



Omavalvontasuunnitelma

Päivätoiminta Urjala

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
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.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	21
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3.6 Henkilöstö.....	24
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	28
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	38
3.13 Infektioiden torjunta	39
4 Omavalvonnan riskienhallinta	41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	41
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	43
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	47
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	48
5.1 Toimeenpano.....	48
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	48
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	50

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

Pirkanmaan hyvinvointialue

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Päivätoiminta Urjala

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Päivätoiminta Urjala

p. 040 335 4310

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Urjalan päivätoiminnassa keskimäärin 24 asiakaspaikkaa keväällä 2026.

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Niekka Merja, merja.niekka@pirha.fi 0403354290

Miia Mattila, miia.mattila@pirha.fi 0503308310

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Sosiaalihuoltolain mukaan kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

Kotihoito ja tukipalvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää kotiin annettavia palveluita (kotihoito, tukipalvelut), mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluissa Sote-tilannekeskus tarjoaa ammattilaiselle tukea ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa lisäedellytyksiä onnistua työssä.

Toiminta-ajatus

Kuntouttava päivätoiminta on tavoitteellista psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä tukevaa toimintaa. Palvelua voidaan myöntää, mikäli asiakkaalla on motivaatio osallistua päivätoimintaan, asiakas kykenee toimimaan ryhmässä ja hyötyy siitä sekä kuntoutuksesta, asiakkaalla on ohjauksen, valvonnan tai päivittäisissä toiminnoissa avustamisen tarvetta.

Ikääntyneiden kuntouttava päivätoiminta on ryhmämuotoista toimintaa, jolla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja kotona asumista. Kuntouttavaa päivätoimintaa järjestetään monimuotoisesti, joko toimipisteissä tapahtuvana tai etäpäivätoimintana.

Kuntouttava päivätoiminta myönnetään asiakkaan tarpeeseen perustuvana, kerran viikossa tapahtuvana, määräaikaisena ja tarpeen mukaan uusittavana kuntoutusjaksona. Jakson päätyttyä asiakas ohjataan etäpäivätoimintaan, lähitoreille tai muihin toimintakykyä ylläpitäviin palveluihin hänen niin halutessaan.

Kuntouttavan päivätoiminnan kesto on viisi tuntia ja se sisältää asiakkaalle tarjottavan lounaan ja päiväkahvin. Kuntouttava päivätoiminta pitää sisällään ryhmälle järjestetyn kuntoutumista edistävän toiminnan ennen lounasta ja lounaan jälkeen. Aktiivisen toiminnan kesto on vähintään 2,5 h toimintapäivästä. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden kuljetusjärjestelyistä, mikäli asiakas kuljetuksen kuntouttavaan päivätoimintaan tarvitsee. Kuljetukset toteutetaan ryhmäkuljetuksina.

Urjalan kuntouttavan päivätoiminnan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen.

Kotona asumista tuetaan useilla eri palveluilla. Kotihoito on keskeinen palvelu, mutta sen ohella on tarjolla erilaisia tukipalveluja sekä lyhytaikaista asumispalvelua. Kotiin tuotettavat tukipalvelut on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppalpalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelut
- Siivouspalvelu
- Kuntouttava päivätoiminta ja etäpäivätoiminta

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan yhteisten arvojen mukaisesti: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus, Luottamus.

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

Päivätoiminnassa arvot välittyvät asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen, voimavaralähtöiseen palveluun ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen. Uusia toimintatapoja kehitetään asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan oma tahto ja itsemääräämisoikeus.

Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaille tarjotaan monipuolista tekemistä ja harjoitteita, jotka tukevat asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Päivätoimintakerrat suunnitellaan niin, että päivän sisältö on monipuolista, tavoitteellista ja kuntouttavaa. Myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet, tavoitteet ja voimavarat huomioidaan suunnittelussa. Päivätoiminnan ohjelmassa on vaihtelevasti erilaisia liikuntatuokioita, aivotreeniä ja musiikkituokioita. Kaikki ryhmät ovat vuorovaikutteisia, mikä mahdollistaa jokaisen asiakkaan kohtaamisen ja osallistumisen. Tavoitteena on luoda mielekästä ja yhteisöllistä toimintaa, jossa jokainen ryhmän jäsen voi kokea itsensä tärkeäksi ja osalliseksi.

