Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Mäntymäki

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 35
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 37
3.13 Infektioiden torjunta 38
4 Omavalvonnan riskienhallinta 39
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 40
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 41
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 45
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 46
5.1 Toimeenpano 46
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 -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

Mäntymäki

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Mäntymäki, Pihlajapolku 2 37800 Akaa

Attendon kiinteistö B- siipi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Mäntymäki, 20 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Seija Tromstedt, seija.tromstedt@pirha.fi, 040 335 3470

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 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.

Mäntymäki tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (20 paikkaa), hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille. Koulutettua henkilökuntaa on paikalla 24/7.

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.

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.

Mäntymäen 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.

Hoitotyötä toteutetaan toimintakykyä ylläpitävällä työotteella pyrkien huomioimaan kokonaisvaltaisesti asukkaan yksilölliset tarpeet. Virkistystoimintaa järjestetään mahdollisuuksien mukaan omana toimintana sekä yhteistyössä omaisten ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Yhdistykset vierailevat ja seurakunta käy säännöllisesti. Hoitajien järjestämää viriketoimintaa, jolla lisätään arjen mielekkyyttä ovat mm. bingo, toivemusiikkituokiot, levyraati, tanssit, lehden luku, kauneudenhoito, hieronta, yhteislauluhetket ja muisteluhetket. Vuodenaikaan liittyvät yhteiset tekemiset, leipominen, kukkien istuttaminen, syyssatoa, koristeiden ja käsitöiden tekeminen. Asukkaat katsovat mielellään tv:tä, suomalaiset elokuvat ovat mieleen. Toteutettavat toimintatuokiot ja päivät suunnitellaan 3–4 viikkoa kerrallaan.

Yksikössä käy erilaisia esiintyjiä ja yhteistyötä tehdään eri järjestöjen /yhdistysten kanssa. Päiväkahvit juodaan sään salliessa ulkoterassilla ja päivittäin pyritään ulkoilemaan. SPR:n vapaaehtoisryhmä käy joka lauantai asukkaiden kanssa ulkoilemassa. Järjestettäviin tapahtumiin myös omaiset ovat tervetulleita. Lapsiryhmät vierailevat läheisestä päiväkodista. Kesäretkiä pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan mm. torille, kirkkokäynnit ja asukkaan toiveesta vaikkapa jääkiekkopeliin. Läheinen kenttä tarjoaa urheilutapahtumien seuraamisen myös suoraan omalta terassilta. Yksikössä on esteetön aidattu iso piha-alue ja terassi keinuineen ja puutarhakalustein, joissa asukkaat voivat ulkoilla turvallisesti.

Lääkäripalvelut järjestää Akaan hyvinvointikeskus. Omalääkärikäynnit on sovittu kerran viikossa. Muu yhteydenotto, kiireetön sairaanhoito virka-aikana klo 8–16 joko omalääkäri tai hänen sijaisensa. Päivystys on järjestetty Valkeakosken terveyskeskuspäivystyksessä arkisin klo 16–22 ja viikonloppuna klo 8–22. Yöpäivystys klo 22–8 on Acutassa. Katuosoite on Ensitie 8, Tampere.
Mäntymäen asukkaiden asioissa otetaan tarvittaessa yhteyttä lääkäritakapäivystykseen. Asukkaasta soitetaan takapäivystävälle lääkärille ennen kuin asukasta lähdetään

päivystykseen siirtämään. Takapäivystäjä antaa ohjeet, kuinka toimia. ISBAR-kortti on käytössä. Puhelinnumero on tallennettu osaston puhelimiin.
Asukkaiden vuositarkastukset on pyritty järjestämään vuosittain.

Suun terveydenhoito on järjestetty Akaan hyvinvointikeskuksessa. Päivittäinen suunhoito/hygienia toteutetaan yksikössä. Tarkastukset, tutkimukset, suun sairauksien hoito ja neuvonta tehdään hyvinvointikeskuksen hammashoitolassa. Palvelu toimii ajanvarauksella. Suuhygienistin palvelua on mahdollista saada, palvelu on maksullista asiakkaalle. Henkilökunta saa tarvittaessa opastusta ja neuvontaa suun hoitoon.

