Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Kurjenmäkikoti

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 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
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 35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 38
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 40
3.13 Infektioiden torjunta 40
4 Omavalvonnan riskienhallinta 41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 42
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 43
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 45
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 47
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 48
5.1 Toimeenpano 48
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 49
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 50

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

Kurjenmäkikoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Härkikuja 12 A 39100 Hämeenkyrö

- Vaahterarinne, 0 krs., p. 044 4860 521
- Koivutie, 1. krs., p. 050 3786 567
- Pihlajapolku, 1. krs., p. 050 3786 546
- Tuomikuja, 2. krs., p. 050 3786 345
- Honkaharju, 2. krs. p. 044 4860 521

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Koivutie 14 paikkaa
- Pihlajapolku 10 paikkaa
- Tuomikuja 19 paikkaa
- Honkaharju 10 paikkaa

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset

- Vaahterarinne 11 paikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi, 050 5728 811, henna-riikka.tomperi@pirha.fi
Palvelupäällikkö Satu Vina, 050 3730 412, satu.vina@pirha.fi

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.

Kurjenmäkikoti tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (53 paikkaa) ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista (11 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.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavin keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

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.

Kurjenmäkikodin 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.

Asiakkailta kuukausittain perittävään hoitomaksuun sisältyy perushoidon lisäksi huoneen puhtaanapito Pirkanmaan Voimian toimesta kerran viikossa, ravitsemuspalvelut (Voimia), vaatehuolto sekä kaikki yksikössä järjestettävä toiminta ja erilaiset tapahtumat. Huoneen vuokra laskutetaan erikseen Asuntopalvelutiimin toimesta.

Lääkäri käy yksikössä kierrolla kerran viikossa. Lääkärin etäkäynti kuuluu hoitomaksuun, mutta asiakkaan luona tapahtuvasta käynnistä peritään käyntimaksu. Poikkeustilanteissa lääkärinkierto voidaan tehdä puhelimitse.

Asiakkaat voivat tilata yksikköön muun muassa parturin ja jalkahoitajan palveluita omalla kustannuksellaan. Yksikössä järjestettävät tapahtumat (erilaiset musiikkihetket, lukupiiri, vapaaehtoistoimijoiden järjestämät kerhot ym.) ovat yleensä aamu-/iltapäivisin.

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.”

Kurjenmäkikodilla asiakkaita kohdellaan arvokkaasti, tasapuolisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaita osallistetaan arkeen ja erilaisiin toimintoihin lempeästi ohjaten ja jokaisen omat voimavarat huomioon ottaen. Kaikki toiminta perustuu vastuullisuuteen ja molemminpuoliseen luottamukseen.

Yksikön toimintaperiaatteet ja arvot pohjautuvat Pirhan arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Kurjenmäkikodilla on muodostettu omat arvot Pirhan arvojen pohjalta yhteistyössä henkilöstön kanssa:

Yksilöllisyys: Asukaslähtöisyys, huomioidaan arjessa asiakkaan voimavarat ja mielenkiinnon kohteet
Tasa-arvo: Kaikkien asiakkaiden ja työntekijöiden tulee saada samanarvoista kohtelua
Kunnioitus: Arvostetaan ja kuunnellaan omaisia, kunnioitetaan asiakkaita ja työkavereita, arvostetaan toisen työpanosta, kirjataan tietoja asiakkaita kunnioittaen
Vastuullisuus: Otetaan vastuu omista tekemisistä työvuoron aikana, uskalletaan pyytää apua, huomioidaan taloudellinen ja kestävä kehitys
Turvallisuus: Asiakkaiden ja henkilökunnan ei tarvitse pelätä mitään eikä ketään
Läsnäolo, ihmisläheisyys: Hellä kosketus, ei näytetä omaa huonoa päivää asiakkaille tai kohdisteta omia tunteita heihin, puhutaan niin, että kaikki ymmärtävät asian, ollaan asiakkaiden saatavilla, yleinen ystävällisyys
Ihmisyyden kunnioittaminen: Arvokas elämä loppuun saakka, sairautta ei ole kukaan itse valinnut eikä sen aiheuttamalle käytöksen muuttumiselle voi kukaan itse mitään

Rohkeus: Tuodaan omia mielipiteitä esille kunnioittaen myös muiden mielipiteitä, kokeillaan uusia tapoja
Luottamus: Toimitaan niin, että muut voivat luottaa sanoihini ja tekoihini, ollaan luottamuksen arvoisia, annetaan palaute suoraan asianomaiselle, pidetään lupaukset asiakkaille, ollaan rehellisiä sekä itsellemme että toisillemme, uskalletaan myöntää, jos ei osata tehdä jotain, luotetaan, että apua annetaan

Kurjenmäkikodin toiminta on ympärivuorokautista, eli täällä toimitaan ja työskennellään viikon jokaisen päivänä. Palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja ja sosiaaliohjaaja työskentelevät yksikössä virka-aikaan. Jokaisessa Kurjenmäkikodin yhteisökodissa on oma henkilöstötiiminsä, mutta koko henkilöstön tulee pystyä työskentelemään missä tahansa kodissa.

Kurjenmäkikodilla on käytössä omahoitajamalli. Jokaisella asiakkaalla on vähintään yksi omahoitaja, osalla kaksi. Omahoitajan tehtäviin kuuluu muun muassa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan ja tämän läheisten kanssa. Omahoitaja huolehtii yhteydenpidosta asiakkaan läheisiin ja pitää heidät ajan tasalla asiakkaan voinnista ja muista asioista.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen on osallistunut palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi, vastaava sairaanhoitaja Jutta Laine ja sosiaaliohjaaja Riitta Riikola.