Toimipisteissä tapahtuva kuntouttava päivätoiminta kestää viisi tuntia kerrallaan. Asiakkaalle voidaan myöntää yksi toimintakerta viikossa. Toimintakerta sisältää myös asiakkaalle tarjottavan lounaan ja päiväkahvin. Tarvittaessa asiakkaalle myönnetään myös lisämaksullinen kuljetuspalvelu toimintaan pääsemiseksi. Toimipisteissä tapahtuva päivätoiminta on vaihtoehto kuntouttavalle etäpäivätoiminnalle. Asiakkaalle voidaan myöntää samanaikaisesti sekä etäpäivätoimintaa että toimipisteissä tapahtuvaa kuntouttavaa päivätoimintaa.

Päivätoiminnan lähtökohtana on voimavaralähtöinen työskentelytapa, jolla pyritään turvaamaan asiakkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Jokainen asiakas

kohdataan yksilöllisesti huomioiden jokaisen asiakkaan toimintakyvyn. Päivätoiminnan tarkoituksena on ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen ja kotona asumisen tukeminen.

Päivätoiminnassa noudatetaan turvallisemman tilan periaatetta. Päivätoiminnan asiakkaille luodaan yhdenvertainen, myönteinen ilmapiiri, jossa kuunnellaan ja annetaan mahdollisuus kaikille osallistua keskusteluun. Henkilökunta puuttuu mahdolliseen häiritsevään käyttäytymiseen tai puheeseen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Henkilöstön kanssa käydään omavalvontasuunnitelma läpi tiimipalaverissa. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus pyytää tekemään lisäyksiä suunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut yksikön esihenkilö, päivätoiminnan asiakasvastaava sekä päivätoiminnan lähihoitajat.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Merja Niekka, palveluvastaava, merja.niekka@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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.

Urjalan päivätoiminnan 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](https://www.pirha.fi)).

Urjalan päivätoiminnan omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikössä sekä se löytyy yksikön teams-kansiosta ja Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

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 ja seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä toteuttamissuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. 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 toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [IKI Toimialue - iRAI HC laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf - Kaikki asiakirjat](#)

Uudet työntekijät perehdytetään perehrymissuunnitelman mukaisesti. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan Vanhuspalvelulaissa säädettyjä periaatteita sekä siitä, että palvelu täyttää muutkin sille asetetut vaatimukset.

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakassuunnitelman ja RAI arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös seurata, miten suunnitelma toteutuu.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet sekä suunnitelma seurannasta. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. Asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

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. Päivätoiminnassa kiinnitetään huomiota myös kuljetusten turvallisuuden ja aikataulujen toteutumiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuja. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://www.pirha.fi/palveluverkko)

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös 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.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua ja kuntoutusta koskevaan toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan asetetut tavoitteet. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja huomioidaan asiakkaan fyysiset ja psyykkiset voimavarat.

Päivätoiminnan lähtökohtana on voimavaralähtöisyys, jolla pyritään turvaamaan asiakkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja.

Päivätoimintayksikön henkilökunta havainnoi säännöllisesti päivätoiminta-asiakkaan terveydentilaa sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Kuntoutuksen painopiste on sekä fyysisen että psyykkisen toimintakyvyn kokonaisvaltaisessa ylläpitämisessä ja edistämisessä sekä muistikuntoutuksessa. Tavoitteena on ennaltaehkäistä ja vähentää yksinäisyyden ja turvattomuuden tunnetta sekä lisätä voimavaroja arjessa pärjäämiseen. Kuntouttavaan päivätoimintaan sisältyy mm. liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa. Päivätoimintapäivän aikana huolehditaan tarvittaessa myös asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta.

Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan terveyteen, toimintakykyyn ja elämänlaatuun. Päivätoimintapäivän aikana asiakkaalle tarjotaan lounas ja päiväkahvi. Ateriapalvelun tuottamisesta Urjalan päivätoimintayksikköön vastaa yksityinen palveluntuottaja Pirkanmaan Voimia Oy. Viikoittain vaihtuvat ruokalihat ovat näkyvillä päivätoimintayksikössä. Ruokailutilanteen viihtyisyyteen ja asiakkaan mahdollisuuteen valita mieluisat ruoat ja ruoka-aineet tulee kiinnittää huomiota. Ruokailuissa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito.

Asiakkaita avustetaan ruokailussa tarpeen mukaan. Erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan päivätoimintaryhmien ateriasuunnittelussa.

Ateriapalveluiden tuottajalta edellytetään, että ruoan tulee täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Päivätoiminnassa seurataan ruoan laatua ja annetaan tarvittaessa palautetta ateriapalveluntuottajalle.