Palliatiivinen ja saattohoito -ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta. Henkilökunnalla on pitkä työkokemus iäkkäiden hoitotyöstä. He ymmärtävät palliatiivisen hoidon mm. hyvän kivun hoidon ja oireiden lievityksen merkityksen hyvään elämänlaatuun. Samoin ymmärretään tuen antaminen läheisille. Vuorovaikutus on tärkeää. Koulutuksella vahvistetaan saattohoidon osaamista. Saattohoito on palliatiivisen hoidon viimeinen vaihe ja saattohoitopäätöksen tekee aina lääkäri potilastietojärjestelmään. Kuolevaa ihmistä tulee kohdella arvokkaasti, rauhallisesti ja kiireettömästi.
Palliatiivinen hoito ei pääty kuolemaan. Siihen kuuluu vainajan arvokas ja kunnioittava kohtelu sekä omaisten tukeminen myös kuoleman jälkeen. Omaisille täytyy antaa mahdollisuus nähdä vainaja ja jättää jäähyväiset.

Ohjeet kuinka toimitaan kuoleman toteamiseksi ovat perehdytyskansiossa. Pääsääntöisesti omalääkäri toteaa kuoleman arkena, viikonloppuisin vainaja toimitetaan päiväaikaan Valkeakosken terveyskeskuspäivystykseen todettavaksi. Hautauslupa tulee toteavan lääkärin tehdä heti. Kuolintodistuksen tekee omalääkäri.

Asukkaiden ateriapalvelun tuottaa Attendo. Ruoka valmistetaan Attendo Ukko-Pekka, Humppilan valmistuskeittiössä, josta ateriat, lounas kuumana ja päivällinen kylmänä, toimitetaan Mäntymäkeen. Päivällinen kuumennetaan Attendo Peltolan keittiössä. Aamupuuro valmistetaan Attendo Peltolan keittiössä. Mäntymäen tiloissa on tarjoilukeittiö.

Pyykkipalvelu on ulkoistettu. Liinavaatteet ja pyyhkeet hankitaan lainatekstiileinä. Tuottajana toimii Sakupe oy. Samoin asukaspyykin pesun hoitaa Sakupe Oy.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuositukset sekä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.
Asumisen palveluiden toimintaa ohjaa myös Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Mäntymäessä johdetaan vuorovaikutteisen johtamisen kautta, jossa keskeistä on aito asiakaslähtöisyys sekä avoin ja kunnioittava palveluilmapiiri. Asukkaan turvallisen ja hyvän arjen onnistumiseen tarvitaan osaava ja koulutettu henkilökunta, joka on sitoutunut kehittämään ikäihmisten palveluita. Lämmin ja kunnioittava vuorovaikutus asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä hoitohenkilökunnan välillä ovat tärkeitä elementtejä hyvän arjen onnistumiselle.

Työyhteisön toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta, osallistavaa hyvää arkea ja turvallista arkea mahdollisimman kodinomaisessa ympäristössä niin, että asukas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Yksikön toimintaa ohjaavat arvot yksilöllisyys, osallisuus ja turvallisuus. Asukkaan näkökulma on meille tärkeää. Asiakasta kuullaan ja ollaan aidosti läsnä päivittäisten toimintojen yhteydessä. Tarkoituksemme on kuulla asiakkaan ja läheisten mielipiteitä ja toiveita sekä kehittää hoitokulttuuria.

Ikäihmisten palveluissa on aloitettu koulutus/valmennus Voimavaralähtöisyys arjessa. Voimavaralähtöinen ajattelumallin tavoitteena on asiakaslähtöisen toimintakulttuurin tukeminen, asiakkaan voimavarojen tukeminen ja työhyvinvoinnin tukeminen.

