Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Orvokkikoti

Sisällys

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 13
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 30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 34
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 38
3.13 Infektioiden torjunta 38
4 Omavalvonnan riskienhallinta 40
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 44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 44
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

Orvokkikoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Orvokkikoti, Orvokkikuja 3, 35300 Orivesi
Metsola 040- 6501236
Repola 040- 6126950

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Metsola, 15 asiakaspaikkaa
- Repola, 30 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Katja Salomaa, katja.salomaa@pirha.fi ja 0505697774
Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi ja 0504012257

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.

Orvokkikoti tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista. Orvokkikodissa on 45 asiakaspaikkaa.

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.

Orvokkikodin 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.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen on asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa on jokaisella oma asunto ja henkilöstöltä saa viipymättä hoitoa ja huolenpitoa vuorokauden ajasta riippumatta. Ympärivuorokautiseen palveluasumiseen kuuluu yksilöllisen tarpeen mukaan hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.

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.”

Orvokkikodissa Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupausta ja arvoja käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa osastonhoitajan toimesta talon palavereissa, sekä henkilökunnan kanssa vuosittain käydyissä kehityskeskusteluissa. Orvokkikodin omia arvoja käsiteltiin talon palavereissa marraskuussa 2025. Orvokkikodin arvoja ovat lähimmäisyys, ystävällisyys, yhteisöllisyys ja tasa-arvoisuus. Orvokkikodissa arvoja toteutetaan päivittäisessä hoitotyössä asukkaiden ja omaisten kanssa toimiessa. Pyrimme luomaan lämpimän ja kodinomaisen ympäristön, jossa kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta ja kaikkia kohdellaan tasavertaisesti ja ystävällisesti.

Orvokkikodin toiminta-ajatuksena on edistää ja tukea asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä, sekä tarjota hoitoa ja hoivaa. Ydintehtävä on tuottaa pitkäaikaista, laadukasta palvelua ja hoitoa ikäihmisille heidän tarpeistaan lähtien ja heidän tahtoonsa perustuen.

Orvokkikodilla lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo Oy. Lääkärinkierrot toteutetaan pääasiassa viikoittaisin etäkierroin. Kerran kuukaudessa on lähikierto, jolloin lääkäri tulee Orvokkikotiin. Lähikierroilla järjestetään hoitoneuvottelut, lääkäri tekee tulo- ja määräaikaistarkastuksia, konsultoi akuuttitilanteisiin ja suorittaa toimenpiteitä. Lisäksi käytössä on 24/7 puhelintakapäivystys, joka toimii takaisinsoittopalveluna.

Orvokkikodissa on käytössä omahoitaja- / varahoitajajärjestelmä. Myös jokaiseen työvuoroon on nimetty vastuuhoitaja kaikissa ryhmäkodeissa, vastuuhoitaja on merkitty aamuvuorossa ympäröimällä työvuoro ja iltavuorossa kirjain merkintä on vastuuvuorossa sovittu erikseen

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Orvokkikodissa omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilön sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijät, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, osallistutaan sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. Orvokkikodissa järjestetään vuosittain omaisten ilta, jossa toivotaan asukkaiden ja omaisten tutustuvan omavalvontasuunnitelmaan sekä antavan palautetta ja ideoita. Asiakkaiden ensimmäisessä hoitoneuvottelussa asia nostetaan myös esille ja heille annetaan asiakaspalautelomake.

Henkilöstö osallistetaan suunnitelman laatimiseen järjestämällä säännöllisiä talon palavereita, jossa aihealueittain käydään läpi erilaisia toimintatapoja ja säädöksiä. Henkilöstöä kannustetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan sekä ehdottamaan siihen muutoksia/korjauksia. Orvokkikodissa hoitoneuvottelussa asiakkaille ja omaisille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja toivotaan heiltä palautetta omavalvontasuunnitelmaan sekä hoidon kehittämiseen ja arviontiin.

Orvokkikodin omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Osastonhoitaja Katja Salomaa, katja.salomaa@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.

Orvokkikodin 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).