Ravitsemuksen seuranta tapahtuu päivätoimintapäivän yhteydessä havainnoiden ja toteuttamalla ravitsemuksen tukemista.

Päivätoimintayksikössä asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla asiakaskohtaisilla toteuttamissuunnitelmilla, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä, henkilöstön osaamisen ylläpidolla sekä riskien ja palautteiden järjestelmällisellä käsittelyllä. Digitaalisten palveluiden turvallisuudessa korostuu luotettava tunnistautuminen, tietoturvalliset yhteydet, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden ohjaus.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kuntouttava päivätoiminta kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Palvelujohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä päivätoimintayksiköidensä johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Päivätoimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Urjalan päivätoimintayksikön esihenkilö Merja Niekka, merja.niekka@pirha.fi

Eteläisen lähijohtamisalueen palvelupäällikkö Miia Mattila, miia.mattila@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä

havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovitulla toimintakäytännöllä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelun tarpeen arvioinnin perusteella. Yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma.

Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on nimetty säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa. Omatyöntekijän tulee tarpeen neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle viedään kotihoidon asiakaskansio, joka sisältää keskeiset tiedot asiakkaan palvelusta sekä häntä hoitavan tiimin yhteystiedot. Kansion avulla varmistetaan myös oleellisten asiakastietojen siirtymistä akuuteissa tilanteissa kotihoidolta ensihoitoon / päivystykseen.

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](#)

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan laadittuja, kirjallisia eettisiä ohjeita.

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti, tasavertaisesti ja palveluiden myöntämisen perusteita noudattaen.

Epäasiallisen tapahtuman ilmetessä yksikössä selvitetään lähiesihenkilön johdolla mitä on tapahtunut. Esihenkilöiden vastuulla on epäasialliseen kohteluun puuttumisen ohjaaminen henkilöstön keskuudessa ja asiakkaan kotona. Jos asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä ilmenee, työtoverit ovat velvollisia puuttumaan asiaan ja tarvittaessa viemään asiaa eteenpäin esihenkilölle. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilöstöä kuullaan. Tapahtuma käsitellään yhdessä heidän kanssaan heidän näkemystään kuunnellen. Kaltoinkohtelu, epäasiallinen käytös tms. selvitetään aina asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa. Asianomaiselta kysytään, miten hän toivoo, että asia käsitellään. Tämän keskustelun pohjalta sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

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

Asiakkaan 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](#)

Päivätoiminnan asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle ja kantelun tekeminen lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun

vastaavaan tahoon. Omaevalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemiseen. Pirkanmaan hyvinvointialueelle on laadittu hallinnolliset asiakirjaprosessikuvaukset, joissa on kuvattu muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätösten käsittelyprosessi. Lisätietoja asiasta löytyy myös Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään määräajassa. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palavereissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin

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 Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi](#)

Kuntouttava päivätoiminta järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Urjalan kuntouttavassa päivätoiminnassa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa

asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistansa päivätoimintayksikön kuntouttavaan ja virikkeelliseen toimintaan. Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu ja tavoitteena edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Päivätoiminnassa asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan asiakkaan toimintakyky ja voimavarat huomioiden. Päivätoimintayksikössä noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä koskevia säännöksiä ei sovelleta päivätoimintayksiköissä. Mikäli kuntouttavaa päivätoimintaa ei pystytä toteuttamaan turvallisesti ilman itsemääräämisoikeuteen kohdennettavia rajoittamistoimenpiteitä, asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan palvelutarpeen arvioinnin kautta muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotona asumisen tukipalveluiden myöntämisen edellytyksenä on, sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen tekemä palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

Kuntouttava päivätoiminta (päivätoimintayksikössä tai etäpäivätoimintana voidaan myöntää säännöllisen kotihoidon tai omaishoidon tuen asiakkaalle, jos kaikki alla olevat ehdot täyttyvät:

- asiakkaan psyykinen, fyysinen, kognitiivinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt
- asiakkaalla on oma motivaatio osallistua päivätoimintaan
- asiakas kykenee toimimaan ryhmässä ja hyötyy ryhmätoiminnasta ja -kuntoutuksesta eikä ole yksilöllisen kuntoutuksen tarvetta
- asiakkaalla on avun tarvetta päivittäisissä toiminnoissa

Palvelutarve arvioidaan puolen vuoden välein osana asiakkaan kokonaistilanteen arviointia. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää määräaikaisesti muille asiakkaille, jos kaikki yllä olevat ehdot täyttyvät.