Omavalvontasuunnitelma on käyty henkilöstön kanssa läpi työyhteisön palaverissa. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on lukea omavalvontasuunnitelma ja kuitata se luetuksi omalla allekirjoituksellaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi, 050 5728 811, henna-riikka.tomperi@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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti. Omavalvontasuunnitelma sijaitsee tulostettuna Kurjenmäkikodin pääaulassa, esihenkilön huoneessa ja jokaisen kerroksen toimistossa. Sähköisenä versiona omavalvontasuunnitelma löytyy sekä Kurjenmäkikodin Teams-kanavan perehdytyskansiosta että Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. 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

Kurjenmäkikodilla asiakkaan RAI-arvioinnin toteuttaa nimetty omahoitaja yhdessä asiakkaan kanssa. Mahdollisuuksien mukaan arvioinnissa on mukana myös asiakkaan läheinen. RAI-arviointi tehdään kuukauden sisällä asiakkaan muuttamisesta yksiköön. Arviointi suoritetaan säännöllisesti kuuden (6) kuukauden välein tai jos asiakkaan voinnissa tulee radikaalia muutosta.

Kurjenmäkikodilla on yhteensä kolme (3) RAI-avainosaajaa, jotka avustavat, opastavat ja kouluttavat muuta henkilöstöä RAI:n käytössä.

Kurjenmäkikodilla henkilöstö perehdytetään laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan. Perehtyminen tapahtuu lukemalla omavalvontasuunnitelma ja kuittaamalla lukeminen allekirjoituksella. Henkilöstölle annetaan mahdollisuus kysyä laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan liittyviä kysymyksiä. Henkilöstö toteuttaa laadunvalvontaa päivittäin seuraamalla, että laatuvaatimukset hoidon ja hoivan suhteen täyttyvät asianmukaisesti ja että asiakkailla on täällä hyvä ja turvallista asua.

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.

Henkilöstöä on osallistettu omavalvontasuunnitelman laatimiseen voimavaralähtöisen työskentelyn osalta. Henkilöstöä on pyydetty tuomaan omavalvontasuunnitelmaan käytännönläheisiä esimerkkejä voimavaralähtöisistä työskentelytavoista. Henkilöstö toi seuraavia arkisia asioita ilmi: toimintakyvyn sanelemissa rajoissa asiakkaat voitelevat itse aterialla tarjottavat leivät ja ruokailun jälkeen tuovat tiskinsä kärryyn/tiskipöydälle. Toimintakyvyn ylläpitämiseksi pyritään siihen, että asiakasta kannustetaan toimimaan sen hetkisten voimavarojen ja tahtotilan mukaan. Lisäksi asiakkaille järjestetään liikuntahetkiä, mm. erilaisten jumppien muodossa.

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.

Palveluvastaava Henna-Riikka Tomperi, 050 5728 811, henna-riikka.tomperi@pirha.fi
Palvelupäällikkö Satu Vina, 050 3730 412, satu.vina@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

Kurjenmäkikodin päivittäisissä tilanteissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta vahvistetaan eri toimilla. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus päättää päivittäisiin toimintoihin liittyvistä asioista, esimerkiksi vaatteistaan, ruokajuomasta, leivästä jne. Asiakasta osallistetaan päivittäisissä toimissa (pukeutumisessa, syömisessä, aktiviteeteissa) sen hetkisen jaksamisen ja toimintakyvyn mukaan. Kaikissa tilanteissa kuunnellaan asiakkaan mielipide ja toiminnot tehdään niin pitkälle asiakkaan toiveiden mukaan, kuin se on mahdollista. Asiakkaalla voi olla esim. muistisairaudesta huolimatta kyky huolehtia joistakin omista asioistaan ja kertoa mielipiteitään, joten hänelle annetaan mahdollisuus näin toimia.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen tapahtuu joka päivä kaikissa tilanteissa Kurjenmäkikodin henkilöstön toimesta. Itsemääräämisoikeuden toteutumattomuuteen on jokaisen työntekijän velvollisuus puuttua.

Hoitajat järjestävät joka kodissa kerran kuussa asukaskokouksen, jossa keskustellaan asiakkaiden kuulumisista ja käydään läpi heidän toiveitaan toiminnan ja aktiviteettien järjestämisen suhteen. Mahdollisuuksien mukaan toteutetaan asiakkaiden esittämiä toiveita.

Asiakkaan osallistuminen RAI:n ja hopasun tekemiseen varmistetaan asiakkaan läsnäololla keskustelussa sekä seuraamalla päivittäin hänen toimintaansa. Jos asiakas ei itse kykene kommunikoimaan selkeästi, kysytään asioista asiakkaan hyvin tuntevalta läheiseltä, mitä hän ajattelee asiakkaan olevan mieltä kyseisestä asiasta tai miten hän toimisi tietyssä tilanteessa.

Kurjenmäkikodilla on käytössä ”Elämäni tarina” -vihkonen, johon asiakas voi yhdessä läheistensä kanssa kirjata hoitajille tiedoksi erilaisia henkilöhistoriallisia asioita, kuten mukavia lapsuusmuistoja, asioita, jotka tuovat iloa, lempiharrastukset sekä työelämään ja perhesuhteisiin liittyviä asioita. Kaikki nämä tiedot yhdessä auttavat yksikön henkilöstöä tutustumaan asiakkaaseen syvällisemmin ja ymmärtämään paremmin hänen toimintatapojaan erilaisissa konteksteissa.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden tarpeet huomioidaan yksilöllisesti. Tarvittaessa voidaan pyytää apua oman yksikön ulkopuolisilta ammattilaisilta, kuten fysioterapeutilta, kuulohoitajalta tai tulkkipalveluista.