Orvokkikodissa esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta. Omavalvontasuunnitelma löytyy muovisista seinäkoteloista molempien ryhmäkotien seinätelineistä (paperiversiot). Omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan luettavissa myös Orvokkikodin Teams-kanavalla. Orvokkikodin omavalvontasuunnitelma on julkaistu hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Orvokkikodissa RAI-laatutavoitteita käydään säännöllisesti (kuukausittain) läpi talon palavereissa osastonhoitajan johdolla, sekä arvioidaan yhdessä tulosten oikeellisuutta ja laadullisten tavoitteiden toteutumista yksikössä.

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.

Orvokkikodissa asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ja hyvinvointia edistetään aktivoimalla asiakasta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa asiakkaan toimintakyvyn mukaan. Fyysistä toimintakykyä edistetään perushoidon yhteydessä, mahdollisella yksilöfysioterapialla sekä viriketoiminnalla. Asiakkaiden psyykkistä toimintakykyä tuetaan edistämällä arjen mielekkyyttä monin eri tavoin, joita on alla kuvattu tarkemmin. Asiakkaan henkilöhistorian tunteminen on tärkeää. **Orvokkikodilla** asiakkailla on käytössä elämänpuut, näihin kartoitetaan asiakkaan merkittävät elämäntapahtumat, perhe- ja ystävyyssuhteet, mieluisat asiat, pelot jne. Elämänpuu täytetään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Elämänpuu laitetaan asiakkaan niin halutessa esille huoneen seinälle.

Asiakkaan kotiutumista **Orvokkikotiin** ja päivittäistä hyvinvointia edistetään muun muassa keskusteluin. Turvallisuuden tunteen luominen asiakkaalle alusta alkaen on tärkeää. Asiakkaille on tarjolla viriketoimintaa, ulkoilua ja tapahtumia psyykkisen toimintakyvyn edistämiseksi. Kognitiivista toimintakykyä tuetaan esimerkiksi seuraamalla eri tiedotusvälineitä; lehdet, tv, radio.
Ryhmäkodeissa on mahdollista katsella elokuvia, ja viriketuokioissa on tarjolla monipuolisia virikkeitä, esimerkiksi muistelua, kaskuja, arvoituksia, laulua ja musiikin kuuntelua. Sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseen lukeutuvat päivittäiset tuokiot järjestetään ryhmäkotien yhteisessä tilassa. Näitä ovat mm. keskustelut muiden asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa, asiakkaiden läheisten ihmisten mukana olo asiakkaan arjessa ja kuntoutus- ja viriketoiminnan järjestämät ryhmät ja erilaiset tapahtumat. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa seurataan päivittäin sekä kirjataan terveyskertomukseen.

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.

Osastonhoitaja Katja Salomaa, katja.salomaa@pirha.fi
Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@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

Orvokkikodissa tuetaan asiakkaiden osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Arkiaamuisin on viriketoiminnan ohjaajan vetämä aamutiimi, jossa keskustellaan ajankohtaisista asioista ja asiakkailla on tilaisuus tuoda toiveitaan esille. Kuukausittain järjestetään myös asiakasraati palautteen ja ideoiden keräämiseksi.

Orvokkikodin toiminnassa otetaan huomioon erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet. Asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla. Myös ravitsemukselliset erityistarpeet huomioidaan.

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.

Orvokkikodissa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan asiakkaaseen kohdistuvaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen. Mikäli epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä havaitaan, tilanteeseen puututaan viipymättä ja ilmoitetaan asiasta esihenkilölle valvontalain 29§ mukaisesti, jonka nojalla palveluntuottajan ja sen henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Asia käsitellään sekä tapahtumista informoidaan myös palvelupäällikköä.

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.