Kuntouttavan päivätoiminnan asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. Palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen kuntouttavan päivätoiminnan myöntämisperusteiden mukaisesti.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muututtua oleellisesti.

Kuntouttava päivätoiminta järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa.

Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu ja tavoitteena edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Päivätoiminnassa asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan asiakkaan toimintakyky ja voimavarat huomioiden. Päivätoimintayksikössä noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja

kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Tavoitteena on tukea ja kannustaa asiakkaita aktiivisuuteen oman terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksi. Päivätoimintayksikön henkilökunta toteuttaa voimavaralähtöistä työskentelytapaa ja mahdollistaa erilaista osallistavaa toimintaa päivätoimintapäivien sisältönä. Asiakkaiden vointia seurataan ryhmätoimintojen ja yksilöohjauksien yhteydessä sekä reagoidaan tarvittaessa voinnin muutokseen. Asiakkaan päivätoimintapäivään liittyvät asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään. Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet huomioidaan käyttämällä esimerkiksi tulkkipalvelua.

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

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 Urjalan päivätoimintaa 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

Muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset käsitellään määräajassa. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Lähiesihenkilö puuttuu välittömästi ja alkaa toimiin muistutusten ja kanteluiden selvittämiseksi ja tarvittavien jatkotoimenpiteiden päättämiseksi. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palavereissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://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 kuntouttavan päivätoiminnan palvelussa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- 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 Urjalan päivätoiminnan palaverissa 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](https://intra.pirha.fi)

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Urjalan päivätoiminnassa työskentelevät työntekijät ovat kotihoidon henkilöstöä. Päivätoimintapäivissä työntekijätarve määräytyy asiakastarpeen mukaisesti. Päivätoiminnan asiakasvastaava koordinoi päivätoiminnan asiakaspaikkoja. Urjalan päivätoimintapäivien toteutuksessa tarvitaan tällä hetkellä kaksi lähihoitajaa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Urjalan päivätoimintaan käytetään sijaisia tarpeen mukaan. Päivätoimintayksikössä noudatetaan vanhuspalvelulain ja laatusuosituksen vaatimuksia. Henkilöstötarvetta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa sekä lisäksi käytetään tarvittaessa ulkopuolista sijaista tai vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa.

Lähihoitajilta edellytämme LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Päivätoimintayksikössä työskentelevältä työntekijältä vaaditaan hygieniapassi ja terveydentilanselvitys.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia kotihoidossa ja päivätoimintayksikössä lähihoitajan sijaisena. Opiskelijan toimiessa tilapäisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä työnantaja määrittää opiskelijan oikeudet lääkehoidon toteuttamisessa huomioiden opiskelijan valmiudet ja työyksikön lääkehoidon vaativuuden. Esihenkilön arvioi tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja sen, että hänellä on tehtävien hoitamiseen riittävät edellytykset. Opiskelijan on oltava kirjoilla oppilaitoksessa voidakseen toteuttaa lääkehoitoa sijaisena toimiessaan. Perehdytyksen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena.

Yksikössä nimetään jokaiseen työvuoroon opiskelijalle kirjallisesti ohjaaja, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä, ja jolla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa työyksikössä kuin opiskelija, mutta työnantajan arvion perusteella joissakin tilanteissa riittää, että ohjaaja toimii samassa toimintayksikössä, jos potilasturvallisuus ei vaarannu. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa sekä viivytyksettä puututtava siinä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: [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 työnantajan 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.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Käytännön perehdyttäminen toteutetaan yksikössä ja sitä tekevät päivätoiminnassa työskentelevät kokeneet työntekijät. Henkilöstön käytettävissä on lisäksi kattava sähköinen perehdytysopas Eteläisen alueen omalla Teams-kanavalla. Lääkehoidon osalta perehdytys on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa. Hyvinvointialueelle on käytössä myös sähköinen Intro perehdytysohjelmisto, joka mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

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

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Asiakastarveperusteisella työvuorosuunnittelulla varmistetaan, että hoitajia on asiakasrakenteen ja asiakkaiden tarpeita vastaava henkilöstömäärä suunnitelluissa työvuoroissa. Henkilöstötarvetta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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](#)

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Kuntouttavan päivätoiminnan työntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin.

Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa. Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteiset potilas- ja asiakastietojärjestelmät, jotka mahdollistavat viiveettömän yhteydenpidon asiakkaan asioissa, asiakkaan luvalla. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä asiakas- tai potilastietojärjestelmästä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse.