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.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan perusammatillisella koulutuksella, työkokemuksen myötä kertyneellä ammattitaidolla, ammatillisella täydennyskoulutuksella ja suomen kielen osaamisella. Kurjenmäkikodilla puhutaan asiakkaiden asiallisesta kohtelusta ns. jatkuvalla periaatteella. Koko Kurjenmäkikodin henkilökunnan yhteinen tahtotila on, että kaikilla asiakkailla olisi yksikössä mukavaa ja turvallista asua. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan heti esihenkilön toimesta.

Jos yksikössä havaitaan epäasiallista kohtelua joko asiakasta tai henkilökunnan jäsentä kohtaan, esihenkilö keskustelee tilanteeseen liittyvien henkilöiden kanssa ja toteuttaa tarvittavat työnjohdolliset toimet.

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.

Asiakkaalle ja hänen läheiselleen kerrotaan tarpeen tullen ja tilanteen vaatiessa, mitä mahdollisuuksia heillä on saada kokemansa epäkohta eteenpäin käsiteltäväksi. Kurjenmäkikodin pääaulassa on tulostettuna sosiaali- ja potilasasiavastaavien 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

Kurjenmäkikodilla huolehditaan asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta niin, että asiakkaalle kerrotaan palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelma) keskustelussa hänestä tehtävistä päivittäisistä kirjauksista ja syy siihen, otetaan huomioon asiakkaan mahdolliset omat mielipiteet erilaisissa teknologisissa kysymyksissä ja kannustetaan kertomaan omat ajatuksensa joka asiassa. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus valita esimerkiksi itse omat vaatteensa. Asiakasta ja hänen toiveitaan erilaisiin asioihin liittyen tulee kuunnella herkällä korvalla ja toteuttaa toiveita mahdollisuuksien mukaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta keskustellaan hoitajien kanssa aika-ajoin ja tilanteen tullessa eteen. Jos itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle on selkeästi tarvetta, joko psyykkisistä tai fyysisistä asioista johtuen, jokaisen asiakkaan kohdalla pohditaan asiaa erikseen hoitajien, palveluvastaavan ja lääkärin kesken. Rajoittamistoimenpiteistä keskustellaan myös asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kurjenmäkikodilla yleisimpiä fyysisiä rajoituskeinoja ovat laitojen käyttö vuoteessa (asiakkaan turvallisuuden takaaminen) ja hygieniahaalareiden käyttö (turvaamaan hygienian toteutumista ja arvokasta vanhuutta). Kemiallisia rajoituskeinoja ovat esimerkiksi rauhoittavien lääkkeiden käyttö.

Jos asiakkaalla tarvitsee käyttää rajoittamistoimenpiteitä, ne kirjataan selkeästi sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan että asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin niin, että jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä näkee ja huomaa sen. Rajoittamistoimenpiteitä käydään läpi myös suullisesti ja niiden käyttöä pohditaan jokaisen asiakkaan kohdalla erittäin tarkasti. Rajoitteita käytetään ainoastaan sen aikaa, kuin on pakollista. Rajoittamistoimenpiteelle on lupa korkeintaan kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan, jolloin lääkäri tarkistaa, hoitajien muistuttamana, onko rajoitukselle edelleen perusteita. Toki hoitajat tarkastelevat ja arvioivat sekä kirjaavat rajoitteen käyttöä jokaisella käyttökerralla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden johtoryhmän hyväksymän ohjeen mukaisesti asiakkaiden käteisvarat säilytetään asiakkaiden omissa huoneissa. Suostumuksen rahavarojen säilyttämisestä huoneessa allekirjoittaa joko asiakas itse tai hänen asioidenhoitajansa/edunvalvojansa. Yleinen edunvalvoja ei voi olla vastuussa päämiehensä käteisvaroista, joten ne asiakkaat, jotka ovat yleisen edunvalvonnan piirissä säilyttävät käteisvaransa huoneessaan. Välttämättömissä tilanteissa erilaisesta toimintakäytännöstä sovitaan erikseen asiakkaan kanssa ja tehdään kirjaukset tästä potilastietojärjestelmään.

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.

Kurjenmäkikodilla asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelman) tekee asiakkaalle nimetty omahoitaja yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa kuukauden sisällä muuttamisesta. Keskustelussa voi olla mukana myös sairaanhoitaja ja/tai sosiaaliohjaaja. Suunnitelma sisältää asiakkaan perustiedot, kuten diagnoosit, lääkityksen, apuvälineet, asiakkaan historiaa, erilaiset mieltymykset omassa elämässä sekä toimintatavat arjen asioissa. Suunnitelmasta ilmenee myös,

onko asiakkaalla hoidonrajausta, ilmoitetaanko asiakkaan voinnin heikentymisestä ja kenelle sekä se, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan.

Suunnitelman lopussa ilmoitetaan päivämäärä, milloin väliarvio tehdään (6 kk:n välein, samassa tahdissa RAI:n kanssa) ja palvelujen toteuttamissuunnitelma (hoito- ja palvelusuunnitelma) päivitetään (6 kk:n välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa). Väliarvioiden tekemisen ja suunnitelman päivittämisen yhteydessä kysytään läheisiltä, haluavatko he keskustella kasvotusten omahoitajan kanssa asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista vai jatketaanko entiseen tapaan.

Asiakkaan tulee olla aina mukana palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelman) laatimisessa, väliarvioiden tekemisessä ja suunnitelman päivityksessä. Vaikkei asiakas itse kovin paljoa kommunikoisi, omahoitajan tulee kysyä asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä asioihin liittyen. Omahoitajan tehtävä on auttaa asiakasta vastaamaan tuetusti esitettyihin kysymyksiin.