Orvokkikodin esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisenpalveluiden Pohjoinen 1 alueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi 0504012257 vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

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

Orvokkikodissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Orvokkikodissa hoitoneuvottelun yhteydessä käsitellään asiakkaan varojen käsittelyn toimintaperiaatteet. Asiakas vastaa itse varojensa käytöstä ja hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle.
Asiakkaan henkilökohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sen läheisen/omaisen/edunvalvojan nimi, joka hoitaa asiakkaan tarvitsemat asiointipalvelut kuten laskut, käteisvarat ym. välttämättömät asioinnit. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huomioidaan myös kyky huolehtia omasta taloudesta ja asioiden hoidosta. Tarvittaessa asiaa selvitetään julkisen/ yksityisen lääkärin toimesta

Hyvän hallintotavan mukaisesti työntekijä ei saa ilmaista olevansa kiinnostunut ostamaan asiakkaan omaisuutta tai saamaan asiakkaalta lahjoja. Työntekijä voi ottaa vastaan tai antaa vain pieniä huomaavaisuuteen liittyviä lahjoja kuten makeisia,

hedelmiä, kukkia tms. Omien tavaroiden tai oman yrityksen palveluiden tai tuotteiden markkinoiminen/myyminen asiakkaalle ei myöskään ole sopivaa.

Asumispalvelujen henkilökunta saa hoitaa asiakkaan raha-asioita vain siinä tapauksessa (poikkeustilanteessa, väliaikaisesti), että asiakkaan välttämättömiä asiointeja ei saada muutoin järjestymään. Asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei saa osallistua. Henkilökunta ei voi toimia todistajana asiakkaan perintö- ym. asioissa esimerkiksi testamentin todistajina.

Orvokkikodissa ei säilytetä asiakkaan arvo–omaisuutta, eikä suuria summia rahaa. Asiakkaan hallussa, hänen huoneessaan ja vastuullaan tulee säilyttää vain pieniä summia kerrallaan. Mikäli asiakas haluaa säilyttää rahavaroja tai arvoesineitä omassa huoneessaan, hän voi tehdä sen omalla / edunvalvojan / omaisen/ läheisen vastuulla. Kirjallisen suostumuksen tästä allekirjoittaa asiakas itse tai jos hän ei siihen kykene, hänen laillinen edustajansa. Asiakasta tai hänen edustajaansa ohjeistetaan siitä, että asumispalveluyksikössä säilytettävä rahamäärä olisi enintään 50 euroa muun muassa mahdollisia terveydenhuollon käyntejä varten (taksimatkat).

Orvokkikodissa asiakkaan laskut toimitetaan henkilökohtaisessa suunnitelmassa nimetylle henkilölle. Suoramaksu- tai suoraveloituspalvelun avaa asiakas itse tai tilinkäyttöoikeudellinen asioidenhoitaja pankkikonttorissa. Vain asiakas itse voi käyttää pankki-/luottokorttia. Henkilökunta ei saa käyttää asiakkaan pankkikorttia eikä asioida verkkopankissa edes asiakkaan tai nimetyn omaisen luvalla tai pyynnöstä. Pankkikorttien, käyttäjätunnusten ja kertakäyttöisten tunnuslukujen käyttö ja säilyttäminen kuuluvat vain asiakkaalle. Asiakas säilyttää omassa huoneessaan itsellään, sekä pankki-/luottokortin, että verkkopankkitunnukset. Henkilökunta ei saa tehdä asiakkaan puolesta ostoksia verkkokaupoissa. Henkilökunnan tulee myös aina pidättäytyä asiakkaiden raha-asioiden hoitamisesta ns. epävirallisesti, vaikka asiakas sitä pyytäisi.

Mikäli asiakkaan varoja varotoimenpiteistä huolimatta katoaa, on asiasta ilmoitettava viipymättä esihenkilölle. Esihenkilön vastuulla on ilmoittaa välittömästi asiakkaan

omaiselle/ läheiselle/asioidenhoidosta vastaavalle ja/tai edunvalvojalle, sekä ohjattava tekemään rikosilmoitus. Mikäli asiakas ei itse tähän pysty tai hänellä ei ole asioiden hoidosta vastaavaa henkilöä / edunvalvojaa, häntä avustetaan ilmoituksen tekemisessä.