Kuntouttavassa päivätoiminnassa tehdään yhteistyötä omaisten ja läheisten lisäksi muun muassa kotihoidon hoitajatiimien, asiakasohjauksen ja tarvittaessa avo- ja

sairaalapalveluiden ja aikuissosiaalityön kanssa. Yhteistyötä tehdään myös asiakkaiden seurakunnan, liikuntatoimen ja kolmannen sektorin kanssa. Lisäksi erilaiset muut yksityiset toimijat huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu pääosin puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on hyvä asiakastyön kirjaus. Päivätoimintayksikön asiakkaille nimetään omatyöntekijä, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä.

Minun tiimini- toimintamallin lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella Ikäihmisten palveluissa on käytössä TARMO-tiimi, jossa monialaista yhteistyötä toteutetaan asiakaslähtöisesti. TARMO-tiimissä voidaan käsitellä kotihoidon säännöllisten, määräaikaisten ja tilapäisten asiakkaiden tilannetta keskustellen, arvioiden ja moniammatillisesti sopien, jotta asiakkaat saavat tarkoituksenmukaiset palvelut. Minun tiimini- toimintamalli puolestaan soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Urjalan kuntouttavalla päivätoimintayksiköllä on tarkoituksenmukaiset, esteettömät toimitilat päivätoiminnan toimintaan. Tilassa on uusittu viilentävä ilmanvaihtojärjestelmä ja hyvä uusittu valaistus. Päivätoimintapäivää vietetään pääosin yhteistilassa, jossa eri toiminnot tapahtuvat. Liikunnallisen toiminnan suorituspaikkana hyödynnetään tarvittaessa myös yhteistilaan liittyvää käytävän osaa. Päivätoimintayksikössä työskentelevillä työntekijöillä on käytössään toimistotilat taukutiloineen sekä henkilöstön sosiaalitulat.

Kaikilla päivätoiminnassa työskentelevillä työntekijöillä on käytössään matkapuhelimet, joilla saa tarvittaessa hälytettyä apua.

Yksikössä on käytössä tarvittavat apuvälineet asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Päivätoimintayksikön asiakkailta on käytössään omia apuvälineitä esimerkiksi rollaattoreita, pyörätuoleja ja kävelykeppejä.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Palotarkastus tehty 13.1.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Urjalan päivätoimintayksikön toimitilan siivouksesta vastaa yksityinen palveluntuottaja Pirkanmaan Voimia Oy sovituksen palvelusopimuksen mukaisesti. Kiinteistönomistaja vastaa toimitilojen huoltotoimenpiteistä. Pirkanmaan hyvinvointialueen tilanhallintapalvelut vastaavat kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle. Kiinteistöä ja kiinteistössä olevia kalusteita / välineitä koskevista huoltotarpeista tai epäkohdista tehdään huoltopyyntö Paketti-ilmoituksella. Kiireellisessä asiassa huoltotarpeesta tai epäkohdasta ilmoitetaan myös toimitilojen kiinteistöhoitajalle. Yksikön jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho.

Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan Sakupe Oy:ltä, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse.

Toimitiloihin ja tilankäyttöön liittyvää turvallisuutta tarkastellaan erityisesti palo- ja pelastustarkastuksen ja työsuojelun riskien arvioinnin yhteydessä. Edellä mainituissa yhteyksissä oleellista on, että tunnistetaan riskit ja arvioidaan, mihin riskeihin voi ja kannattaa reagoida ja miten jäännösriskien todennäköisyys minimoidaan.

Turvallisuusnäkökulman lisäksi tiloja ja tilankäyttöä arvioidaan toimivuuden näkökulmasta. Päivätoiminnan henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta asiakaskäynneillä ja puuttuu tilanteeseen epäkohdan/vaaratilanteen havaittuaan.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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

Päivätoimintayksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita. Tarvittavat laitteet ja tarvikkeet asiakas tuo päivätoimintaan mukanaan.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien apuvälinepalveluista. Päivätoiminta-asiakkailla henkilökohtaisessa käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite.

Päivätoiminnan työntekijät konsultoivat tarvittaessa kuntoutuspalveluiden fysioterapeuttia, mikäli tarvitsevat apuvälineiden käytön opastusta. Päivätoiminnan henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta ja puuttuu tilanteeseen epäkohdan havaittuaan. Uuden laitteen käyttämistä varten työntekijöille varmistetaan riittävä perehdytys.

