



Omavalvontasuunnitelma

Kukkiakoto

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	10
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	11
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	12
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	16
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	16
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 ...	30
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	31
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	32
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	34
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	37
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	38
3.13 Infektioiden torjunta	39
4 Omavalvonnan riskienhallinta	40
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	40
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	45
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	47
5.1 Toimeenpano.....	47
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	49

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](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden 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 riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt 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 kuvattujen 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](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

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

Kukkiakoto

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Kukkiakoto, Vohlisaarentie 1, 36760 Luopioinen. p. 040 587 4551

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Kukkiakoto, 29 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Osastonhoitaja Taija Heletoja, taija.heletoja@pirha.fi , 050 315 2788

Palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi , 040 335 7604

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista sekä laitoshoidtoa 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.

Kukkiakoto tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (29 paikkaa).

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

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Kukkiakodon 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.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kukkiakodolla on palveluiden yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi laadittu toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on myös ohje kuolemantapauksen varalta.

Hoitohenkilökunta seuraa asukkaiden päivittäistä vointia ja muutoksia terveydentilassa sekä kirjaa niistä potilastietojärjestelmään (OMNI360). Asukkaiden toimintakykyä seurataan puolivuositain tai toimintakyvyn olennaisesti heikentyessä RAI arvioinneilla. Asukkaille tehdään puolivuositain ravitsemustilan arviointi MNA ja painoa seurataan kerran kuukaudessa.

Kukkiakodolla on lääkärivihko. Siihen hoitohenkilökunta kirjaa lääkärin huomiota vaativat asiat koskien asukkaan vointia tai lääkitystä. Asukkaiden sairaan- ja terveydenhoidosta vastaa Pälkäneen terveyskeskuksen lääkäri, joka käy Kukkiakodolla säännöllisesti kerran viikossa. Lääkäri ja pääasiassa sairaanhoitaja käyvät asukkaiden akuutit tilanteet keskustellen läpi sekä tarvittaessa lääkäri vierailee asukkaan luona hänen huoneessaan (maksullinen). Lääkärin määräyksestä otetaan myös verikokeita. Hoitohenkilökunta saa lääkäriin yhteyden käyntien välilläkin. Oman lääkärin työaikojen ulkopuolella hoitohenkilökunnalla on mahdollisuus pyytää konsultointia asukkaiden sairauenhoidollisiin asioihin lääkäritakapäivystyksestä. Näin toimien asukkaita tarvitsee harvoin lähettää hoitoon yksikön ulkopuolelle.

Uusille asukkaille lääkäri tekee tulotarkastuksen (maksullinen) ja lääkäri osallistuu asukkaiden hoitoneuvotteluihin tarvittaessa. Toivomme omaisten / läheisten osallistumista asukkaan tulotarkastukseen.

Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja ja varaomahoitaja, joiden tehtävänä on tehdä asukkaan sekä omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma sekä olla paremmin tietoinen asukkaan asioista.

Asukkaiden suun terveydenhuolto hoidetaan säännöllisillä suuhygienistin käynneillä. Tarvittaessa voidaan pyytää käymään suunniteltujen käyntien ulkopuolellakin. Vaikeammissa tilanteissa asukas lähetetään hoidettavaksi Pälkäneen

hammashoitolaan. Halutessaan asukas voi käyttää hammashuollon palveluita myös itse maksaen.

Kukkiakodolla käy tarvittaessa (pyydettyäessä) fysioterapeutti, joka tekee asukkaalle toimintakyky- ja apuvälinearvioita sekä ohjaa hoitohenkilöstöä arkikuntoutuksessa. Fysioterapeutti tulee Pirkanmaan hyvinvointialueen, Pälkäneen kotikuntoutuksen yksiköstä.

Hoitajat tilaavat asukkaan ja/tai omaisen toiveesta tai sovitusti tarpeen mukaan parturin tai jalkahoitajan. Asukas maksaa nämä palvelut itse. Sen vuoksi hän voi myös valita käyttämänsä palvelun.