Orvokkikodilla mahdolliset rajoittamistoimet kirjataan päivittäin hoitokertomukselle sekä asiakkaan vointia seurataan aktiivisesti sekä kirjataan havainnot. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan päivittäin ja viimeistään kuuden kuukauden päästä rajoittamispäätös tulee uusia. Hoitohenkilökunta huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi rajoitteen tarkistamisajankohta kirjataan päivittäismerkintöihin tulevaan ajankohtaan, jolloin rajoitustoimenpiteen käyttö pitää arvioida uudelleen. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Tällä hetkellä **Orvokkikodissa** käytetään lääkärin arvion perusteella rajoittamistoimenpiteinä sängynlaitojen ylösnostoa, haaravöitä ja hygieniahaalaria.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston mukaan asiakkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asiakkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asiakkaan liikkumista, tulee tarkoin harkita niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. Ratkaisu on aina tehtävä asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen on harkittava, soveltuuko joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Orvokkikodissa hoitopäätöksistä vastaa hoitava lääkäri, joka kirjaa päätöksen potilastietojärjestelmään.

Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Rajoittamisen välineitä käytettäessä, niiden tarvetta arvioidaan ja kirjataan joka käyttökerralla. Lääkärin arvio tehdään kuitenkin aina viimeistään 6 kuukauden kuluttua. Pysyvästi liikuntakyvyttömillä asiakkailla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide.

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

Akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella toimitaan asiakkaan hoidontarpeen mukaisesti. Mikäli rajoittavan turvavälineen käyttö jatkuu, hoidosta vastaava lääkäri tekee hoitopäätöksen virka-aikanaan.

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.

Orvokkikodissa palvelujen toteuttamissuunnitelma laaditaan uuden asiakkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asiakkaan muuttopäivästä alkaen. Palvelujen toteuttamissuunnitelman laatii yksikön määrittelemä omahoitaja/vastuuhoitaja. Palvelujen toteuttamissuunnitelmaan kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, Palvelujen toteuttamissuunnitelma tulostetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelujen toteuttamissuunnitelma sekä RAI päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.

Orvokkikodissa palvelujen toteuttamissuunnitelma käydään läpi ensimmäisen hoitoneuvottelun yhteydessä ja tehdään tarvittavia lisäyksiä. Orvokkikodissa hoitoneuvotteluun osallistuvat asiakas, hänen omaisensa/ läheiset (asiakkaan näin halutessa), omahoitaja, lääkäri, sairaanhoitaja, virikeohjaaja, osastonhoitaja ja tarvittaessa fysioterapeutti. Hoitoneuvottelussa kerrotaan Orvokkikodin toiminnasta, käytännönjärjestelyistä, myös RAI arvioinnista ja elämänpuu otetaan tässä esiin. Hoitoneuvottelussa kartoitetaan myös asiakkaan ja omaisten toiveet. Lääkäri käsittelee hoitotahtoa, hoidon rajauksia, diagnooseja ja lääkitystä. Hoitoneuvottelussa ohjataan myös asiakasta ja omaista edunvalvontaan liittyvissä asioissa. (Digi- ja väestövirasto). Hoitoneuvottelussa kerrotaan myös omatyöntekijän roolista (asiakasohjaaja) asiakkaan hoitoprosessissa.

Orvokkikodilla osastonhoitaja käy säännöllisesti ryhmäkotien tiimipalaverissa läpi asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelmien ja RAI-arvioiden ajantasaisuutta. Sairaanhoitajat ohjaavat ja tukevat omahoitajia palvelujen toteuttamissuunnitelmien laatimisessa. Palvelujen toteuttamissuunnitelmien tavoitteiden / toiveiden toteumista seurataan säännöllisesti sairaanhoitajien järjestämillä hoitotyöntunneilla. Orvokkikodissa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan myös jatkuvasti hoitotyötä tehdessä ja asiakkaan voinnista kirjataan jokaisen työvuoron aikana potilastietojärjestelmään.

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 **Orvokkikotia** 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

Orvokkikodissa muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään talon palaverissa ja yhdessä työyhteisön kanssa. Palaverissa pohditaan, kuinka toimintaa kehitetään palautteen perusteella. Palaverimuistioon kirjataan suunnitelma toiminnan kehittämiseksi. Esihenkilö seuraa tilanteen korjaantumista.