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Apuvälineiden käytön mahdollisuus on tärkeää kotihoidon henkilökunnan työturvallisuuden näkökulmasta ja asiakkaan tulee se mahdollistaa.

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 lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

Urjalan päivätoiminnan henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä.

Urjalan kuntouttavassa päivätoiminnassa vain hoitajat käyttävät teknologisia laitteita mm. tablettia. Lisäksi kaikilla päivätoiminnassa työskentelevillä työntekijöillä on käytössään matkapuhelimet, joilla saa tarvittaessa hälytettyä apua.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

Päivätoimintayksikössä ei tule kuvata asiakasta, ellei siihen ole asiakkaan lupaa. Kuvaamiselle pitää olla peruste, joka voi olla esimerkiksi tilanne, jossa asiakas on antanut luvan julkaista kuvan jossain työnantajan tiedotteessa, sosiaalisessa mediassa tai koulutukseen liittyvässä tehtävässä. Vain oikeustoimikelpoinen asiakas voi antaa itseään koskevan kuvausluvan. Kuvauslupa pyydetään kirjallisesti, lomake tallennetaan Lokeroon. Työntekijällä ei ole oikeutta kuvata asiakasta edes toisen viranomaisen pyynnöstä ilman asiakkaan lupaa.

Asiakkaan hoitoon liittyviä valokuvia saa ottaa. Tällainen valokuva voi olla esimerkiksi kuva haavasta. Myös hoitoon liittyvän valokuvan ottamiseen tulee olla asiakkaan lupa.

Valokuvan saa lähettää esimerkiksi asiakkaan hoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle tai lääkärille tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Päivätoimintayksikössä työskentelevän työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta. Kuvaamiseen saa käyttää ainoastaan työnantajan laitteita ja valokuvien eteenpäin lähettämisen tulee tapahtua työnantajan (Pirha) laitteilla, sähköpostia käytettäessä Pirhan sähköpostilla. Valokuvat tulee poistaa myös lähtevästä sähköpostista niiden lähettämisen jälkeen. Kuvaaminen, siihen saatu lupa ja kuvan käyttötarkoitus tulee kirjata asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Valokuvia ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen, kuin mihin lupa on saatu. Päivätoimintayksikön työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta.

Esihenkilö vastaa siitä, että epäselvyydet käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mikäli havaitaan epäkohtia, tulee esihenkilön ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja

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

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

Urjalan päivätoiminnassa 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 terveystieteiden 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 palveluissa tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuoja)

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.

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

Päivätoimintayksiköissä toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä päivätoiminnan omien kirjausohjeistusten mukaisesti.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Päivätoimintayksikössä on käytössä potilas- ja asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen.

Päivätoimintayksikössä työskentelevät työntekijät kirjaavat asiakaskäyntitiedot ja käyntiä koskevat huomiot ja havainnot potilas- ja asiakastietojärjestelmään.

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. Päivätoimintayksikön henkilökunnalla on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot asiakkaan päivätoimintapäivän yhteydessä, viipymättä. Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu asiakas- ja toteuttamissuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Asianmukainen kirjaamistapa on asiakaslähtöinen, kuvaa asukkaan voimavaroja ja toiveita, palvelun toteuttamista. Kirjaaminen on ajantasaista ja kirjaamisen kieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Kirjattu tieto on hyödynnettävää ja tukee hoidon jatkuvuutta.

Perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset.

Päivätoimintayksikön esihenkilö vastaa työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan. Päivätoiminnan työntekijät suorittavat pakollisen verkkokoulutuksen (Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus), joka uusitaan kahden vuoden välein.

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](#)

Urjalan päivätoiminnassa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Urjalan päivätoiminnan lääkehoidosta vastaava yksikön esihenkilö seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista arjessa.

Päivätoiminnan asiakkaiden lääkäripalveluista vastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaanottopalveluiden lääkärit vastuualueiden mukaisesti. Terveiden edistäminen ja sairauksien- sekä voinnin seuranta lääkärin ohjeiden mukaan kuuluu kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. Päivätoimintayksikössä työskentelevällä hoitajalla on vuorokauden ympäri käytössään lääkärin takapäivystys, josta hoitaja saa lääkärin konsultaatioapua koskien esimerkiksi asiakkaan muuttunutta yleistilaa ja päivystykseen lähettämisen tarvetta.