Henkilöstön tulee lukea hoitamiensa asiakkaiden suunnitelmat ja väliarviot silloin, kun ne laaditaan ja päivitetään. Uuden asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelussuunnitelma) valmistuessa siitä tulee informoida kyseisen kodin henkilöstöä ja antaa heille aikaa tutustua siihen. Suunnitelmien sisältö tulee tuntea niin hyvin, että asiakasta voidaan hoitaa hänelle itselleen sopivimmalla tavalla, ei henkilöstön oman intuition tai mielipiteiden mukaan. Henkilöstön toimimista asiakkaiden henkilökohtaisten suunnitelmien mukaan seurataan päivittäin työntekijöiden toimesta. Henkilöstö vie esihenkilölle viestiä, jos havaitsee epäasiallista tai suunnitelmien vastaista käytöstä, jolloin esihenkilö puuttuu siihen välittömästi.

Kurjenmäkikodin sosiaaliohjaaja seuraa muutaman kuukauden välein sekä palvelujen toteuttamissuunnitelmien että väliarvioiden päivitysten tekemistä ja muistuttaa henkilöstöä niistä. Sosiaaliohjaajalla on tiedossa jokaisen asiakkaan omahoitaja ja voi tarvittaessa muistuttaa päivittämisestä myös henkilökohtaisesti.

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 Kurjenmäkikotia 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

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä tulostettavalle muistutuslomakkeelle tai sen voi tehdä vaihtoehtoisesti vapaamuotoisena. Vapaamuotoinenkin muistutus on allekirjoitettava ja siinä pitää mainita vastaavat tiedot kuin muistutuslomakkeella (nimi- ja yhteystiedot, henkilötunnus). Muistutuksen tekemiseen liittyvissä kysymyksissä auttavat yksikön henkilökunta tai sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat ja/tai puutteet käsitellään niiden henkilöstön jäsenten kanssa, joita kyseiset asiat koskevat. Tarvittaessa asiat käsitellään myös koko henkilöstön palaverissa. Mietitään yhdessä, mistä asiasta muistutukset ovat tehty ja kuinka voitaisiin jatkossa toimia niin, ettei muistutuksia tule. Jos ilmi tulleet asiat ovat sellaisia, joita yksikkötasolla voidaan muuttaa paremmiksi tai toimivammiksi, näin tehdään. Kehittämistyöstä toivotaan pitkäjänteistä ja siihen on pyrkimys saada runsaasti hoitohenkilökuntaa mukaan.

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.

Kurjenmäkikodin asiakkaat voivat antaa henkilökunnalle palautetta päivittäin ja hetkittäin. Kuukausittain kodeissa järjestettävissä asukaskokouksissa annetaan myös mahdollisuus palautteen antamiseen. Henkilöstöä kehotetaan antamaan avoimesti palautetta esihenkilölle tai sille työkaverille, jota asia koskee. Myös ikävämmistä asioista tulee puhua rohkeasti, jotta vältytään ristiriidoilta ja väärinymmärryksiltä.

Kurjenmäkikodin pääaulassa on tulostettuna palautelomakkeita ja lukollinen postilaatikko, johon asiakkaat itse tai heidän läheisensä voivat jättää palautetta kirjallisesti.

Palautteet käsitellään Kurjenmäkikodin 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 - 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

Kurjenmäkikodilla työskentelee: palveluvastaava (esihenkilö), sosiaaliohjaaja (jakaa työtuntejaan myös kahteen muuhun yksikköön), viisi sairaanhoitajaa, joista yksi toimii vastaavana sairaanhoitajana, 40 lähihoitajaa ja kaksi lähihoitajaa oppisopimuksella, viisi hoiva-avustajaa / hoitoapulaista

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Äkillisissä rekrytoinneissa kysytään ensin jo vuorossa olleita jäämään töihin myös seuraavan vuoron ajaksi (pl. yövuorosta aamuvuoroon). Toinen vaihtoehto on soittaa omalla sijaislistallamme oleville henkilöille, pääseekö joku heistä tulemaan töihin. Listalla olevat henkilöt ovat työskennelleet Kurjenmäkikodilla aikaisemmin, olleet opiskelijoina harjoittelujaksolla tai muuten käyneet aiemmin perehtymässä. Sijaiset ovat sellaisia, joilla on jo tuntemus Kurjenmäkikodista ja sen käytännöistä. Erityistä huomiota vaatii lääkeluvallisten hoitajien riittävä määrä työvuoroissa.

”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.”

Opiskelijoiden työskennellessä tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävissä heidän työskentelyoikeutensa tarkistetaan opintokirjaotteesta. Esihenkilöllä on tiedossa opintopistemäärät, jotka oikeuttavat työskentelyyn kyseisellä ammattinimikkeellä. Opiskelijoiden ohjausta ja valvontaa toteutetaan käytännössä jatkuvalla periaatteella seuraamalla heidän päivittäistä työskentelyään.

Lisätietoa henkilöstölle: Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi ja Vuokratyövoima - intra.pirha.fi

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.

Kurjenmäkikodilla on joka kerroksessa (3) perehdytyskansio, joka löytyy myös sähköisenä Kurjenmäkikodin Teams-kanavalta. Perehdytyskansioon tulee perehtyä mahdollisimman pian työsuhteen alkaessa. Myös Pirhan intrassa on paljon tärkeää asiaa perehtyjälle. Jokaiselle perehtyjälle määrätään perehdyttäjä, joka kertoo ensimmäisten työvuorojen aikana mahdollisimman kattavasti Kurjenmäkikodin arjesta ja työtehtävistä. Tähän on apuna muistilista perehtymiskansiossa. Jo avainten luovutusten yhteydessä esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja voi kertoa tiettyjä asioita, jotta perehtyjän on helpompi ja mukavampi tulla töihin. Perehdytykseen sisältyy myös omavalvontasuunnitelman lukeminen.