Liikunta, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Kulttuuriohjaaja käy kerran/kaksi kertaa viikossa järjestämässä virikkeellisen ryhmätuokion ja yksilöllisiä kohtaamisia asukkaiden kanssa. Hänen tehtävänä on myös järjestää Kukkiakodolle muut maksulliset tai vapaaehtoiset vierailijat (seurakunta, vierellä kulkijat, ystäväpalvelu, koulut, päiväkodit, jne.) sekä asukkaiden retket. Tähän toimintaan on oma budjetti asukasluvun mukaisesti.

Seurakunta järjestää hartaushetken kerran kuukaudessa. Hartaushetkien lisäksi voidaan pappi tai muu seurakunnan työntekijä pyytää asukkaan tai hänen omaisensa toivomana paikalle.

Hoitajat järjestävät arjen aktivointia hoitotyön ohessa mahdollisuuksien ja resurssien mukaan. Arjen aktivointiin voi kuulua muun muassa lehtien lukua tai television katsomista yhdessä, laulutuokio tai muistelua. Asukkaille mahdollistetaan ulkoilut toiveiden ja mahdollisuuksien mukaan.

Kukkiakodolla ei ole vierailuaikoja, joten omaiset/läheiset voivat vierailla ikäihmisensä luona omien aikataulujensa mukaan. Asukas voi sovittaessa vierailla omaisen / läheisen avustuksella Kukkiakodon ulkopuolella omien voimavarojensa mukaisesti.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen osa myös Kukkiakodon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat ikäihmisten ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan palvelussa huomioon.

Kukkiakodossa ruokapalveluista vastaa Voimia Oy. Ruoka valmistetaan Voimian yksikössä Hervannassa, josta se kuljetetaan kylmänä 1–2 kertaa viikossa Luopioisiin. Kukkiakodon keittiössä ruoka lämmitetään ja kuljetetaan osastolle lämpökärryllä. Hoitohenkilökunta jakaa ruuan lämpökärryistä asukkaille ja tarvittaessa avustaa syömisessä. Tarjolle laitettavan ruuan lämpötiloja seurataan elintarvikelainsäädännön mukaisesti. Kukkiakodolla on erillinen osastokeittiöiden omavalvontasuunnitelma.

Kukkiakodon ruokailuajat ovat: aamupala klo 8, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 13.30, päivällinen klo 16.30 ja iltapala klo 19.15 alkaen. Ruokailuajat ovat joustavat sekä lisäksi on mahdollisuus välipaloihin ja yöpalaan.

Siisteys

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Siivouksesta vastaa Voimia Oy. Yleiset tilat siivotaan arkipäivisin ja asukashuoneet kerran viikossa. Perussiivous tehdään kaikkiin tiloihin kerran vuodessa. Tarvittaessa on mahdollisuus tilata lisämaksullista siivousta, mikäli jokin tila tai kaluste sitä vaatii. Ikkunanpesut suoritetaan kerran vuodessa. Hoitohenkilökunta huolehtii asukashuoneiden yleissiisteydestä sekä eritetahrojen poistosta. Yksikössä on erillinen eritetahravälineistö ja pesuaineet. Kukkiakodolla on laadittu ohje normaaliajan tilanteiden ja poikkeusajan tilanteiden hygieniakäytännöistä.

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.”

Tarjoamamme hoito on asiakaslähtöistä, omatoimisuutta tukevaa ja ylläpitävää sekä asukkaan omaa elämäntapaa kunnioittavaa. Toimintaa ohjaavat hyvän hoidon eettiset periaatteet. Huomioimme asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet päivittäisessä työskentelyssä. Työskentelemme kokonaisvaltaisesti asukkaiden, omaisten ja eri ammattiryhmien kanssa. Kukkiakodossa asukkaat saavat elää arkea rauhallisissa oloissa omassa tutussa huoneessaan.

Asukkaiden huoneet ja yleiset tilat pidetään mahdollisimman kodinomaisina ja turvallisina.

- Jokaisella asukkaalla on nimetty omahoitaja, joka osallistuu hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.
- Avoin vuorovaikutus asukkaiden ja omaisten kanssa tuo turvallisuutta ja lisää luottamusta.
- Hoitotyössä näkyy aito läsnäolo, kunnioitus ja arvostus.
- Jokainen asukas on yksilö, jolla on oma tahto, tarpeet ja elämän arvot.
- Asukkaan omat toiveet otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan hoitotyötä suunniteltaessa.
- Asukkaat kohdataan samanarvoisinä ihmisinä ja erilaisuutta arvostaen.
- Asukkaat voivat tuoda omaan huoneeseen tauluja, kuvia ja henkilökohtaisia tavaroitaan.
- Asukkaiden muistoja ja kokemuksia kunnioitetaan.
- Omaiset ja vieraat voivat olla läheisensä luona tarpeen mukaan ajankohtaan katsomatta.