Asukkaalle laaditaan tavoitteellinen suunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Tavoitteiden ja toteutumisen seuranta kuuluu omahoitajalle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan ja muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Omahoitajat antavat asukkaille aikaansa ja tekevät työtä asukkaan hyvinvoinnin lisäämiseksi. Saadut palvelut, avut ja päivittäinen toiminta, vireys ja mieliala kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Käytännön arjessa asiakasta havainnoidaan 24/7 ja huomiot kirjataan ja/tai raportoidaan hoitajille/läheisille. Viikko- ja tiimipalavereissa käydään läpi kunkin asukkaan yksilöllisiä tarpeita, toiveita ja yleistä olotilaa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ovat osallistuneet esihenkilö ja henkilökuntaa. Kaikki työntekijät velvoitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa säilytetään perehdytyskansiossa, Mäntymäen Teams kanavalla, ilmoitustaululla sekä Pirhan nettisivuilla. Muutoksista tiedotetaan osastopalavereissa ja viikkopalavereissa.

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

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Seija Tromstedt, esihenkilö, seija.tromstedt@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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla sekä henkilöstön perehdytyskansiossa sekä Mäntymäen Teams -kanavalla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla. Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtävillä asettamista.

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

Tavoitteiden/tarpeiden toteutuminen ja seuranta kuuluu omahoitajalle/hoitohenkilöstölle. Arviointi tapahtuu yhteistyössä asukkaan, muun hoitohenkilöstön, lääkärin ja läheisten kanssa. Saadut palvelut, avut ja päivittäinen toiminta, vireys ja mieliala kirjataan päivittäin potilastietojärjestelmään. Käytännön arjessa asukasta havainnoidaan 24/7 ja huomiot kirjataan ja/tai raportoidaan hoitajille/läheisille.

Mäntymäessä on koulutettu RAI-vastaavia, jotka antavat opastusta ja tukea henkilökunnalle. Henkilöstö on suorittanut RAI-peruskoulutuksen lisäksi THL:n RAI -koulutuksen RAI -asiantuntijoiden antamana. Hoitohenkilöstö osaa tehdä RAI-arviota ja ymmärtää, että se on pohja palvelu- ja hoitosuunnitelmalle. Sen pohjalta asukasta havainnoidaan ja arvioidaan 24/7, Huomiot kirjataan, josta nähdään, onko tarpeet ja palvelut toteutuneet. Viikko- ja tiimipalavereissa keskustellaan laatutavoitteiden painopistealueista. Ensiarvoisen tärkeää on, että henkilökunta osallistuu annettavaan RAI-ohjaukseen ja koulutukseen.

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.

Mäntymäen periaatteena on, että teemme hoitotyötä kuntouttavalla työotteella, eli annamme asukkaan tehdä mahdollisimman paljon itse, tuemme hänen jäljellä olevia

voimavarojaan ja kannustamme liikkumaan. Samoin annamme hänen päättää itse arkipäivän asioista. Voimavaralähtöinen työskentelytapa koulutus on lisännyt hoitajien suhtautumista kuntoutumisen ja/tai ylläpitää jäljellä olevaa toimintakykyä. On laadittu yksilöllisiä liikunnallisia harjoitteita ja lihasvoimaharjoitteita suoritettavaksi säännöllisesti, esim. päivittäin joku harjoite suoritetaan. Tuloksia seurataan ja arvioidaan ja kirjataan.

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.

Tromstedt Seija, seija.tromstedt@pirha.fi
Nieminen Katri, 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 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

Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja asiakasta kannustetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

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

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

Kaltoinkohtelua pyritään työyhteisössä ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä ja koulutuksella. Yksikössä on ohjeistus kaltoinkohtelun tunnistamiseksi, kaltoinkohteluntilanteiden ilmoittamisesta sekä opastus asiakkaan auttamisesta asiassa. Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisesti HaiPro-ilmoituksella. Kaikilla työntekijöillä on vastuu ja velvollisuus puuttua asiakkaiden epäasialliseen kohteluun ja kertoa välittömästi esihenkilölleen, jos huomataan tehtävissä epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kaltoinkohtelun eri ilmenemismuotojen esiintymisen tunnistaminen ja poistaminen vaatii henkilökunnalta oman työyhteisön toiminnan rehellistä ja avointa arviointia sekä jatkuvaa kehittämistä. Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti kaikkia osapuolia kuunnellen. Hoitoneuvottelu käytäntö, jossa kuullaan kaikkia osapuolia on yksi hyvä vaihtoehto käsitellä asiaa.

Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta ja toimintayksikön menettelytavoista. Käytössä on Haipro –ohjelma, minkä koko työyhteisö tunnistaa ja osaa tehdä haittatapahtuma tai vaara -ilmoitukset. Epäkohdista tieto esihenkilölle ja asian korjaaminen aloitetaan.

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.

Uudelle asukkaalle annetaan ohje lehtinen ” Tervetuloa uuteen kotiisi”, joka sisältää ohjeita käytännön asioista. Henkilökunta antaa tarvittaessa opastusta. Ilmoitustaululle on laitettu sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan yhteystiedot.
Ikäihmisten lähitoreilta saa kattavasti neuvoja oikeusturvaan.

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

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ennaltaehkäisevällä työskentelytavalla ja moniammatillisella yhteistyöllä (lääkäri, asukas, läheinen, omahoitaja, sairaanhoitaja) Asukkaan hoito ja palvelusuunnitelmat tehdään yksilöllisesti huomioiden asiakkaan toiveet ja tarpeet. Asiakas saa itse päättää, paljonko hän viettää aikaa yhteisissä tiloissa ja osallistuuko tapahtumiin ja virkistystoimintaan. Asukkaiden toivomuksia ja mielipiteitä kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisissä toiminnoissa. Asiakas osallistuu mahdollisimman paljon oman hoitonsa suunnitteluun ja asioiden hoitoon. Asiakas osallistuu mahdollisimman paljon oman hoitonsa suunnitteluun ja asioiden hoitoon.

Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen ja asiakasta kannustetaan tekemään päätöksiä omaan elämäänsä liittyvissä asioissa. Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään

asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Rajoitustoimenpiteitä pyritään välttämään niin pitkälle kuin se on mahdollista. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, tehdään siitä määräaikainen päätös. Yksikössä on kirjallinen ohje turvavälineiden käytöstä. Rajoitustoimenpiteiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Rajoitustoimenpiteen tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotoimia tehdessä ja asiakkaan vointia tarkkaillessa. Rajoitustoimenpiteen käytöstä kirjataan tarkka ajankohta/kellonaika asiakirjoihin sekä muut huomiot kirjataan perusteluineen potilastietojärjestelmään. Rajoittamispäätöksestä vastaa aina hoitava lääkäri.

Pirkanmaan hyvinvointialue on ohjeistanut, että arvoesineitä ei mielellään säilytetä asukashuoneessa eikä mielellään suuria summia rahaa. Huoneissa on lukollinen kaappi. Ja jos asukas haluaa säilyttää rahavaroja tai arvoesineitä omassa huoneessaan, hän voi tehdä sen omalla ja/tai läheisen vastuulla. Kirjallinen suostumus tästä täytyy kuitenkin allekirjoittaa. Kotivakuutusta suositellaan otettavaksi, joka sisältää vastuuvakuutuksen.

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.

Asukkaan tullessa yksikköön hänelle pidetään hoitoneuvottelu ja laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Neuvottelussa myös läheinen mukana. Neuvottelussa/keskustelussa voidaan kysyä läheisten mielipidettä ja kannanottoa hoidon kehittämiseen ja huomioita omavalvontasuunnitelmaan

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimella.

Potilastietojärjestelmä on käytössä hoitotyön kirjaamisessa. Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus. Sairaanhoitajat/tiiminvetäjät valvovat hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämistä. Koko henkilöstöllä on oltava ajantasainen tieto kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä.