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 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.

Esihenkilön vastuulla on kertoa henkilöstölle välttämättömistä koulutuksista ja seurata niiden suorittamista. Työntekijät ovat itse vastuussa siitä, että koulutukset suoritetaan mahdollisimman pian niistä kertomisen jälkeen. Koulutukset ja muut tärkeät asiat kirjataan sekä Kurjenmäkikodin Teams-kanavalle että viikkopalaverimuistioihin. Henkilöstön edustaja on itse vastuussa siitä, että pystyy työskentelemään työpaikallaan ammattimaisesti jatkuvan kouluttautumisen avulla ja osaa itse huolehtia hänelle kuuluvista asioista.

Eduhousen, Moodlen ja HR-työpöydällä oleviin koulutuksiin on mahdollista ja suotavaakin ilmoittautua, kunhan sopii ajankohdasta esihenkilön kanssa tarpeeksi ajoissa. Kurjenmäkikodin juhlasalissa on mahdollisuus seurata koulutuksia isommallakin porukalla.

Kurjenmäkikodilla on kehotettu henkilöstöä liittymään Teamsin IKI-verkostoon, koska sitä kautta saa tietoa ikäihmisten palvelulinjan henkilöstöä koskevista koulutuksista ja muista ajankohtaisista asioista.

Lähi- ja sairaanhoitajien tulee tenttiä lääkehoidon osaaminen viiden (5) vuoden välein. Henkilöstön omalla vastuulla on huolehtia siitä, että lääkehoidon luvat eivät pääse vanhenemaan ja että lääkelupien kaikki tarvittavat osiot tulee suoritettua hyväksytysti läpi siinä aikaikkunassa, joka on kaikille yhteisesti annettu.

Kurjenmäkikodilla työskentelee muutamia kansainvälisiä työntekijöitä. Heidän kielitaitonsa varmistetaan puhumalla heille selkeää suomen kieltä, auttamalla eri tilanteissa ja varmistamalla, että sanottu asia on ymmärretty oikein. Heidän työskentelyään pidemmän aikaa seuraamalla saa hyvän käsityksen siitä, millä tasolla kielitaito on. Tarvittaessa voidaan selvitellä suomen kielen lisäopetuksen mahdollisuutta.

Lisätietoa henkilöstölle: Verkkokoulutus - intra.pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje - intra.pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

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.

Kurjenmäkikodilla henkilöstön riittävyys asiakasmäärään nähden varmistetaan THL:n mitoituslaskurilla ja säännöllisellä mitoitusseurannalla. Konkreettiset keinot henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ovat sijaisten pyytäminen sairaslomien ajaksi, työtehtävien priorisointi ja kotien välinen keskustelu asiakastilanteesta (esim. asiakkaan muuttunut

hoitoisuus ja saattohoitotilanteet). Henkilöstömitoituksessa huomioidaan myös asiakkaiden palvelutarpeet, palvelutarpeiden määrittelyssä hyödynnetään RAI-arviointitietoja.

Lyhytaikaisissa henkilöstön vajetilanteissa työvuorot pyritään täyttämään ensisijaisesti omalla henkilöstöllä, esimerkiksi pyytämällä työntekijää tekemään nk. pitkäpäivä. Akuutit sijaistarpeet on yksikössä saatu aina täytettyä.

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

Asiakkaiden tiedot näkyvät tällä hetkellä kahdessa eri potilastietojärjestelmässä. Vuoden 2025 syksyllä on koko Pirhan alueella otettu käyttöön terveydenhuollon potilastietojärjestelmä Omni360, minkä myötä tiedonkulku eri terveydenhuollon

ammattiryhmien välillä on helpottunut ja järkevöitynyt. Omni360:een kirjataan Kurjenmäkikodilla asiakkaan terveydenhuollon tiedot.

Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Saga tullaan ottamaan käyttöön vuoden 2026 alkupuolella. Jos asiakas muuttaa Kurjenmäkikodilta toiseen yksikköön, voidaan tarvittaessa hänen mukaansa tulostaa paperille tietyt tiedot. Tämä ei kuitenkaan jatkossa ole tarpeen, koska kaikkien Pirhan alueella asuvien henkilöiden tiedot tulevat löytymään kaikilla paikkakunnilla käytössä olevista järjestelmistä, Omni360:sta ja Sagasta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kurjenmäkikoti sijaitsee Hämeenkyrön keskustassa, kirkkoa vastapäätä. Samaan kampukseen kuuluu Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema ja vuodeosasto, neuvola, hammashoitola, Siljankoti ja Veteraanitalo. Kurjenmäkikotia ympäröi aidattu piha, jossa asiakkaiden on turvallista käydä kävelyllä ja loppukesästä nautiskella siellä kasvavista marjoista ja hedelmistä. Kurjenmäkikotiin on tehty peruskorjaus, joka valmistui vuonna 2019. Rakennus on siis hyvin ikäihmisten ympärivuorokautiseen asumiseen soveltuva. Hämeenkyrön kunta toimii tilojen vuokranantajana.