- Eri vuodenaikoina ja juhlapyhinä tilat somistetaan ajankohtaan kuuluvalla teemalla.

Arvot ja toimintaperiaatteet on käsitelty henkilöstön kanssa yksikön osastopalaverissa. Kukkiakodossa palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella. Kukkiakodolla on käytössä omahoitajamalli. Hoitoa ja huolenpitoa tuotetaan kolmessa vuorossa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Kukkiakodon omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja Taija Heletoja, taija.heletoja@pirha.fi, p. 050 315 2788. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen on osallistunut lääkehoitosuunnitelman osalta vastaava sairaanhoitaja.

Hoitohenkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelma käydään läpi päivittämisen yhteydessä yksikön osastopalaverissa. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen. Tutustuminen todennetaan allekirjoittamalla hoitajien kansliasta löytyvän omavalvontasuunnitelman ohessa olevaan listaan nimikirjoitus sekä päiväys.

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

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Kukkiakodon henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Kukkiakodon asukkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Taija Heletoja, osastonhoitaja, taija.heletoja@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.

Kukkiakodon esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Omavalvontasuunnitelma on paperisena yksikön pääsisääkäynnin eteisessä, hoitajien kansliassa (Tyynelä) ja osastonhoitajalla. Yksikön esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehty 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 tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 16 §).

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI- vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisasiaportit 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](#)

Jokaiselle asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma RAI-arviointien pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään puolivuosittain tai mikäli asukkaan vointi muuttuu oleellisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmien pääkohdat löytyvät jokaisen asukkaan lukittavan vaatekaapin oven sisäpuolelta, jolloin kaikilla hoitotyöhön osallistuvalla on mahdollisuus nähdä, miten ko. asukasta hoidetaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asettamat RAI-laatutavoitteet käydään viikoittain läpi henkilöstön kanssa yksikön osastopalaverissa. Yhdessä mietitään, miten tavoitteet saadaan saavutettua ja miten niissä pysytään. Yksikkönä osallistumme Pirkanmaan hyvinvointialuetasoiseen toiminnan ja laadun seurannan kehittämiseen. Kukkiakodolla on kolme työntekijää nimetty ja koulutettu RAI-vastuuhenkilöiksi. Heidän tehtävänänsä on huolehtia, että asukkaiden omahoitajat pitävät RAI-arvioinnit ajan tasalla ja ohjata tarvittaessa laadukkaan arvioinnin tekemisessä.

Kukkiakodossa palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

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](https://pirha.fi/palveluverkko)

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.

Kukkiakodon henkilöstöä on koulutettu voimavaralähtöiseen työskentelytapaan ja yksikköön on nimetty voimavaralähtöisyydestä vastaava hoitaja. Jokainen työntekijä työssään huomioi asukkaan henkilökohtaiset voimavarat ja tukee niitä mahdollistamalla asukkaan mahdollisimman omatoimisen perushoidon, esimerkiksi antamalla asukkaan pukeutua itsenäisesti niiltä osin kuin kykenee tai tekemään aamupesut voimavarojensa mukaisesti. Henkilökunta pyrkii myös motivoimaan asukkaita itse ylläpitämään omia voimavarojaan. Tarvittaessa henkilökunnalla on mahdollisuus pyytää fysioterapeuttia arvioimaan parhaimpia tapoja asukkaan arkikuntoutuksen toteuttamisessa. Voimavaralähtöisyys tukee myös hoitohenkilökunnan omaa työssä jaksamista keventämällä hoitotyötä ja parantamalla työergonomiaa.

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 palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Osastonhoitaja Taija Heletoja, taija.heletoja@pirha.fi

Palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@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 määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. 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 paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä 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, toimenpidevaihtoehtoista 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](#)

Asukkaan omat toiveet ja ajatukset huomioidaan hänen kokonaisvaltaisessa hoidossaan. Kun hoitaja joutuu päättämään hoitotoimista asukkaan puolesta, tehdään se asukasta kunnioittaen. Asukkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asukasta kohtaan.