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 **Orvokkikodin** 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

Orvokkikodissa työskentelee osastonhoitaja, vastaava sairaanhoitaja, kaksi (2) sairaanhoitajaa, kaksikymmentäyhdeksän (29) lähihoitajaa, yksi (1) kodinhoitaja, yksi (1) kotipalvelutyöntekijä ja yksi virikeohjaaja.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Orvokkikodin ryhmäkodit muodostavat yhteisen henkilöstökokonaisuuden ja työntekijät siirtyvät tarpeen mukaan eri ryhmäkoteihin. Orvokkikodissa on ryhmäkotikohtaisen henkilöstön lisäksi käytettävissä yhteinen, erillinen pooli, joka muodostuu kolmesta

lähihoitajasta. Poolin työntekijät ovat vakituisessa työsuhteessa ja he sijaistavat sekä äkillisiä poissaoloja että vuosilomia. Tavoitteena on ylläpitää asiakkaille tuttua hoitohenkilökuntaa ja ehkäistä henkilöstövaihtuvuutta. Määräaikaisiksi työntekijöiksi rekrytoidaan koulutettuja, terveydenhuollon nimikesuojattuja tai laillistettuja henkilöitä.

Orvokkikodissa esihenkilö ja/tai vastaava sairaanhoitaja järjestelevät virka-aikaan sijaiset organisoimalla uudelleen olemassa olevaa henkilöstöä, käyttäen vakinaista varahenkilöstöä tai tiedossa olevia ulkopuolisia sijaisia. Viikonloppuisin sijaisen hankkii sairaanhoitaja tai ryhmäkodin henkilöstö. Orvokkikodissa ei ole käytetty vuokratyövoimaa.

Orvokkikodissa opiskelijat voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Opiskelija saa toimia tilapäisesti laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä aina vain ohjauksen ja valvonnan alaisena. Lähihoitajaopiskelijalla tulee olla suoritettuna 60 op ja sairaanhoitajaopiskelijalla 140 op. Rekrytoidessa opiskelijaa, varmistetaan opintorekisteriotteesta, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. 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 ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan yksikössä työskentelevien sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden kesken yhteisvastuullisesti, vuorokohtaisesti.

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.

Orvokkikodissa perehdytyksen tukena käytetään sähköistä Intro-perehdytysjärjestelmää, johon perehdytys dokumentoituu. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä. Lääkehoitoon perehdyttämisestä päävastuun kantaa esihenkilö.

Lääkehoidon perehdyttämisen toteuttaa työyksikön sairaanhoitaja tai vastaava sairaanhoitaja.

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 tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

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

Orvokkikodissa esihenkilö ja työntekijä käyvät läpi kehityskeskustelussa täydennyskoulutustarpeita ja suunnitelmaa niiden suorittamiseksi. Esihenkilö seuraa HR-työpöydältä työntekijän käymiä koulutuksia.

Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. **Orvokkikodissa** työskentelee ja opiskelee maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Esimerkiksi TAMK:ssa opiskelevat sairaanhoitajaopiskelijat ovat voineet aloittaa opintonsa ilman suomen kielen taitoa. Opinnoissa on tavoitteena saavuttaa toimiva yleinen peruskielitaito (yleinen kielitutkinto keskitaso B1) noin kolmessa vuodessa. Kielen opiskelua integroidaan ammattiopintoihin.

Tuemme **Orvokkikodissa** kielen oppimista täydentämällä keskustelua/ohjausta tarvittaessa englannin kielellä. **Orvokkikodissa** mahdollistetaan myös suomen kielen opinnot.

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.

Orvokkikodissa henkilöstövoimavarojen riittävyyttä arvioidaan reaaliaikaisesti erillisen laskentataulukon avulla. Osastonhoitaja ylläpitää laskuria ja seuraa toteutuvan työvuorotaulukon mitoitusta päiväkohtaisesti. Osastonhoitaja raportoi toteumalistojen mukaisen mitoituksen kolmen (3) viikon jaksoissa ja tekee tarvittavat muutokset ryhmäkotien henkilöstömääriin.