Pidettävillä raporteilla tuodaan palvelu- ja hoitosuunnitelman muutoksista tietoa esiin, kuin myös lääkärinkiertomuutoksista tehdään dokumentti kaikkien luettavaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja muutoksista keskustellaan päivittäisraporteilla. Viikoittaiset tiimipalaverit pidetään, joissa käydään läpi/keskustellaan muutoksista asukkaan hyvinvointiin liittyen. Palavereista tehdään muistiot, jotka luku kuitataan.

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 Mäntymäkeä 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

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään työyhteisössä palveluesihenkilön toimesta niiden henkilöiden kanssa, jotka mahdollisesti ovat osallisia asiassa. Muistutuksen tehnyt saa kirjallisen vastauksen. Palveluesihenkilö raportoi muistutuksesta eteenpäin ja tarvittaessa järjestetään keskustelutilaisuus.

Muistutus aiheuttaa aina työyhteisössä pohdinnan toiminnan, olosuhteiden, hoitotyön ja vuorovaikutuksen kehittämisestä/muuttamisesta. Henkilökunnan tai yksittäisen hoitajan koulutussuunnitelmassa tai perehdytyksessä huomioidaan muistutuksesta esille tulleet asiat.

Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin neljän viikon kuluessa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta

- Suoraa palautetta voi antaa kirjallisesti asumisen palvelujen yksiköissä saatavilla olevilla palautelomakkeilla
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään Mäntymäen 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

1 lähiesihenkilö, 1 sairaanhoitaja, 13 lähihoitajaa, hoiva-avustaja ja laitosapulainen

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin (1–3 päivän) palkataan sijainen vain, jos työvuorolle asetettu mitoitus muuten alittuisi. Palveluesihenkilö hankkii sijaiset ja hänen estyneenä iltaisin ja

viikonloppuisin sijaisen hankkii vuorossa oleva vastuuhoitaja. Käytössä on varahenkilöjärjestelmä ja omat tuntityöntekijät, joita käytetään ensisijaisesti. Pitempiaikaisiin sijaisuuksiin tulee hakea rekrytointivaltuutus. Yksikköön rekrytoidaan ensisijaisesti laillistettuja ja ammattinimikesuojattuja hoitotyöntekijöitä. Rekrytoiva henkilö haastatellaan etukäteen ja hänellä on koeaika. Tarkistetaan myös ammattioikeus.

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.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia laillistetun ammattihenkilön sijaisena tilapäisesti, Häneltä varmistetaan opintopisteet. Vähimmäisopintopisteet ovat määritelty niin lähihoitajalle kuin sairaanhoitajalle. Nimetään hänelle perehdyttäjä, ohjaaja ja tarpeen mukaan otetaan näytöt.

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.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kohdalla heille nimetään perehdyttäjä. Myös pitkän poissaolon jälkeen työntekijää perehdytetään. Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille on valmistunut perehdytysohjelma. INTRO-perehdytysjärjestelmä otettiin käyttöön 14.4.2025. 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 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.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. Henkilöstön täydennyskoulutustarpeita nousee esiin kehityskeskusteluissa. Lääkehoito-osaaminen on erityisen tärkeä täydennyskoulutus ja se on ohjeistettu suorittamaan hyväksytysti viiden vuoden välein.

Painopistealueet koulutukseen on laadittu palvelualoittain. Moodlessa on koulutustarjontaa pakolliset ja vapaaehtoiset koulutukset. Koulutustarjonta on runsasta.

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.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.) Mitoituksen toteutumista seurataan kuukausittain esihenkilöiden ja johdon toimesta. Mäntymäen hoitohenkilökunnan työajasta lasketaan 5 % välillisiin työtehtäviin (tyyppi II). Yksikössä työskentelee myös laitosapulainen 0,2 HTV työpanoksella. Henkilökunnalle voi vajetilanteissa tarjota lisä- tai ylityötä, josta korvataan paikallisten sopimusten mukaan.