Kukkiakodossa asukkailla on omat huoneet, joissa on omat saniteettitilat. Tietosuoja- ja tietoturva-asiat, kuten vaitiolovelvollisuuden merkitys sekä asiakastietojärjestelmän käyttö on perehdytetty henkilökunnalle. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asukkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa, asukkaan oman turvallisuuden sitä vaatiessa. Omahoitaja keskustelee rajoitteiden käytöstä aina asukkaan tai omaisen kanssa ja päätöksen tekee hoitava lääkäri. Rajoitteiden käyttö kirjataan huolellisesti asukkaan potilastietoihin ja päätös on määräaikainen.

Kukkiakodossa järjestetään kuukausittain asukaskokous/-tuokio, jossa käydään läpi kulttuuriohjaajan tai hoitajan vetämänä asukkaiden mielipiteitä asumiseen, ravintoon ja muuhun hoitoon liittyen. Asukaskokouksista tehdään muistio.

Asukkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla. Henkilökuntaa myös koulutetaan erilaisten asukkaiden erityistarpeiden huomioimisessa ja asukkaiden arvostavasta kohtaamisesta.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihoitoa. 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 sosiaalihoitoa 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.

Asukaspalaute on olennainen osa asukaskeskeisen yksikön toiminnan parantamista ja asukastyytyvyyden kehittämistä Kukkiakodossa. Asukkaalla ja läheisillä on reaaliaikainen mahdollisuus palautteen antamiseen. Myös henkilöstö on velvollinen ilmoittaa epäasiallista kohtelua huomattaessaan siitä esihenkilölle.

Ensisijaisesti asukas/omainen voi selvittää tilannetta hänen asiaansa hoitaneiden hoitajien kanssa tai tarvittaessa heidän esihenkilönsä kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, sosiaalityöntekijä tai sosiaaliasiavastaava auttavat asukasta/omaista ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Epäasiallisen kohtelun ilmetessä tilanne käsitellään yksikössä esihenkilön toimesta henkilökohtaisesti epäasiallisesti käyttäytyneen työntekijän kanssa ja/tai osastopalaverissa yleisesti, mikäli epäasiallinen käyttäytyminen koskee asukasta/omaista. Työntekijän jatkuvaan epäasialliseen käytökseen puututaan matalalla kynnyksellä työnantajan direktio-oikeudella.

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.

Kukkiakodossa on ilmoitustauluilla yhteystiedot potilas- ja sosiaaliasiavastaaville. Hoitajat ohjaavat asukasta ja/tai omaista oikean vastuuhenkilön löytämisessä.

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](#)

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asukkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä, sekä rajoittamistoimenpiteen kestosta ja sen tarpeen uudelleenarvioinnista. Rajoittamistoimenpiteen tarve arvioidaan jokaisella käyttökerralla uudelleen ja peruste käytölle tulee olla olemassa.

Tällä hetkellä Kukkiakodon asiakkaiden hoidossa käytettäviä rajoittamistoimenpiteitä ovat sängyn laitojen nostaminen, haaravyö pyörätuolissa ja hygieniahäälari.

Asukas voi säilyttää omaisuuttaan omassa, lukittavassa huoneessaan, lukollisessa kaapissa. Asiakkaan varavarojen ja omaisuuden säilyttämisestä on annettu toimintaohje työntekijöille. Asukas vastaa itse varojensa käytöstä ja hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on

tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Hoitosuunnitelman laatii asukkaalle nimetty omahoitaja. Hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, suunnitelma tulostetaan asukkaalla ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi asukkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön sairaanhoitaja ja asukkaan omahoitaja. Jos asukkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat käsitellään hänen kanssaan asukkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelmien pääkohdat löytyvät jokaisen asukkaan lukittavan vaatekaapin oven sisäpuolelta, jolloin kaikilla hoitotyöhön osallistuvalla on mahdollisuus nähdä, miten ko. asukasta hoidetaan.