Lisäksi päivätoiminnassa työskentelevien työntekijöiden tukena on Sote-tilannekeskus, joka tukee ammattilaisia asiakkaan tai potilaan tilanteen ratkaisemiseksi ja josta työntekijä saa konsultaatioapua asiakkaan epäselvissä tilanteissa. intra.pirha.fi/sote-tilannekeskus

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](https://intra.pirha.fi/sote-tilannekeskus)

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään käyttämällä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohteita. Työvaatteet tulevat Pirkanmaan hyvinvointialueen puolesta. Urjalan päivätoiminnassa on nimetty hygieniavastaava.

Päivätoimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakas hankkii ja tuo mukanaan omat henkilökohtaiset hygieniatuotteensa kuten ihon hoitotuotteet, perusvoiteet, pesulaput ym. Päivätoiminnan henkilöstöllä on tarvittavat käsineet ym. suojavälineet hygieniapalvelun toteuttamiseen. Asiakas saa tietyt hoitotarvikkeet hoitotarvikejakeluohjeen mukaisesti ja voi hankkia ylittävät määrät omalla kustannuksellaan. Maksuttomiin hoitotarvikkeisiin on oikeutettu henkilö, jolla on lääketieteellisin perustein todettu pitkäaikainen sairaus, joka on kestänyt vähintään kolme kuukautta.

Päivätoimintayksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen laatimia hygieniaohteita esim. henkilökohtainen hygienia ja käsihygienia, sekä suojautumisen ohjeistukset. Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infekti- ja hygieniaohteistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohteet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Infektioiden torjunnassa on tärkeää suojainten oikea ja oikea-aikainen käyttö. Osana työntekijöiden perehdytysuunnitelmaa käydään suojainten oikea käyttö ja varotoimet. Päivätoiminnan henkilöstöllä on käsidesit, kasvomaskit ja kertakäyttö hansikkaat käytössä ohjeistuksen mukaisesti (suojausvarustus tarpeen mukaan). Jos asiakkaan tilanteeseen liittyy infektioriski, tästä tehdään asianmukaiset ilmoitukset niin asiakastietojärjestelmään, jotta tieto välittyy kaikkia asiakasta hoitaville työntekijöille. Yhteiskäytössä olevien puhelimien ja tietokoneiden käsittely tehdään pintadesinfektioaineella. Päivätoimintayksikössä työskentelevät työntekijät tuntevat oikeat toimintatavat sekä tietävät riittävästi käyttämistään puhdistus- ja

desinfektioaineista. Aineet löytyvät kemikaaliluettelosta ja käytössä olevien tuotteiden käyttöturvallisuustiedotteet löytyvät sähköisesti kotihoidon perehdytyskanavalta ja on koko henkilöstön luettavissa.

Eteläisen alueen infektioiden torjunnan asiantuntijana toimii Infektioiden torjuntayksikön hygieniahoitaja. Infektioiden torjuntayksikkö ylläpitää alueellista infektioautien torjunnan ja hoidon ohjeistusta, neuvoo ja kouluttaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita infektioiden torjunnassa ja hoidossa, sekä tiedottaa väestölle infektioista ja tartuntataudeista. Hygieniahoitaja tulee kutsuttaessa pitämään koulutusta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hygienia työryhmässä päivätoiminnan edustajana on hygieniayhdyshenkilöksi valittu työntekijä. Hän pitää omat tietonsa ajan tasalla ja jakaa tiedon eteenpäin työntekijöille.

Päivätoiminnan ja henkilökunnan taukutilojen siivouksesta huolehtivat yksityisen palveluntuottajan työntekijät ja jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho, joka vaihtelee toimipisteittäin.

Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan Sakupe Oy:ltä, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse. Asiakaspyykkiä ei päivätoimintayksikössä pestä.

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.

Urjalan päivätoiminnan 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 kotihoidon viisi yleisintä asiakasturvallisuusriskiä 1.1.2025 – 30.9.2025 HaiPro-järjestelmän raportin mukaan liittyvät asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, tapaturmaan tai onnettomuuteen, hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen, tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvään tapahtumaan.

Urjalan päivätoiminnan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yleisimpiä asiakasturvallisuusriskejä Urjalan päivätoiminnassa ovat pääasiallisesti kuljetuspalveluihin liittyvät haasteet. Kuljetuspalveluiden sovittu aikataulu ei aina toteudu, asiakas joutuu odottamaan tai jäämään yksin esimerkiksi tiedonkulun tai kuljetuksen haasteitten takia. Muina riskeinä kuntouttavassa päivätoiminnassa voivat olla kaatumiset ja tiedonkulun haasteet. Riskin ennaltaehkäisemiseksi on sovittu yhteiset toimintatavat eri toimijoiden välisen yhteistyön ja tiedonkulun parantamiseksi. Toiminnan sujuvuutta ja laatua seurataan säännöllisesti. Kaikki ilmoitukset käsitellään esihenkilön toimesta ja käydään läpi työntekijöiden kanssa riskien estämiseksi jatkossa.

