Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Palvelukoti Pappilanpuisto

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 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22
3.6 Henkilöstö 23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 32
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 34
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 36
3.13 Infektioiden torjunta 36
4 Omavalvonnan riskienhallinta 38
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 38
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 46
5.1 Toimeenpano 46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 48

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

Palvelukoti Pappilanpuisto

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Palvelukoti Pappilanpuisto Kourutaltankatu 2C, 33560 Tampere

ryhmäkoti Ankkuri p. 0444235292

ryhmäkoti Ruori p. 0444235298

ryhmäkoti Masto p. 0444235296

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Ankkuri, 15 asiakaspaikkaa
- Ruori, 15 asiakaspaikkaa
- Masto, 15 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Esihenkilö Riikka Puustinen, riikka.puustinen@pirha.fi, 040 8062891

Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi, 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 asiakkaille. 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.

Palvelukoti Pappilanpuisto tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista 45 paikkaa.

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

Palvelukoti Pappilanpuisto 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.

Palvelukoti Pappilanpuiston toimintaan sisältyy seuraavat ostopalvelut:

- **Lääkäripalvelut** tuotetaan yhteistyössä Terveystalon kanssa. Vastaanotot järjestetään pääosin läsnäpalveluna yksikössä, mutta tarvittaessa myös etäpalveluna.
- **Apteekkipalvelut** Lääkkeet ja muut apteekkituotteet hankitaan Yliopiston apteekista. Tilaukset hoidetaan yksikön henkilökunnan toimesta, ja toimitukset saapuvat yksikköön säännöllisesti viikoittain sekä tarvittaessa kiireellisinä tilauksina.
- **Ateria- ja siivouspalvelut** on järjestetty Pirkanmaan Voimian kautta. Siivouspalvelu toteutetaan läsnäpalveluna yksikön tiloissa sovittujen aikataulujen mukaisesti. Ateriapalveluna toimitetaan lounas ja päivällinen. Henkilökunta tilaa aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvilla tarjottavat tuotteet S-kaupasta täydentämään lounaan ja päivällisen muodostamaa ravitsemuksellista kokonaisuutta eRuokalistojen avulla.
- **Kauppakassi S-kauppa** toimittaa tilattavat tuotteet kolmasti viikossa.
- **Tekstiilipalvelut ja työvaatteet** toimittaa Sakupe, joka huolehtii pesusta ja toimituksista. Palvelu toteutuu säännöllisinä toimituksina yksikköön.

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.”

Pappilanpuistossa Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ja palvelulupaus näkyvät asiakkaan yksilöllisenä kohtaamisena. Tuemme asiakkaan sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta. Palvelulupaus käydään osana ryhmäkotien henkilöstön palavereita ja

henkilöstö osallistuu aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Ryhmäkodeissa ylläpidetään asiakkaan oman elämän hallintaa ja toimintakyvyn ylläpitämistä sekä mahdollistetaan kodinomainen ympäristö. Ravitsemussuositusten mukainen ravitsemus, puhtaudesta huolehtiminen ja turvallisuuden tunne edistävät asiakkaiden terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua. Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeä arvo. Kuoleman lähestyessä mahdollistetaan myös inhimillinen saattohoito, huomioiden riittävä kivunhoito.
Yksikön toimintaan kuuluu omahoitajamalli. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa yksilöllisestä toteuttamissuunnitelmasta. Henkilöstö toimii ryhmäkodeittain, joissa vastuualueet on jaettu tiimien kesken. Yksikön toiminta on ympärivuorokautista.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Pappilanpuiston omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen ovat osallistuneet palveluesimies, sairaanhoitajat, lähihoitajat, kulttuurisen vanhustyön palveluvastaava sekä kotipalvelutyöntekijät. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään henkilöstön palavereissa, ja kaikilla työntekijöillä on valmiin suunnitelman lukuvelvollisuus, joka varmistetaan lukukuittauksella.

Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Palvelukoti Pappilanpuiston palvelut: sekä palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut että ostopalveluna ja alihankintana hankitut palvelut. Suunnitelma ohjaa henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa, ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia sen mukaisesti sekä seurata aktiivisesti sen toteutumista. Suunnitelman päivittämisessä huomioidaan asiakkaiden, heidän läheistensä sekä henkilöstön antama palaute.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Riikka Puustinen, riikka.puustinen@pirha.fi, puhelin 040-8062891

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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Pappilanpuistossa omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla paperisena ryhmäkodeissa, jolloin asiakkaat, läheiset sekä henkilöstö voivat tutustua niihin helposti. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, jolloin se on avoimesti saatavilla myös sähköisesti. Esihenkilö vastaa siitä, että ajantasainen omavalvontasuunnitelma asetetaan nähtäville.