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

Orvokkikodissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa. **Orvokkikodissa** pidetään tarvittaessa yhteistyöpalavereja eri toimijoiden kanssa palvelujen varmistamiseksi.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Orvokkikoti sijaitsee Orivedellä hyvien kulkuyhteyksien päässä lähellä kaupungin keskustan aluetta. Orvokkikodin kiinteistön omistaa Arttu asunnot Oy. Kiinteistö valmistui joulukuussa 2022 Tikirak-rakennusyrityksen toimesta. Pirkanmaan hyvinvointialue otti kiinteistön käyttöön tammikuussa 2023.

Orvokkikodin asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja.

Orvokkikodissa on sähkölukolliset ovet, jotka toimivat avaimilla sekä ovikoodilla. Asiakkailla on turvarannekkeet, jotka on liitetty 9Solutions-hoitajakutsujärjestelmään. Myös liiketunnistimia on käytössä esimerkiksi yöaikaan. Hoitajilla on myös turvanappi, jolla saa hälytettyä lisäapua tai hätäapua.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevista turvarannekkeista hälytys tulee vuorossa olevien hoitajien matkapuhelimiin. Hoitajat pitävät matkapuhelimia mukanaan, jonne asiakkaiden turvarannekkeiden hälytykset tulevat. Hälytyksiin vastataan vastaanoton jälkeen. Mikäli turva- tai kutsulaitteissa huomataan toimintahäiriöitä, asiasta ilmoitetaan viipymättä Istekki Oy:lle. Hälytyslaitteiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti ryhmäkodeissa hoitajien toimesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Istekki Oy

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Orvokkikodissa on tehty uuden toimipaikan käyttöönottotarkastus 28.2.2023 Tampereen kaupungin ympäristöterveyden toimesta. Tarjoilukeittiön tarkastus on tehty

7.2.2023 Tampereen kaupungin ympäristöterveyden toimesta. Tarkastuksissa ei havaittu puutteita.

Orvokkikodissa on myös tehty työterveyshuolto Pirten toimesta työpaikkakäynti sekä -selvitys 24.4.2023 ja 8.5.2023. Nämä selvitykset kaikkien nähtävillä Orvokkikodin Teams-ryhmässä. Orvokkikodissa on tehty myös Aluehallintaviraston työsuojelun suunniteltu tarkastuskäynti 7.11.2024.

Orvokkikodin määräaikainen palotarkastus on tehty 18.1.2024 Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimesta. Orvokkikodissa tehdään myös sisäisiä palotarkastuksia ja turvallisuuskävelyjä esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta. Orvokkikodin viimeisin sisäinen palotarkastus on tehty 5.11.2024 esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Orvokkikodin toimitilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa Talohuolto Sistonen Oy. Kiinteistöhuoltoon voidaan olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla ympäri vuorokauden. Jokainen työntekijä on velvollinen ottamaan yhteyttä kiinteistöhuoltoon korjaustarpeen havaitessaan. Kiireettömien korjauspyyntöjen tiedot kerätään lomakkeelle ilmoitustaululle ja lähetetään koottuna viestinä kiinteistöhuollolle tiedoksi.

Voimia Oy tuottaa Orvokkikodin puhtauspalvelun. Voimia Oy kerää säännöllisesti palautetta puhtauspalvelusta ja suorittaa laatukäyntejä.

Orvokkikodilla kaikissa puhelimissa on Monivalvomon numero: Monivalvomoon voi kuka tahansa työntekijä ilmoittaa esim. laajoista sähkökatkoksista, jotka kestävät pitkään, asiakastietojärjestelmien kaatumisesta, tulipaloissa, vesivahingoissa yms. Monivalvomossa selvitetään ongelman laajuutta ja koordinoidaan jatkotoimenpiteitä.

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

Orvokkikodissa hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten CRP-, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajien vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- verensokeri- ja CRP- laiteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Apuvälineiden vika- ja määräaikaishuollot sekä viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka).