Kurjenmäkikoti on kolmikerroksinen rakennus. Kahdessa ylimmässä kerroksessa on kaksi kotia ja pohjakerroksessa yksi. Toisessa kerroksessa on pääsisäänkäynti, jonka läheisyydessä on juhlasali. Salissa järjestetään asiakkaille erilaisia tapahtumia viikoittain. Joka kodissa on asiakashuoneiden lisäksi yhteinen ruokailu-/oleskelutila sekä käytävän päässä pieni olohuone, jossa voi vaikka kahvitella läheisten kanssa. Yhdessä kodissa pienestä olohuoneesta on rakennettu kaikkien asiakkaiden käyttöön tarkoitettu aistihuone. Alimmasta kerroksesta löytyy pieni kirjasto ja hiljentymishuone. Jokaisessa kerroksessa on suuri pesutila (osassa kattonostin) ja alimmassa kerroksessa lisäksi kaikkien asiakkaiden käytössä oleva sauna.

Suurin osa Kurjenmäkikodin asiakashuoneista on yhden hengen huoneita. Kahden hengen huoneita on tällä hetkellä kaksi ja tarvittaessa niitä saadaan tehtyä lisää. Asiakkaan muuttaessa huoneeseen siellä on valmiina sänky. Muut kalusteet, taulut, koriste-esineet ym. asiakas saa tuoda itse viihtyvyyden varmistumiseksi. Osassa huoneista on kattonostin.

Kurjenmäkikodilla puhtaanapidosta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Huoltotöistä vastaa suurimmalta osin Kiinteistöhuolto Ruuska Oy. Epäkohtailmoitukset tehdään Paketti-palvelun kautta. Kiireellisistä tilanteista ilmoitetaan lisäksi suullisesti/puhelimitse suoraan Voimian tai Ruuska Oy:n työntekijöille. Kun jostakin kohteesta tehdään Paketti-pyyntö, niin tilauspyyntö tulostetaan ja viedään korjattavan kohteen lähelle, jotta koko henkilöstö tietää, että tilaus on jo tehty. Tehdystä tilauksesta voidaan ilmoittaa myös koko henkilöstön Teams-kanavalla. Kun epäkohta on korjattu, siitä ilmoitetaan myös.

Asiakkailla käytössä olevat sairaalasängyt, pyörätuolit, nosto- ja siirtolaitteet ym. apuvälineet huolletaan säännöllisin väliajoin niille nimettyjen huoltoyhtiöiden toimesta. Jos huomataan, ettei joku väline toimi kuten pitäisi, sen käyttäminen lopetetaan välittömästi ja tehdään korjauspyyntö. Uusien välineiden käyttöön saadaan koulutus välineen toimittajalta tai aiemmin samanlaista välinettä käyttäneeltä henkilöstön jäseneltä. Muutoin henkilöstö kouluttaa toisiaan ja uusia työntekijöitä laitteiden käyttämiseen. CRP-laitteen käytön on käynyt opastamassa Fimlab-laboratorion työntekijä, ja DEKO-koulutukset on pitänyt Pirhan hygieniahoitaja.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Viimeksi suoritetut tarkastukset/valvontakäynnit: Pirhan omavalvontakäynti 2.10.2025, Ympäristöterveyden terveystarkastajien tekemä terveystarkastus 19.5.2025, Palotarkastus 12.2.2024, Avin työsuojelun tekemä tarkastus 11.4.2024

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kun Kurjenmäkikodilla huomataan, että jokin toimitila tai väline on rikki tai kaipaa huoltoa, tehdään kohteesta Paketti-pyyntö. Pyyntöihin vastataan huoltoyhtiön tai Pirhan alihankkijan toimesta. Kiireellisissä asioissa soitetaan suoraan Kurjenmäkikodin kiinteistöstä vastaavalle Kiinteistöhuolto Ruuska Oy:lle, josta tullaan toteamaan tilanne

ja tekemään tarvittavat toimenpiteet. Myös kiireellisistä tilanteista tehdään Paketti-pyyntö puhelun jälkeen, jotta asia saadaan talletettua järjestelmiin ja laskutus sujuvaksi.

Kurjenmäkikodilla käy säännöllisin väliajoin henkilönostimien, sairaalasänkyjen sekä pesutasojen huoltaja. Huoltojen palveluntuottaja on vastuussa siitä, että välineet toimivat turvallisesti. Kurjenmäkikodin henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa rikkinäisistä tai huoltoa kaipaavista välineistä huoltofirmalle Paketti-pyynnön tekemisen kautta. Välineet otetaan pois käytöstä siihen asti, kunnes huoltofirma on todennut sen uudestaan käyttökelpoiseksi.

Jos Kurjenmäkikodille tulee joku kokonaan uusi väline, siihen saadaan koulutus toimittavalta taholta. Koulutukseen osallistunut henkilöstö kertoo oppimansa asiat heille, jotka eivät koulutukseen päässeet. Henkilöstön on mahdollisuus saada opastusta myös jo käytössä oleviin välineisiin.

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

Kurjenmäkikodilla varmistetaan henkilöstön lääkinnällisten laitteiden oikeaoppinen käyttö perehdytyksellä. Uuden laitteen käyttöohjeet luetaan huolellisesti ja huomioidaan muut turvallisuusmerkinnät. Laitteita käytetään vain niiden oikeaan käyttötarkoitukseen. Tarvittaessa tehdään huolto- ja korjauspyynnöt Paketin kautta ja laite jää toistaiseksi käyttökieltoon. Vakavat lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan esihenkilön toimesta Fimeaan.

Kun lääkinnällinen laite tulee käyttöikänsä loppuun, siitä tehdään Paketti-palvelussa poistopyyntö ja kuljetuspyyntö. Kurjenmäkikodin laitevastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja.