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

Pappilanpuistossa Pirkanmaan hyvinvointialueen RAI-laatutavoitteet ja painopisteet käydään vuosittain läpi yhteispalaverissa. Henkilöstö perehtyy tavoitteisiin osallistumalla täydennyskoulutuksiin ja palavereihin tai perehtymällä palaverimuistioihin lukukuittauksella. RAI-laatutavoitteita tarkastellaan kahdesti vuodessa RAI-vuosikellon mukaisesti, ja niiden toteutumista seurataan esimiehen ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Käytännön toiminnassa havainnoidaan asiakkaiden päivittäistä kipua, kirjataan aktiviteetit RAI-tuloksiin ja tuetaan asiakkaita omien tavoitteiden asettamisessa. Asiakkaita ohjataan myös sosiaaliseen vuorovaikutukseen muiden

ihmisten kanssa. Laadunhallinnan välineenä käytetään HaiPro-järjestelmää, jonka avulla seurataan lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin, väkivaltaan sekä tiedonkulkuun liittyviä läheltä piti- ja vaaratilanteita tai epäkohtia. Ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ryhmäkotien palavereissa, ja niiden perusteella kehitetään toimintamalleja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Pappilanpuistossa ilmoitukset käsittelevät ensisijaisesti ryhmäkodin sairaanhoitaja, mutta myös vastaava sairaanhoitaja ja palveluesimies.

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.

Pappilanpuistossa asiakasta tuetaan tekemään itse ne asiat, joihin hänellä on toimintakykyä, ja henkilöstö ohjaa sekä avustaa tarvittaessa. Näin vahvistetaan

kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä. Mikäli toimintakyvyssä havaitaan muutoksia, voidaan pyytää lähetteellä fysioterapeutin arvio. Voimavaralähtöinen työskentelytapa varmistaa, että asiakkaan toimintakykyä ei ainoastaan ylläpidetä, vaan sitä myös vahvistetaan arjen pienissä ja suurissa tilanteissa. Asiakkaan toimintakykyä seurataan säännöllisesti, ja muutokset huomioidaan toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaita tuetaan osallistumaan yhteisön toimintaan ja vuorovaikutukseen, mikä vahvistaa sosiaalisia taitoja ja osallisuuden kokemusta. Toimintaa järjestetään suunnittelemalla vuosikello kokonaisvaltaisesti, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja hengellinen näkökulma.

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.

Palveluesihenkilö Riikka Puustinen, 040 806 2891
Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, 050 401 2257
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

Pappilanpuistossa asiakkaiden tiedonsaanti ja osallisuus varmistetaan arjen toiminnassa. Asiakkaita rohkaistaan tekemään omia arkipäivän valintoja esimerkiksi ruokailuun, pukeutumiseen ja toimintaan osallistumiseen liittyen. Pappilanpuistossa järjestetään kuukausittaiset olkkari- ja tupapalaverit, joihin kutsutaan asiakkaat ja heidän

läheisensä. Näissä palavereissa käsitellään kuulumisia, ajankohtaisia asioita, tulevaa toimintaa sekä kuullaan asiakkaiden ja läheisten toiveita.

Asiakkaiden erityisruokavaliot, kulttuuriset ja uskonnolliset tarpeet huomioidaan arjen toiminnassa ja ruokailussa. Fyysisen toimintakyvyn rajoitteet on otettu huomioon esteettömillä tilaratkaisuilla ja apuvälineillä. Psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemiseksi järjestetään toimintaa ja mahdollistetaan osallistuminen asiakkaan voimavarojen mukaisesti.

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.

Pappilanpuiston henkilökunnan toiminnan yksi arvo on asiakkaiden kunnioittava kohtaaminen. Asiakkaiden kohtaaminen varmistetaan ammattitaitoisella, osaavalla henkilöstöllä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja ilmoitetaan esihenkilölle kyseisestä tilanteesta. Työntekijät tiedotettavat havaitsemistaan epäkohdista myös työvuorojen aikana.
Käsittely tapahtuu puhelimitse tai paikan päällä riippuen tilanteesta. Yhteydenottohetkellä läheiselle kerrotaan mahdollisuudesta soittaa suoraan palveluesihenkilölle. Tapahtuma kirjataan potilastietojärjestelmään ja asiasta tehdään

Haipro-ilmoitus. Haipro-ilmoitukset käsitellään ensisijaisesti talon sisällä sairaanhoitajien ja/tai esihenkilön johdolla ja haetaan asioiden korjaamiseksi konkreettisia ratkaisuja.

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.