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

Tarvittaessa otetaan suoraan yhteys joko puhelimitse tai sähköpostilla, ja/tai järjestetään keskustelutilaisuus asiakkaan, läheisen ja viranomaisen kanssa tapauskohtaisesti. Yhteistyö asiakasohjaajien kanssa koetaan hyväksi ja on toimivaa. Hyvinvointikeskus tuottaa lääkäripalvelun. Yhteistyö kotihoidon, apuvälinelainaamon, konsultaatiot eri ammattiryhmien kanssa sekä muiden kumppaneiden kanssa, että kolmannen sektorin kanssa on riittävää. Asiakkaan luvalla voidaan antaa ja pyytää häneen liittyviä hoitotietoja puhelimitse ja potilastietojärjestelmän kautta. Perusterveydenhuollon ja vanhuspalveluiden muiden toimijoiden asiakastietoihin tarvitaan asiakkaan suostumus. Asukas antaa myös kirjallisen suostumuksen hoitohenkilökunnalle asioida hänen lääkeasioissaan Urjalan apteekissa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet
Ryhmäkoti Mäntymäki sijaitsee Akaassa. Yksikkö toimii Attendo Peltolan kiinteistön B-siivessä. Attendo Oy. toimii Mäntymäen asukkaiden vuokranantajana.

Asukkailla on käytössään oma huone, 21 m2, WC ja suihkutilat. Asukas voi kalustaa huoneen omilla tavaroilla, sisustaa omaksi kodikseen. Huomioiden kuitenkin, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Huoneissa on valmiina paloturvalliset verhot, hoitovuode ja yöpöytä. Yhteinen ruokailutila, tarjoilukeittiö sekä oleskelutilat sijaitsevat B-siiven keskellä. Ovet ovat lukittavat. Yhteinen sauna- suihkutila A-siiven kanssa.

Ulkoilumahdollisuudet ovat hyvät, rakennuksessa on iso terassi ja aidattu iso takapiha. Kulku ulos onnistuu niin pyörätuolilla kuin rollaattorin turvin uusitulla uloskäynnillä, raput ja luiskat uusittu.

Akaan kiinteistöhuolto vastaa huoltotöistä ja pihatöistä. Epäkohtailmoitukset tehdään joko suoraan soittamalla huoltoyhtiöön tai lähettämällä sähköpostia. Ohjeistukset löytyvät ja puhelinnumerot ovat puhelimessa tallennettuna. Siivouspalvelu tuotetaan yhteisesti Attendon kanssa.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

08.03.2022 Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
10.06.2025 Valvontakäynti Pirkanmaan hyvinvointialue
09.01.2025 Palo- ja pelastusviranomainen sekä 27.08.2024 alkusammutuslaitteiden tarkastus
01.10.2025 Ympäristöterveys
18.12.2023 Elintarvikevalvonta / tarjoilukeittiö

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Akaan kiinteistöhuolto vastaa huoltotöistä ja pihatöistä. Epäkohtailmoitukset tehdään joko suoraan soittamalla huoltoyhtiöön tai lähettämällä sähköpostia. Ohjeistukset löytyvät kansiosta ja puhelinnumerot ovat puhelimessa tallennettuna. Siivouspalvelu tuotetaan yhteisesti Attendon kanssa.

Henkilökunta on valveutunutta ja tiedostavat turvallisuusriskit ja poistavat käytöstä rikkinäiset ja epäasialliset välineet. Henkilökunta tarkasti huomioi ympäristöä ja tuo epäkohdat ilmi.

Asiakaskutsujärjestelmän tuottajana toimii Huolto ja varaosat 9Solutions Oy
Vastuuhenkilö osastolta nimetty, hänellä tunnukset ohjelmaan. Osastolla ohjekansio ja ovat kouluttaneet työntekijät järjestelmään.

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

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka).

