. Osastokokouksia pyritään pitämään kahden viikon välein. Käsittelyn tarkoituksena on oppia tapahtuneesta ja pystyä ennaltaehkäisemään vaaratilanteita tai ennaltaehkäisemään vastaavanlaisten tapausten uusiutuminen ja siten kehittää työtä. Kokouksista laaditaan muistiot, jotka lähetetään kaikille työntekijöille luettavaksi sähköpostilla sekä tallennetaan osaston Teamsin tiedostoihin.

Usein HaiPro -ilmoitukset käsitellään heti ilmoituksen tultua suullisesti, kulloinkin työssä olevan henkilökunnan kesken, miettien mistä vaaratapahtuma johtui ja onko sen toistuminen estettävissä helposti ja nopeasti jollakin toimenpiteellä. Esimerkiksi ilmoitus asiakkaan kaatumisesta huonojen jalkineiden tai niiden puuttumisen vuoksi, jolloin heti varmistetaan, että asukas saa paremmat, asianmukaiset jalkineet. Näihin voidaan osastokokouksissa vielä myöhemmin palata, esimerkiksi mahdollisesta uudesta toimintatavasta tiedottaen, varmistaen ja sopien.

Toisinaan, jos tietyntyyppiset, kuten lääkkeisiin liittyvät, HaiProt lisääntyvät jollakin aikavälillä, samantyyppisiä ilmoituksia käsitellään kokonaisuutena ja osastokokouksissa mietitään yhdessä, miten esimerkiksi lääkkeidenjakoon tai -antoon liittyvää tarkistamista parannetaan tai miten lääkkeidenjakotilannetta saadaan rauhallisemmaksi ja suunnitellaan sekä sovitaan toimintatapoja asioiden korjaamiseksi.

Yhdessä sovittuihin toimintakäytäntöjen muutoksiin palataan tarvittaessa ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa osastokokouksissa. Myös valvovien viranomaisten havainnot, selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään yhteisesti osastokokouksissa varmistaen, että jokaisella on yhtenäinen tieto ja he osaavat toimia oikealla tavalla.

Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan aina myös asiakkaan potilastietojärjestelmään. Vaaratilanteesta riippuen, asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa keskustellaan myös haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta. Käydään tilanne läpi avoimesti miettien, kuinka tilanteessa olisi voinut toimia toisin sekä mietitään ratkaisua asiaan, miten jatkossa voitaisiin toimia, jotta tilanne estettäisiin. Korvattavia seurauksia aiheuttaneessa haittatapahtumassa, asukasta ja läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta esihenkilön toimesta.

Vakavassa vaaratapahtumassa, jossa esimerkiksi asiakkaalle aiheutuu elämänlaatua huomattavasti heikentävä vamma (mm. lonkkamurtuma, pään vamma), mukana olleet työntekijät varmistavat ensisijaisesti asiakaan turvallisuuden ja hoidon.
Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan heti suullisesti esihenkilölle tai työvuorossa työnjohdollisessa vastuussa olevalle sairaanhoitajalle / vastaavalle sairaanhoitajalle, joka varmistaa turvallisuuden sekä asiakkaan, henkilöstön että toiminnan kannalta. Hän aloittaa tilanteen selvittelyn, ottaa yhteyttä esimerkiksi hoitavaan lääkäriin ja keskustelee henkilökunnan kanssa tapahtuneesta ja järjestää tarvittaessa kriisiapua. Vastuuhenkilö kertoo tapahtuneesta ja sen vaikutuksista mahdollisimman pian myös asiakkaan läheisille.

Tapahtumasta tehdään heti asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmään ja tapahtumasta tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro), joka sisältää tapahtuman kuvauksen sekä välittömät toimenpiteet.
Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja HaiPro -ilmoituksen vastaanottajana ja käsittelijänä arvioi vakavuuden. Vakavassa tai poikkeavassa tilanteessa, jossa asian käsittely vaatii tukea ja perusteellisempaa lisäselvittelyä, ilmoituksen käsittelijä välittää tiedon tapahtuneesta ylemmälle taholle HaiPro järjestelmän kautta. Tapahtuman tutkinta ja käsittely etenee tämän jälkeen yhteistyössä. Vakavissa vaaratapahtumissa nimetään tutkintaryhmä, jonka tehtävänä on selvittää tapahtumien kulku ja siihen myötävaikuttaneet asiat perusteellisesti, jotta vastaava ei toistuisi.

Vakavassa vaaratapahtumassa kaikille osallisille on mahdollisuus järjestää tukea, jota esihenkilö lähtee osana ilmoituksen ja tilanteen käsittelyä välittömästi selvittelemään ja

tilanteesta viestitään avoimesti kaikille osapuolille mahdollisimman reaaliajassa. Tukea on saatavilla esimerkiksi jälkipurkukeskustelujen muodossa. Niitä voidaan toteuttaa nopealla aikataululla joko yksilökeskusteluina tai ryhmässä. Lisäksi työnohjausta on mahdollista saada, akuuttitilanteen käsittelyn jälkeen.