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

Hatanpääkatu 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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

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](https://www.pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

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 Kukkiakotoa 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

Kukkiakodolla käsitellään muistutuksien ja kanteluiden sisältämät epäkohdat viikoittaisissa osastopalavereissa ja yhdessä henkilöstön kanssa mietitään ratkaisuja ongelmiin. Ratkaisut viedään käytäntöön yhdessä sovitun toteutuksen mukaisesti ja seurataan sopivalla aikavälillä osastopalavereissa.

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](https://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.

Palautetta otetaan vastaan myös suullisesti hoitohenkilökunnan ja esihenkilön toimesta. Henkilökunnalta kerätään palautetta osastopalavereissa, kehityskeskusteluissa sekä spontaaneissa keskusteluhetkissä. Palautteet käsitellään Kukkiakodon palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltujen 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 - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Kukkiakodossa on 20 työntekijää. Osastonhoitaja on 100 % hallinnollinen, eikä hän osallistu hoitotyöhön. Vastaava sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehuollosta, osastonhoitajan sijaistamisesta sekä hoitotyön kehittämisestä. Vastaava sairaanhoitaja

on osa hoitohenkilökuntaa. Lisäksi on 1 sairaanhoitaja, 15 lähihoitajaa ja 2 hoiva-avustajaa. Päivittäiset työvuorot on jaettu aamuvuoroihin, iltavuoroihin ja yövuoroihin.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Sijaisille ja keikkalaisille on perustettu oma viestiryhmä, jolla haetaan keikkalaisia vuosilomien ja äkillisien poissaolojen aiheuttamiin henkilöstövajeisiin.

Hoitohenkilökunnalla on oikeus laittaa sijaispyyntöä ryhmään, mikäli suunnitelluista vuoroista puuttuu työntekijä/-tekijöitä.

Pidempiin sijaisuuksiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin esihenkilö hakee rekrytointivaltuutuksen henkilöstöhallinnolta. Rekrytointi-ilmoitus avataan Kuntarekry - palveluun. Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. Osastonhoitaja huolehtii työntekijöiden hakemusten vastaanottamisesta, haastatteluista ja kelpoisuuden varmistamisesta.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun.

Opiskelijalla on aina koulutettu ohjaaja työvuorossa.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/sijaisrekrytointi) ja [Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/vuokratyovoima)

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella työntekijä on valittu tehtävään, toimitetaan työnantajalle/esihenkilölle. 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.

Kukkiakodon esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Kukkiakodossa on käytössä sähköinen Intro perehdytysohjelmisto ja perehdytyskansio lyhyempiin työsuhteisiin. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

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

Kukkiakodon esihenkilö seuraa henkilöstön välttämättömien koulutuksien suorittamista ja ajantasaisuutta. Työnantaja myös kannustaa työntekijöitä opiskelemaan hyvinvointialueen Moodle -oppimisympäristön kautta ja hakeutumaan alueellisiin koulutuksiin vastuutehtäviensä mukaisesti.

Työntekijöiden kielitaito varmistetaan työhaastattelussa ja jatkuvana toimintana työn ohessa. Mikäli havaitaan puutteita kielitaidossa, niin ohjataan työntekijä hyvinvointialueen järjestämiin suomen kielen koulutuksiin. Kansainvälisiä rekrytoituja kannustetaan esihenkilön ja työkavereiden toimesta käyttämään suomen kieltä sekä ohjataan korjaamaan sanomaansa/kirjoittamaansa tarvittaessa.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutusohje)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutukset-Ikähmisten-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.

Kukkiakodossa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Käytössä on henkilöstömitoituskaski, jonka avulla henkilöstömitoitusta on helppo laskea ja tarkistaa. Henkilöstömitoitusta lasketaan Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) kuvaamalla tavalla:

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

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

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

Sijaiset pyritään hankkimaan kaikkiin tarpeellisiin vuoroihin. Mikäli sijaista ei saada hankittua, niin henkilöstö karsii välillisestä työstä ja huolehtii välttämättömät hoito- ja huolenpitotyöt. Näitä priorisointeja on yhdessä keskusteltu osastopalavereissa.