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

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

Kurjenmäkikodilla käytetään Pirhan määräämiä tietojärjestelmiä. Niihin on tarjolla koulutusta jokaiselle henkilökunnan jäsenelle. Koulutuksen ja käyttöönoton jälkeen on mahdollisuus saada lisätukea tarvittaessa. Käytössä olevaa teknologiaa pyritään hyödyntämään mahdollisimman paljon. Henkilöstö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja ottaa huomioon yksilölliset tarpeet myös teknologia-asioissa.

Potilastietojärjestelminä Kurjenmäkikodilla ovat Lifecare ja Omni 360. Näihin ja samalla asiakkaiden tietoihin pääsee kirjautumaan joko käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai toimikortilla. Jokainen työntekijä on oikeutettu katsomaan ainoastaan hoitamiensa asiakkaiden tietoja eikä muiden tietoihin ole lupa mennä. Uuden työntekijän tullessa taloon, hänet perehdytetään tietojärjestelmien käyttämiseen työn ohessa.

Potilastietojärjestelmän lisäksi henkilöstön tulee osata käyttää elintarviketilauksen tekojärjestelmää (Aromi), liinavaatetilauksen tekojärjestelmää (Sakupe) sekä lääkeluvalliset hoitajat apteekin lääketilauksen tekojärjestelmää (EasyMedi). Kaikkiin järjestelmiin saa käyttöopastuksen yksikön henkilöstöltä.

Jos Kurjenmäkikodilla tulee sähkökatko tai potilastietojärjestelmään ei ole mahdollista päästä esim. pitkän huoltokatkon vuoksi, näihin on varauduttu erikseen laaditulla varautumissuunnitelmalla. Mahdollisesta potilastietojärjestelmän yhtäkkisestä käyttökatkosta tai toimimattomuudesta ilmoitetaan Pirhan monivalvomoon ja Istekkiin (numerot on tallennettu Kurjenmäkikodin puhelimiin).

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 - intra.pirha.fi

Kurjenmäkikodilla 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.

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

Kurjenmäkikodin esihenkilöllä ja vastaavalla sairaanhoitajalla on kirjausjärjestelmien käyttöoikeuksien tilaajaoikeudet. Oikeudet eri järjestelmiin, esim. asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, tilataan työntekijälle vain työskentelyn ajaksi.

Henkilöstö noudattaa Pirhan asettamia asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevia ohjeita. Henkilöstö on velvoitettu suorittamaan Pirhan Moodlessa olevat sosiaalihuollon ja potilashoidon kirjaamisen verkkokurssit sekä tietosuoja ja tietoturva sosiaalihuollossa -verkkokurssin.

Uuden työntekijän aloittaessa hänet perehdytetään eri järjestelmien käyttöön ja laadukkaan kirjaamisen toteuttamiseen. Kurjenmäkikodilla on sovittu, että jokaisesta asiakkaasta tulee kirjata jokaisessa vuorossa.

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

Kurjenmäkikodilla on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 19.5.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja ja esihenkilö vastaavat lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä sekä yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta.

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

Kurjenmäkikodilla noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä hygieniaohjeita ja toimitaan niiden mukaisesti. Henkilöstö käyttää työnantajan tarjoamia työvaatteita, joiden toimittaja on Sakupe Oy. Päivittäisessä työskentelyssä korostetaan käsihygienian merkitystä. Hoitotyössä henkilöstö ei saa käyttää pitkähihaisia paitoja, koruja, kelloja, kynsilakkaa tai tekokynsiä. Pitkät hiukset tulee olla kiinni. Uusista asiakkaista (vakituiset asiakkaat ja ensimmäiselle lyhyaikaisjaksolle tulevat asiakkaat) kontrolloidaan ohjeiden mukaisesti MRSA-näytteet.

Infektioidentorjunnan yhdyshenkilöt seuraavat aktiivisesti hygieniaohjeiden noudattamista, tiedottavat ja tarvittaessa ohjaavat henkilöstöä oikeisiin toimintatapoihin. Yhdyshenkilöt osallistuvat aktiivisesti koulutuspäiviin ja ovat tarvittaessa yhteydessä oman alueen hygieniahoitajaan. Jokainen työvuorossa oleva hoitaja on kuitenkin vastuussa hygieniaohjeiden noudattamisesta.

Kurjenmäkikodin infektioidentorjunnan yhdyshenkilöt:
Aune Kuusisto aune.kuusisto@pirha.fi
Sini Niemi sini.niemi@pirha.fi
Jutta Laine jutta.laine@pirha.fi

Kurjenmäkikodin puhtaudesta ja siisteydestä huolehtii Voimia Oy. Heidän työntekijänsä huolehtivat jätteiden kuljetuksen ulos jäteastioihin. Heidän tehtävänään on toimittaa tapaturmavaarallinen jäte (särmäjäte) terveyskeskuksen puolelle, josta se noudetaan jatkokäsittelyyn. Lääkejäte toimitetaan eteenpäin Sammon apteekin toimesta.

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.

Kurjenmäkikodin 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.

Kurjenmäkikodin esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Kurjenmäkikodin yleisimmät HaiPro -ilmoitukset liittyvät aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan käytökseen, lääke- ja nestehoidon toteutukseen ja työtapaturmiin. HaiPro -ilmoitukset käydään säännöllisesti läpi koko työyhteisön palavereissa. Yhdessä henkilöstön kanssa pohditaan yhteisiä keinoja kohdata aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas ja tapoja, joilla voidaan turvata molemmille osapuolille turvallinen tilanne.