Esihenkilön vastuulla on myös tukea tapahtumassa osallisena olleita työntekijöitä, olipa kyseessä tahaton laiminlyönti tai tahallinen, ohjeen vastaisesti toimiminen. Tuki on ammatillisen itsetunnon, työyhteisöön kuulumisen ja työkyvyn ylläpitämisen vuoksi tärkeää. Tämän lisäksi voidaan tarvita myös puuttumista työnjohdollisin keinoin.

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 22 ja 23 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

Tapahtuneita vaaratilanneilmoituksia tai esiin tulleita epäkohtia käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa. Niiden perusteella tehdään suunnitelmia työn kehittämiseen ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. Keskustelut ja sovitut asiat kirjataan kaikkein työryhmän jäsenten luettavaksi.

Esihenkilö pystyy seuraamaan HaiPro -ilmoituksia myös yleisemmällä tasolla ja muodostamaan niistä kuvaa sen hetkisestä tilanteesta. Esimerkiksi millaisia tapahtumia yksikössäni tulee eniten asukasturvallisuutta koskien. Tätä voi käyttää tiedolla johtamisen välineenä.

Uusi työntekijä perehdytetään osaston toimintaan ja asiakkaiden hoitotyöhön niin esihenkilön kuin työntekijöiden toimesta. Granite-järjestelmään tallennetaan vähintään puolivuosittain Työn vaarojen arviointi, jota käsitellään yhdessä. Työterveyshuollon kanssa yhteistyössä toteutetaan varhaisen tuen mallia, jonka tavoitteena on työkykyongelmien varhainen havaitseminen ja niihin puuttuminen sekä yksilötasolla että tarvittaessa myös koko työyhteisöä koskevana.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluvat kiinteästi tiettyjen verkkokurssien suorittaminen työsuhteen alussa ja säännöllisesti, kahden vuoden välein, esimerkiksi tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta. Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen verkkokurssi on myös koko henkilöstöä koskeva, velvoittava koulutus. Esihenkilö seuraa suorituksia. Hyvinvointialue järjestää monipuolisesti koulutuksia henkilöstölleen, joihin esihenkilö

ohjaa työntekijöitä osallistumaan, esimerkiksi vastuualueeseen liittyvänä tai jos tarvitsee päivitystä jollakin osa-alueella. Yksilöllisitä osaamista ja tarvetta osaamisen varmistamiseen ja päivittämiseen seurataan esimerkiksi kehityskeskustelujen yhteydessä.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutumisen 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.

Kaikissa ostopalveluissamme on sähköiset palautekanavat palautteen antoa ja yhteydenottoa varten. Palautteisiin reagoidaan ottamalla yhteyttä palautteen antajaan, keskustelemalla asiasta ja selvittämällä sitä. Pääsääntöisesti näitä keskusteluja käydään yksikön esihenkilön kautta. Esimerkiksi siivous- ja ateriapalveluiden osalta yksikössämme toteutetaan vuosittain Voimian laatukäynti. Tilaisuudessa voidaan antaa palautetta yhteistyön sujuvuudesta kasvotusten, puolin ja toisin. Käydään läpi palvelujen sisältöä, yksikössämme koettua tyytyväisyyttä siihen ja tuodaan esille kehittämisehdotuksia.

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 22 ja 23 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 osastoilla 22 ja 23 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 22 ja 23 omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla tulosteena luettavaksi niin henkilöstölle, asiakkaille, omaisille, läheisille kuin opiskelijoillekin. Sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaa esihenkilö Mirja Törmänen.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Varpulan osastojen 22 ja 23 henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Se kulkee mukanamme arjessamme ja päivittäisissä kohtaamisissa, mm. tavoissamme toimia, tehdä työtä ja elää asuinyhteisöissämme. Se näkyy ohjeisamme, säännöissämme, menetelmissämme sekä yhteistyössä eri tahojen kanssa, eri muodoissaan. Se on ylätasolla mukana silloinkin, kun käydään hyvin arkisia keskusteluja. Osastokokouksissa keskustellaan, mitä eri omavalvontasuunnitelman aihealueet tarkoittavat meidän yksikössämme ja arkisissa käytännöissämme. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti sen toteutumista. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä informoidaan henkilöstöä.

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.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen seuranta on jatkuva prosessi. Yksikön esihenkilö tekee sitä yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Jos toiminnassa havaitaan puutteita tai epäkohtia, niistä raportoidaan ja tehdään korjaavia toimenpiteitä ja uusia toimintamalleja. Kokeillaan ja kehitytään, yhdessä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun yksikön omissa ohjeistuksissa tai toiminnassa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä. Omavalvonnan seurannassa keskeistä on RAI:sta nostetut laatutavoitteet. Yksikössä RAI-vastuuhenkilöt yhdessä esihenkilön kanssa seuraavat laatutavoitteiden kehittymistä ja opastavat keinoissa niihin pääsemiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain, jonka jälkeen yksikön esihenkilö vastaa oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja henkilöstön tiedottamisesta.

Omavalvonnan raportointi

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

Varpulan osastojen 22 ja 23 esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.
Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 27.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Mirja Törmänen, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja





pirha.fi

Seuraa meitä somessa.