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](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Palvelukokonaisuudesta pyritään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava. Siihen tarvitaan toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Yhteistyötä ja tiedonkulkua toteutetaan asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Asukkaan omahoitaja toimii linkkinä asumisyksikön ja muiden palvelunjärjestäjien välillä.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kukkiakoto on Pälkäneen Luopioisissa, Kukkiajärven rannalla sijaitseva pitkäaikaista ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille tarjoava yksikkö. Rakennus on rakennettu kunnan toimesta ensimmäisen kerran 1913. Muutama vuosi myöhemmin talo on palanut ja sen tilalle rakennettiin nykyinen tiilitalo. Rakennus on remontoitu 2016 nykyistä lain säädäntöä vastaavaksi.

Kukkiakodolla on yhteensä 29 asukaspaikkaa, joista yhden hengen huoneita on 25 ja kahden hengen huoneita kaksi. Huoneiden vakiovarusteina ovat säädettävä sänky ja yöpöytä sekä henkilökohtainen, lukittava vaatekaappi. Jokaisessa huoneessa on oma wc/suihkutila. Asukas saa tuoda mukanaan omia tavaroitaan tilojen mukaan.

Rakennus voidaan palo-osastoida kahteen osaan: Tyynelään ja Sointulaan.

Molemmissa osissa on asukkaille yhteinen ruokailutila, olohuone televisioineen ja sauna.

Rakennuksessa on automaattinen sammutusjärjestelmä ja asukkailla hoitajakutsut sekä tarvittaessa liike- ja ovitunnistimet. Erikseen on palo- ja pelastussuunnitelma.

Henkilökunta koulutetaan säännöllisesti työyksikön turvallisuuteen liittyviin asioihin ja meillä on nimetty kaksi hoitajaa turvallisuusyhdyshenkilöiksi. Olemme myös osa Luopioinen-Pälkäne turvallisuusryhmää.

Hoitohenkilökunnalla on käytettävissään hoitotyön tukena tarkoituksen mukaiset työvälineet muun muassa henkilönostimet ja pesulaverit. Laitteet tarkastetaan vuosittain tai tarpeen mukaan.

Toimitiloihin tehtyt tarkastukset

Viimeisen aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 27.9.2024

Viimeksi suoritettut tarkastukset / valvontakäynnit:

Valvira / AVI: 10.10.2025 (Psykososiaaliset kuormitustekijät)

Palvelun järjestäjä / ostaja: 8.7.2025 (omavalvonta)

Palo- ja pelastusviranomaisen: 16.1.2024

Terveysturvallisuusviranomaiset: 26.2.2025, keittiöt 14.3.2025

Työterveyshuollon työpaikkatarkastus 3.12.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tarkkailla tilojen terveellisyyttä ja ilmoittaa mahdollisista vioista, puutteista tai epäkohdista. Sama pätee myös välineiden kuntoon. Huoltopyynnöt tehdään hyvinvointialueen Paketti -palvelun kautta.

Yksikössä tehdään riskien kartoitus säännöllisesti ja puututaan mahdollisiin riskeihin niitä vähentämällä. Osastopalavereissa käsitellään huomiota vaativat asiat tarpeen mukaan. Henkilökunta koulutetaan ja perehdytetään turvallisuuteen sekä laitteiden käyttöön.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja: [Laki lääkinällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Käytössä olevista lääkinällisistä laitteista pidetään laiterekisteriä, jonka avulla laite on jäljitettävissä, jos sen käytössä tai toiminnassa ilmenee ongelmia. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen, mikäli joku laite tarvitsee huoltoa ja/tai tilata huolto itse. Viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti -järjestelmän kautta. Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön vastaavan sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esimerkiksi verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Vuosihuollot tehdään säännöllisesti ja keskitetysti laiterekisterin kautta. Henkilökunta koulutetaan ja perehdytetään laitteiden turvallisuuteen sekä käyttöön. Kukkiakodon laitevastaavana toimii yksikön esihenkilö.

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 - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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

Esihenkilö määrittelee oikeudet tietojärjestelmien käyttöön ammattitehtävien mukaisesti. Yksikössä on hoitohenkilökunnalla työvuorossa käytettävissä mukana kannettavat puhelimet, joihin myös potilasturvallisuus- ja turvallisuushälytykset tulevat. Lisäksi hoitajat käyttävät yhteiskäytössä olevia hyvinvointialueen ohjelmilla varustettuja tietokoneita. Työntekijät koulutetaan tietoturvalliseen tietojärjestelmien käyttöön. Lääkehoitotiloissa on tallentavat valvontakamerat, jotka on merkitty asianmukaisesti. Kameralat eivät kuvaa asukkaita.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan 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 tietoturvapoliitiikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Kukkiakodossa 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 terveystietojen järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturva- 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 tietoturvakierro 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](https://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.