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet hankitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaperiaatteiden ja kilpailutuskriteerien perusteella. Asiakkaan yksilöllisesti tarvitsema apuväline valitaan moniammatillisesti fysioterapeutin avustuksella. Laitteen toimittaja vastaa alkuperehdytyksestä ja jatkoperehdytys toteutuu fysioterapeutin toimesta. Osan apuvälineistä huoltaa omahoitaja ja siivouspalvelun työntekijä ryhmäkodissa. Ryhmäkotien henkilökunta tarkistaa laitteiden toimivuuden ja tilaa laitteen korjauksen. Työntekijät perehdytetään tekemään havaitsemistaan terveydenhuollon laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvistä vaaratilanteista viipymättä ilmoituksen sekä esihenkilölle että HaiPro-järjestelmään.

Yksikön 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

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

Orvokkikodin esihenkilö vastaa tietoturvaan perehdytyksestä ja valvonnasta Työntekijä allekirjoittaa sähköistä potilastietojärjestelmää koskevan vaitiolositoumuksen. Esihenkilö vastaa myös ajantasaisen kirjaamisen valvonnasta. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jolla sitoutuu noudattamaan tietosuojalakia.

Ryhmäkodeissa on ohjeistus potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Työntekijät suorittavat tietosuojan verkkokurssin Pirhan koulutusympäristössä Moodlessa, osallistuvat muihin tietosuojavastaavan järjestämiin koulutuksiin sekä noudattavat tietosuojalakia. Esihenkilö valvoo tietosuojan toteutumista yksikössä.

Tietosuojatiimi: tietosuojavastaava@pirha.fi

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

Orvokkikodissa 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 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.

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

Orvokkikodin esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja huolehtivat käyttöoikeudet uusille työntekijöille ja sijaisille tietojärjestelmiin. Uudet työntekijät perehdytetään INTRO-perehdytysohjelmaa apuna käyttäen asiakas ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskeviin ohjeisiin. Asiakastietojen riittävyyttä hoidon ja palvelun kannalta seurataan Orvokkikodissa aktiivisesti esihenkilön toimesta. Tarvittaessa henkilökuntaa ohjataan kirjaamiskoulutuksiin.

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

Orvokkikodissa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 28.1.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Orvokkikodin lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikön lääkäri, Terveystalo Oy

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

Orvokkikodilla noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia ja tarvittaessa voidaan olla yhteydessä hygieniahoitajaan. Hygieniahoitajat käyvät säännöllisesti tarkastamassa Orvokkikodin tilat ja ohjeistavat myös hygieniakäytäntöjä. Hygieniahoitajien käyntien palautteen perusteella tehdään mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Orvokkikodilla hygieniakäytännöissä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajien antamaa ohjeistusta. Orvokkikodissa on kolme nimettyä infektioidentorjunnan yhdyshenkilöä. Infektioidentorjunnan yhdyshenkilöt käyvät hygieniakoulutuksissa ja - kokouksissa ja tuovat tietoa myös muulle henkilökunnalle. Orvokkikodin henkilökunnalla on käytössä työvaatteet Pirkanmaan hyvinvointialueen puolesta, näiden asianmukaisesta pesusta huolehtii Sakupe Oy.

Orvokkikodin puhdistuspalveluista huolehtivat Pirkanmaan Voimia Oy:n puhdistuspalveluiden työntekijät. Tarvittaessa heiltä tilataan lisäsiivousta tarpeen mukaan. Eritesiivous kuuluu kaikille. Orvokkikodilla on käytössä eritepakit molemmissa ryhmäkodeissa. Asukkaiden vuodevaatteet toimitetaan laitospesula Sakupeen. Kotipalvelutyöntekijät / hoitajat huolehtivat asiakkaiden omien vaatteiden pesusta Orvokkikodilla. Orvokkikodissa järjestetään myös hygieniapäiviä.

Puhdistuspalveluiden työntekijät ovat asianmukaisesti koulutuksen omaavia. Muut työntekijät perehdytetään tarvittaviin tehtäviin. Työntekijöiltä edellytetään hygieniapassia.
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.