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](#)

Urjalan päivätoiminnan esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumisen

toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

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.

Urjalan päivätoiminnan 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.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialue- ja vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömydestä. 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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan potilas- ja asiakasturvallisuuden toimeenpanoa turvallisuuskulttuurin, johtamisen, vastuiden määrittämisen sekä toimintaa ohjaavien säädösten näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää riskienhallinnan sekä keskeiset potilas- ja asiakasturvallisuuden menetelmät ja toimeenpanon. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on luettavissa henkilöstön sisäisessä tietokannassa intrassa. Päivätoimintayksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen työterveyshuollon sekä työsuojelun toimintasuunnitelmia, jotka päivitetään vuosittain.

Urjalan päivätoimintayksikössä työskentelevät työntekijät perehdytetään Pirkanmaan hyvinvointialueen käytössä oleviin turvallisuus- ja vaaratapahtumien ehkäisyohjeisiin. Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palvelussamme. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja niiden toteutumisen vähentäminen on toiminnan tärkeä lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Jokainen henkilökunnan jäsen suorittaa Omavalvonta – vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen – verkkokurssin ja esihenkilöt myös Omavalvonta – Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyn verkkokurssin. Näiden verkkokurssien avulla henkilökunta oppii ymmärtämään ilmoitusten tekemisen veloitteen ja tärkeyden ja saa samalla ilmoitusten tekemiseen tarvittavat ohjeet.

Työntekijöitä kannustetaan HaiPro-ilmoitusten tekemisessä ja tarvittaessa annetaan ohjeita niiden tekemiseen. Kaikki yksikön HaiPro-ilmoitukset selvitetään ensin tarkemmin ja tehdään kiireellisiin asioihin heti korjaavat toimenpiteet. Kaikki ilmoitukset käsitellään yksikössä. Ilmoitusten yhteisellä käsittelyllä pyritään oppimaan, miten samanlaiset vaaratapahtumat jatkossa pystytään estämään. Pirkanmaan hyvinvointialueen Intra sivuilta löytyy henkilökunnalle kattavasti ohjeita HaiPro-ilmoitusten tekemiseen ja käsittelyyn.

Jokaisen 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. Riskienhallinnan työvälineet ja näiden käyttäminen käydään läpi perehdytyksen yhteydessä, näihin lukeutuvat käytännön toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteiden varalle.

Henkilöstön kohtaamaa väkivallan uhkaa/häirintää voidaan hallita, kun se tiedostetaan ja ennakoidaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Lisäksi määrävälein toteutetaan aihepiiriin sopivaa lisäkoulutusta. Kotona asumista tukevien palveluiden yksiköiden on laadittu myös käytännön toimintaohjeet työntekijään kohdistuvien uhka- tai väkivaltatilanteiden, epäasiallisen kohtelun tai häirinnän varalle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstöltä vaadittavissa verkko-opinnoissa opastetaan myös asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamien ilmoittamisesta (Haipro).

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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Yksikön havaitessaan puutteita ostopalveluissa ja alihankintatilanteissa ollaan siitä ensisijaisesti yhteydessä palveluntuottajaan.

Havaitusta puutteista tai epäkohdista ilmoitetaan viipymättä yksikön esihenkilölle, joka ottaa tiedoksi annetun asian käsittelyyn viipymättä toimintaohjeen mukaisesti. Yksikön esihenkilö tiedottaa asiasta myös ostopalvelupäällikölle ja kotihoidon palvelupäällikölle.

Havaitusta epäkohdasta tehdään HaiPro -ilmoitus ja tämän jälkeen prosessi etenee, kuten muissakin tilanteissa.

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.

Urjalan päivätoiminnan esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii yhteistyössä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus.

Urjalan päivätoiminnassa 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 turvallisuuskävelyyen työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Jokainen työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja kuittaa omavalvontasuunnitelman lukemisen jälkeen suorituksen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa aina tilanteiden/asioiden muuttumisen myötä.

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

Päivätoimintayksikön esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelma päivitetään ja muutokset käydään läpi henkilökunnan kanssa.

Omavalvonnan raportointi

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

Urijalan päivätoiminnan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisesta omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

30.04.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Merja Niekka, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.