Lääkevirhetilanteissa pohditaan syitä, jotka ovat johtaneet lääkevirheeseen sekä miten jatkossa voidaan toimia ja ennaltaehkäistä vastaavanlaiset tapahtumat. Tarvittaessa tehdään muutoksia toimintatapoihin ja seurataan niiden vaikutuksia. Henkilöstön lääkehoidon osaamista ylläpidetään myös säännöllisellä koulutuksella.

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

Kurjenmäkikodin 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 palaverissa läpi laki ilmoitusvelvollisuudesta. Siitä myös muistutellaan aika ajoin, että jokaisen työntekijän vastuulla on kertoa, jos huomaa missä tahansa jotain normaalista poikkeavaa. Kurjenmäkikodin asiakkaista suurin osa sairastaa muistisairautta ja he ovat kokonaisuudessaan henkilökunnan vastuulla, joten henkilöstö on velvollinen huolehtimaan, että asiakkaiden oikeudet toteutuvat. Ilmoituksen tullessa esihenkilö käsittelee sen keskustelemalla asianosaisten kanssa ja he pohtivat yhdessä, kuinka tällaiset tapahtumat voitaisiin jatkossa välttää.

Jos Kurjenmäkikodilla huomataan, että joku asiakas on mahdollisesti esim. edunvalvonnan tarpeessa (tulee hyväksikäytetyksi taloudellisesti tms.), siitä tulee keskustella esihenkilön ja sosiaaliohjaajan kanssa. Yhdessä päätetään, tehdäänkö asiakkaasta ilmoitus Digi- ja väestötietovirastolle. Sosiaaliohjaaja täyttää ilmoituksen ja toimittaa sen oikealle taholle.

Kurjenmäkikodin henkilöstö on osallistunut joka vuosi turvallisuusvastaavan toimesta järjestettävään turvallisuuskävelyyn. Siellä on käyty läpi erilaisia mahdollisia vaaratapahtumien riskejä ja pohdittu, kuinka niihin tulisi varautua.

Jos yksikössä sattuu asiakkaalle jotain vakavaa, suoritetaan tarvittavat toimenpiteet (esim. sidotaan haavat) ja hälytetään ensihoito paikalle. Esihenkilön ollessa läsnä työpaikalla hän soittaa asiakkaan läheisille ja kertoo tapahtuneesta. Tehtävät hoidetaan rauhallisesti ja ammattimaisesti. Tapahtuman jälkeen esihenkilö järjestää paikalla olleelle henkilöstölle mahdollisuuden keskustella tapahtuneesta siten, kuinka osalliset kokevat tarpeelliseksi. Tarvittaessa on mahdollisuus jutella työkavereiden lisäksi

ammattiauttajan kanssa. Tapahtuman käsittelyn jälkeen käydään vielä läpi mitä jatkossa voitaisiin tehdä toisin, jotta vastaavilta vakavilta tilanteilta vältyttäisiin.

Kurjenmäkikodin henkilöstön on hyvä muistaa, että vaikka yksikköön on määritelty turvallisuusvastaava, kaikki ovat silti vastuussa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Turvallisuusvastaava ei ole aina paikalla, joten erikoistilanteissa on tärkeää tietää oikeat toimintatavat.

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.

Kurjenmäkikodin 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
Henkilöstölle on tarjolla runsaasti erilaisia koulutuksia riskienhallintaan ym. liittyen. Kun henkilökunnan jäsen on käynyt tarvittavan koulutuksen, hän kertoo siitä esihenkilölle. Uusien työntekijöiden tai opiskelijoiden tullessa taloon heille kerrotaan esimerkiksi mahdolliset riskit haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa. Jokaisen tulee olla tietoinen riskeistä ja ajatella tietoisesti niiden ennaltaehkäisystä jokapäiväisessä työskentelyssä.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus - intra.pirha.fi

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ostopalveluina tai alihankintana tuotettujen palveluiden palautekäytäntö riippuu toimijasta. Voimia Oy:n kanssa toteutetaan säännöllisen väliajoin laatukatselmuksia, joissa käydään läpi mm. siivouksen tasoa ja annetaan palautetta puolin ja toisin. Samalla keskustellaan myös yhteistyön sujumisesta ja pohditaan tarvittaessa keinoja

sen parantamiseksi. Muiden alihankkijoiden kohdalla Kurjenmäkikodin esihenkilö ja palvelupäällikkö vievät palautteet eteenpäin oikeille tahoille.

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.

Kurjenmäkikodin 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.

Kurjenmäkikodilla 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

Henkilöstön tulee lukea omavalvontasuunnitelma ja kuitata lukemisensa omalla allekirjoituksella esihenkilön huoneessa. Omavalvontasuunnitelman päivittyessä siitä informoidaan henkilöstöä ja päivitetyt tiedot käydään yhdessä läpi henkilöstöpalaverissa.

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelman mukaisia käytäntöjä päivittäisessä työskentelyssään. Jos henkilöstö ei toimi omavalvontasuunnitelman mukaisesti, työyhteisön muut jäsenet ovat velvollisia ilmoittamaan siitä esihenkilölle.

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.

Kurjenmäkikodin esihenkilön velvollisuus on päivittäin seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista. On myös jokaisen henkilöstön jäsenen vastuulla viedä asiaa eteenpäin, jos huomaa, että omavalvontasuunnitelmaa ei noudateta.

Jos toteutumisen seurannassa havaitaan puutteita, ne korjataan esihenkilön toimesta aina tilanteeseen sopivalla tavalla. Useimmiten tilanteet ratkeavat keskustelulla asianosaisten kanssa.

Omavalvonnan raportointi

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

Kurjenmäkikodin esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)
Hämeenkyrö 24.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö
Henna-Riikka Tomperi, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä
Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.