Kukkiakodon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Yksikön esihenkilö toimii tunnustilaajana ja varmistaa, että yksikössä on ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet. Henkilöstöä koulutetaan ohjeiden olennaisesti muuttuessa ja kirjaamista yhtenäistetään keskustelemalla säännöistä osastopalavereissa ja hoitotyöpalavereissa.

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. Oikaisupyyntöä voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitetopyyntö: 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. Lokitetopyyntöä 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](https://www.pirha.fi/tilaajien-asiakaspalvelu/tilaajien-asiakaspalvelu)

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](#)

Kukkiakodossa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 10.6.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä sekä yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

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](#)

Hygieniaohteistuksia kerrataan Kukkiakodon osastopalaverissa. Infektioiden leviämistä pyritään estämään opastamalla vieraita käyttämään käsien desinfiointiaineita asianmukaisesti, esimerkiksi käytäviltä ja ulko-ovilta löytyy käsidesiannostelijoita. Epidemiatilanteissa vierailijoiden käyntiä rajoitetaan. Asukkaat ja hoitajat on rokotettu lainsäädännön mukaisesti. Kosketuseristysasukkaat hoidetaan viimeisenä ja huoneeseen mentäessä hoitaja pukeutuu suojavaatteisiin. Yksikössä on kaksi koulutettua infektioidentorjunnan yhdyshenkilöä. Heidän tehtävänä on tiedottaa ajantasaiset infektion torjuntaan liittyvät ohjeet muulle henkilöstölle osastopalaverien ja/tai hoitotyöpalaverien yhteydessä.

Kukkiakodon henkilökunnan työvaatteet tulevat Sakupe Oy:ltä ostopalveluna. Työvaatteet vaihdetaan vähintään jokaisen työvuoron päätteeksi ja ne menevät viikottain pesulaan. Myös asukkaiden vaatteet ja vuodevaatteet pestään Sakupen toimesta.

Siivouspalvelut ostetaan Pirkanmaan Voimia Oy:ltä. Voimian edustajien kanssa tehdään laatukierro kolmen kuukauden välein ja palautetta heille voidaan antaa sähköisen lomakkeen kautta tarvittaessa. Infektion torjunnan yhdyshenkilöt ja siivouksen tiimin vetäjä pitävät säännöllisesti palaveria käytännön siivoustyöstä.

Jätehuolto on järjestetty Pirkanmaan jätehuollon kautta. Jätteet on mahdollisuus lajitella sekä- ja biojätteisiin, myös pahvit lajitellaan. Siivoojat ja hoitajat vievät roskat ulkona oleviin jätteastioihin. Erikoisjätteiden kuten särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlaiseen hävittämiseen on ohjeistus, joka kuuluu osana perehdytystä. Infektion torjunnan yhteyshenkilöt puuttuvat työkalureidensa väärin toimintatapoihin ja opastavat oikeisiin. Tilanteita käsitellään yhdessä osastopalaverissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektion torjunnan vastuhenkilö tekee säännöllisesti infektio turvallisuuksikäynnin. Kukka kodolla edellinen käynti on suoritettu 16.9.2025.

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.

Kukkiakodon 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.

Kukkiakodon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Kukkiakodon yleisimmät raportoidut asiakasturvallisuusriskit liittyvät asukkaiden kaatumiseen tai putoamiseen sängystä sekä lääkehoidon poikkeamiin. Hoitohenkilökunta kirjaa poikkeamat HaiPro -järjestelmään, jonka jälkeen tieto tulee yksikön esihenkilölle. Poikkeamat käsitellään seuraavassa osastopalaverissa ja yhdessä keksitään ratkaisu, joka vähentää poikkeaman uudelleen esiintymistä tai tilanteen pahenemista.