Orvokkikodissa esihenkilö ja henkilökunta seuraavat säännöllisesti hygieniakäytäntöjen toteutumista annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeen

mukaisesti. Seurantaa tehdään päivittäisten kirjausten perusteellä, sekä päivittäisessä toiminnassa työyhteisön kanssa.

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.

Orvokkikodin 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.

Orvokkikodin esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Orvokkikodin yleisimmät asiakasturvallisuusriskit ovat tapaturmiin liittyvät kaatumiset ja lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumat. Haipro- ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa Orvokkikodin talon palavereissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi

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

Orvokkikodin 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.

Orvokkikodissa esihenkilö tekee Granite-turvallisuusriskien arvioinnit yhdessä turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa kaksi kertaa vuodessa, tämän jälkeen riskienarviointi käydään yhdessä läpi talon palaverissa. Henkilökunta voi laittaa kommentteja tai lisäyksiä esihenkilölle riskeistä. Orvokkikodissa esihenkilö tiedottaa henkilökuntaa talonpalavereissa ja sähköpostilla ilmoitusvelvollisuudesta ja siihen liittyvistä menettelyohjeista. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Ilmoitukset käsitellään viipymättä, suunnitellaan ja toteutetaan korjaavat toimet tapahtumien toistumisen estämiseksi sekä arvioidaan turvallisuuden parantamiseksi toteutettujen toimien riittävyyttä.

Orvokkikodin hoitoneuvottelussa ohjataan asiakasta ja omaista edunvalvontaan liittyvissä asioissa. Tarvittaessa myös henkilökunta voi tehdä ilmoituksen asiakkaan edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestövirastoon.

Orvokkikodin talon palaverissa on käyty henkilökunnan kanssa läpi vakavat vaaratapahtumat ja toimintaohjeet näissä tilanteissa. Ohjeistukset löytyvät myös ryhmäkotien turvallisuuskansioista ja henkilökunnan Teams-kanavalta. Vakavien vaaratapahtumien jälkeen henkilökunnalle järjestetään ryhmäjälkipuinti Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta ja yksilöjälkipuinti työterveyshuolto Pirten toimesta.

Vakavista vaaratapahtumista tehdään tutkinta ja näistä saatua tietoa hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminnassa.

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.

Orvokkikodin 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
Orvokkikodin uudet työntekijät perehdytetään turvallisuus asioihin INTRO-perehdytysohjelmaa tukena käyttäen. Esihenkilö varmistaa henkilöstön riskienhallinnan osaamisen vuosittain käydyissä kehityskeskusteluissa. Henkilökunnan on suoritettava turvallisuuskoulutukset säännöllisesti. Orvokkikodin turvallisuusyhdyshenkilöt käyvät myös lisäkoulutuksia turvallisuuteen liittyen.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus - intra.pirha.fi

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Jos Orvokkikodille tuotetun palvelun laadussa havaitaan puutteita, palautetta palvelusta voidaan antaa sähköisten palautekanavien kautta. Myös suoraa palautetta voidaan antaa sekä on mahdollisuus järjestää yhteispalaveri palveluntuottajan kanssa tilanteen parantamiseksi.

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.

Orvokkikodin 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.

Orvokkikodissa 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

Orvokkikodin omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Katja Salomaa katja.salomaa@pirha.fi p.0505697774

Orvokkikodissa omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilön sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijät, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, osallistutaan sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin.

Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen järjestämällä säännöllisiä talonpalavereita, jossa aihealueittain käydään läpi erilaisia toimintatapoja ja säädöksiä. Henkilöstöä kannustetaan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan sekä ehdottamaan siihen muutoksia/korjauksia. Orvokkikodissa hoitoneuvottelussa omaisille ja asiakkaille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja toivotaan heiltä palautteita omavalvontasuunnitelmaan sekä hoidon kehittämiseen ja arviontiin.

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

siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen talonpalaverin yhteydessä: 18.11.2025.

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

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Orvokkikodin henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Orvokkikodin 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 puutteita, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

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

Orvokkikodin 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

Orivesi 17.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Katja Salomaa, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.