Perehdytys, tarvittavat ohjeistukset ja vuosihuoltosopimukset, jolloin määräaikaishuollot tehdään asianmukaisesti kerran vuodessa kaikkiin laitteisiin, hoitosängyt, nostimet ja apuvälineet. Laitehuollon toimittaa valtuutettu toimija, joka kirjaa, koodaa ja pitää rekisteriä. Asukkaiden tarvittavat apuvälineet saadaan apuvälinekeskuksesta. Sieltä saa konsultaatioapua apuvälineiden käyttöön liittyen.

Hoitohenkilökunta on valveutunut ja tietää ilmoitusvelvollisuuden. Fimea on taho, jolle tulee ilmoittaa lakisääteiset vaaratilanneilmoitukset. Pirhan ohje: Lääkinnällisten laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan Haipro

ohjelmaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen FIMEALLE.

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

Mäntymäen 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 työntekijöiden käyttöoikeudet tietojärjestelmien käyttöön. Yksikössä on vastuukäyttäjä nimettynä, joka antaa ohjausta ja opastusta esihenkilön ohella tietojärjestelmiin. Uusiin järjestelmiin annetaan koulutusta.

Häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu niin, että asukkaiden ajantasaiset palvelu- ja hoitosuunnitelmasta sekä lääkelistat ovat paperiversioina kansiossa.
Palveluissa hyödynnettävä/käytössä oleva teknologia: hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla rannekkeet, josta painamalla saa kutsuttua hoitajaa. Pääovet ovat sähkölukoilla varustettu ja siis aina lukossa.

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

Mäntymäessä 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.

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

Tarvittavat käyttöoikeudet järjestelmiin tilaa esihenkilö ja/tai tunnustilaaja oikeudet omaava työntekijä. Verkkotunnukset palvelussuhteisiin järjestelmä antaa automaattisesti. Tuntityöntekijöille pitää tilata IDM järjestelmän kautta.
Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tilataan tunnukset Paketti -tilauksen kautta.
Pirkanmaan hyvinvointialue antaa koulutusta ja perehdytystä eri järjestelmien käyttöön.
Yksikössä on nimetty vastuukäyttäjät. Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoitoaja palvelussuunnitelmien ajantasaisuus. sairaanhoitaja/tiiminvetäjät valvovat hoitoa ja palvelusuunnitelman päivittämisestä. Hoitohenkilöstöllä on oltava ajantaseinen tieto kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä.

Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa. Yksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.
Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin. Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu. Tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.
Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

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

Mäntymäessä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 30.04.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
Yksikön lääkehoitosuunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaa esihenkilö yhdessä sairaanhoitajan kanssa.
Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan muutosten yhteydessä.

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

Asukkaan henkilökohtaisesta hygienian toteutumisesta vastaa koulutettu henkilökunta. Hygieniaohjeistus työyksikköön on luotu yhteistyössä aluehygieniahoitajan kanssa.

Ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta. Henkilöstö
suorittaa Infektioiden torjunta asumispalveluyksikössä – Moodle-koulutuksen.

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Mäntymäessä on nimetty infektioiden torjunnan yhdyshenkilö.

Tarvittavat hygieniaohjeistukset ovat luettavissa hygieniakansiossa.
Tiimi/viikko/osastopalavereissa kerrataan hygieniaohjeita ja muistutetaan niiden toteuttamista käytännössä. Koulutus, perehdytys ja ohjeiden noudattaminen ja säännöllinen kertaus ovat ensiarvoisen tärkeää infektioiden ennaltaehkäisyssä. Henkilökunnan työvaatetus on ulkoistettu, palvelun toimittaja on Sakupe Oy. Jätehuolto on järjestetty, särmäjätteen keräys ohjeet/tilaukset tehdään Pirhan pakettitilauksen kautta.

Siivouksesta vastaa koulutettu siistijä asumispalveluihin annettujen siivousohjeiden mukaisesti. Henkilökunta pitää myös yllä yleistä siisteyttä ja tavaroiden järjestystä.

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.

Mäntymäen 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.