Asukkaan kaatumiset johtuvat liikkuvan asukkaan toimintakyvyn heikkenemisestä ja sairauden aiheuttamista henkilökohtaisista ominaisuuksista. Kaatumisten seurauksen voi tulla pieniä ruhjeita, murtumia tai pahempia vammoja. Tilanteita pyritään estämään oikeanlaisella lääkityksellä, voimavaralähtöisellä hoitotyöllä, fysioterapeutin konsultoinnilla ja viime kädessä rajoittamisella.

Asukkaan putoamiset sängystä johtuvat asukkaan sairauden aiheuttamasta sekavuudesta. Putoamisen seuraukset voivat olla samat kuin kaatumisissa. Tilanteita pyritään estämään samalla tavalla kuin kaatumisiakin.

Lääkepoikkeamat johtuvat paljon inhimillisistä virheistä ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisen suojamekanismien pettämisestä yksittäisissä tilanteissa. Lääkehoitoon pyritään varaamaan rauhallinen tila ja aika. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti lääkehoidon toteuttamisessa ja henkilökunnalta vaaditaan LoVe -koulutuksien suorittaminen 5 vuoden välein sekä verkkokoulutus lääkehoidon riskeistä. Mikäli poikkeamat aiheutuvat yhden työntekijän vuoksi, niin hänen kanssaan käydään henkilökohtaiset keskustelut ja tarvittaessa vaaditaan lääkekoulutuksien suorittamista aikaisemmin. Lääkkeidenjako tilanteita kuvataan tallentavalla kameralla.

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](#)

Kukkiakodon 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.

Henkilöstön kanssa on käyty läpi lain vaatima ilmoitusvelvollisuus yksikön osastopalavereissa. Henkilöstö osaa myös edunvalvonnan tarpeen selvityksen käynnistämisen. Nämä molemmat kuuluvat myös osana henkilöstön perehdytystä.

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan samalla tavalla kuin muutkin vaaratapahtumat, mutta niiden käsittely on erilainen. Vakavista vaaratapahtumista viestitään asukkaalle ja hänen läheisilleen välittömästi. Heitä myös ohjataan korvauksien hakemisessa, mikäli vaaratapahtuma on sellainen. Vakavista vaaratapahtumista menee tieto palvelupäällikölle.

Henkilöstöllä on mahdollisuus tapahtuman jälkipuintiin asiantuntijoiden johdolla. Riskikartoituksessa esille tulleet asiat kootaan yhteen ja käsitellään yhdessä henkilöstön, työterveyshuollon ja työsuojeluorganisaation kanssa. Korjaavien toimenpiteiden käynnistämistä ja toteutumista seurataan esihenkilön sekä työsuojeluorganisaation toimesta.

Muutoksista sovitaan osastopalavereissa ja niistä tehdyissä muistioissa. Jokaisen hoitajan velvollisuus on lukea osastopalavereista tehdyt muistiot. Yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

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. Kukkiakodon 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 toimialuetasoisien 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

Henkilöstö käy hyvinvointialueen Moodle -oppimisympäristössä riskienhallinnan koulutuksen. Riskienhallinnan tärkeydestä ja epäkohtien ilmoittamisesta perehdytetään perehdytysmateriaaleissa ja käydään säännöllisesti läpi osastopalavereissa.

Lisätietoa henkilöstölle: [Turvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Turvallisuus)

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ostopalveluiden ja alihankintana tuotettujen palveluiden kanssa käydään Kukkiakodon esihenkilön toimesta säännölliset laatu- ja palautetta annetaan tarvittaessa myös palaverien välillä suoraan.

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.

Kukkiakodon 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 tehtyt 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.

Kukkiakodossa 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 turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://pirha.fi)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko Kukkiakodon henkilökunta.

Suunnitelmaa työstetään ja käydään läpi osastopalavereissa tarpeen mukaisesti.

Työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman omatoimisesti ja kirjaavat allekirjoituksella sen luetuksi. Myös asukkaiden ja omaisten kanssa käydään suunnitelma läpi asukaskokouksissa.

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 vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Kukkiakodon omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä.

Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä

ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Toimintaa kehitetään yhdessä yksikön osastopalavereissa viikoittain.

Omavalvonnan raportointi

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

Kukkiakodon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/ikaihmissen-ja-vammaisten-palvelujen-omavalvontasuunnitelmat)

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Pälkäne 28.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Taija Heletoja, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.