Mäntymäen esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Mäntymäessä asukkaisiin kohdistuvia riskejä ovat: kaatumiset, sängystä putoaminen, omaisuuteen kohdistuvat riskit, esteettömyyden huomiointi, perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavaumat, asiakkaan tahaton poistuminen asumisyksiköstä, asiakkaan ja/tai läheisen tyytymättömyys hoitoon, käytöshäiriöt ja väkivalta, puutteellinen ravitsemustila, yksityisyyden- ja intimiteettisuoja.

Ympäristöön kohdistuvia riskejä Mäntymäessä ovat: riittämätön valaistus, liukastuminen, kulkuesteet, ulkopuolinen uhka, puhtaanapitoon liittyvät kemikaalit, tulipalo, palolakanan käyttö, sähkökatkot, ruokamyrkytys, epidemiat.

Hoitoon liittyviä riskejä: huono käsihygienia, infektioiden leviäminen, lääkepoikkeamat huono tiedonkulku.

Varautuminen häiriötilanteisiin: Teknisissä häiriötilanteissa oleelliseen rooliin nousee oman henkilökunnan osaaminen sekä toimiva huoltoliike myös päivystysajan palvelut. Hoivakodissa on akkuvarmennukset, hoitajakutsujärjestelmä toimii n. 2 h, varavalot n. 1- 2 h, sähkölukot n. 2 h. Varustuksena on taskulamput hankittuna, kuivaruokavarasto, kosteita pesulappuja jne. Palovaaraa aiheuttavat tekijät on minimoitu suunnittelussa, toiminnassa ja materiaaleissa. Sisustuskankaat paloturvalliset, tupakointi kielletty sisätiloissa, asukkaalla ei ole omassa käytössä tulentekovälineitä, rakennus on sprinklattu. Henkilökunta on koulutettu, kuinka äkillisiin tilanteisiin reagoidaan. Asukkaiden ajantasaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä lääkelistat ovat paperiversioina kansiossa.

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

Mäntymäen 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.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Ikäihmisten palveluissa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännön työssä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä. Asiakkaiden ja läheisten spontaaniin palautteeseen reagoidaan esim. kasvokkain saatu palaute ja se informoidaan työyhteisössä ja esimiehelle. Viikkopalavereissa palautetta käydään läpi henkilöstön kanssa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. Lisäksi yksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen ehkäisemiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan. Jokaisen työntekijän vastuulla on, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittä toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

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.

Mäntymäen 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

Kun on tiedostettu ympäristön eri vaara/riskikohdat, niin niitä voidaan välttää turvallisuusohjeita noudattaen. Ja kun ymmärretään mahdolliset riski- ja vaaratilanteet, niin osataan niitä ennakoida ja sitä kautta välttää. Pidetään ympäristö siistinä ja selkeänä, ei tukita ylimääräisillä kalusteilla. Huolehditaan apuvälineiden oikeasta käytöstä. Viikko/osastopalavereissa käydään riski- ja vaaratilanteita läpi sekä kuinka niitä voidaan välttää. Kerrataan turvallisuusohjeita. Turvallisuuskävelyt tehdään vuosittain ja tarpeen mukaan.

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.

Reklamaatiot ja palautteet:
Otetaan suoraan yhteyttä toimittajaan heidän antamien ohjeiden mukaisesti.
Sähköpostilla tai puhelimitse.

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.

Mäntymäen 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.

Mäntymäessä 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

Mäntymäen omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa esihenkilö

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet esihenkilö ja henkilökuntaa. Kaikki työntekijät velvoitetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma. Suunnitelmaa säilytetään perehdytyskansiossa sekä ilmoitustaululla kaikkien nähtävillä ja saatavilla. Muutoksista tiedotetaan osastopalavereissa ja viikkopalavereissa.
Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki ryhmäkoti Mäntymäessä tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.
Omavalvontasuunnitelma ohjaa Mäntymäen henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Mäntymäen asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

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

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

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

Omavalvonnan raportointi

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

Mäntymäen esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Akaa 24.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Seija Tromstedt, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.