Pappilanpuistossa asiakkaan informointi ja osallisuus toteutuvat siten, että hoitajat ottavat vastaan palautetta ja ohjaavat tarvittaessa palveluesihenkilölle, joka vastaa palautteen edellyttämistä toimista. Palautetta voi antaa myös suoraan esihenkilölle. Asiakkaita ja läheisiä rohkaistaan neuvotteluissa antamaan palautetta palvelun ja hoidon laadusta. Palautteet ja kehitysehdotukset käsitellään viivytyksettä, ja palautetta kerätään lisäksi vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyllä sekä Voimian ruoan laatua koskevalla kyselyllä. Asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa kirjallista palautetta palautelaatikkoon, joka tarkastetaan viikoittain ja johon esihenkilö antaa vastineen. Kirjallisen palautteen lisäksi on mahdollisuus antaa palaute myös käyttämällä sähköistä QR-koodia, mikä löytyy palautelaatikon vierestä.

Ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu toimintayksikössä. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat ja riskit tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Mikäli keskustelu ei johda ratkaisuun,

läheinen voi tehdä kirjallisen muistutuksen sähköisen asioinnin kautta. Mikäli vastaus ei tyydytä, läheinen voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon.

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

Pappilanpuistossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että ryhmäkodin hoitajat opettelevat tuntemaan asiakkaat ja ennakoimaan erilaisia tilanteita. Asiakkaan yksilöllisyyden tukena käytetään Elämän puu -julistetta, johon asiakas läheisensä kanssa kirjaa hänelle merkityksellisiä asioita. Asiakkaita rohkaistaan tekemään omia arjen valintoja, ja heidän toiveensa huomioidaan toteuttamissuunnitelmassa.

Rajoittamistoimenpiteet perustuvat vain välttämättömiin terveyden tai turvallisuuden syihin. Ennen rajoitustoimenpidettä kysytään asiakkaan kuin läheisen mielipide asiaan. Lääkärin päätös kirjataan riskitietoihin, ja rajoittamistoimenpiteen tarpeellisuutta arvioidaan ja kirjataan päivittäin. Kokonaisarvio tehdään viimeistään 6 kuukauden välein. Käytössä olevia rajoitusvälineitä voivat olla sängynlaitojen käyttö, haaravyö, turvavyö, kynälukollinen turvavyö, tukivyö tai hygieniahaalari. Asiakkaan vointia ja mielialaa seurataan rajoitustoimien aikana. Osa asiakkaista voi itse toivoa

rajoittamistoimenpiteitä turvallisuuden tunteen vahvistamiseksi, tällöin lääkäri kirjaa myös sen asiakkaan tietoihin.

Asiakkaan omaisuus on lähtökohtaisesti hänen omalla vastuullaan. Asumispalveluissa ei säilytetä arvo-omaisuutta tai suuria rahasummia. Mikäli asiakas haluaa säilyttää rahavaroja tai arvoesineitä yksikössä, se tapahtuu hänen, edunvalvojan tai läheisen vastuulla. Sovittaessa pientä määrää varoja voidaan säilyttää lukollisessa kaapissa ryhmäkodissa, jolloin asia kirjataan asiakastietoihin ja säilytyksestä pidetään kirjallinen dokumentti.

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.

Pappilanpuistossa toteuttamissuunnitelma laaditaan hoidon alussa. Asiakkaan muutettua ryhmäkotiin järjestetään hoitoneuvottelu, johon osallistuvat asiakas, hänen läheisensä sekä moniammatillinen työryhmä (tähän voi kuulua mahdollisuuksien mukaan omahoitaja, sairaanhoitaja, palveluesimies ja kulttuurisen vanhustyön

palveluvastaava). Neuvottelussa kartoitetaan asiakkaan ja läheisen toiveet, elämänsisältö, toimintakyky, terveydentila ja apuvälineiden tarve.

Toteuttamissuunnitelma päivitetään puoli vuosittain tai aiemmin asiakkaan voinnin muuttuessa. Päivitykseen osallistuu omahoitaja yhdessä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan hänen läheisensä. Suunnitelma pohjautuu RAI-arviointiin, josta tehdään väliarvio. Lisäksi FRAT-kaatumisvaaran arviointilomake tehdään vuosittain ja lisäksi asiakkaan tarpeen mukaan. Väliarvio sisältää toimintakyvyn muutokset ja nykytilan sekä geriatrisen kuntoutumissuunnitelman, johon kirjataan nykytila ja muutokset, itsemääräämisoikeussuunnitelma, kivunhoitosuunnitelma, ravitsemussuunnitelma, kontinenssisuunnitelma, kulttuuri- ja elämänilosuunnitelma ja kuntoutumissuunnitelma.

Henkilöstön perehdytys varmistetaan siten, että jokainen työntekijä tutustuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Omahoitaja vastaa tiedon välittämisestä muulle henkilöstölle.

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 **Palvelukoti Pappilanpuistoa** koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirastolle) 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 valvontavirastolle) 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

Pappilanpuistossa ensisijainen tapa selvittää palvelussa ilmennyt ongelma on keskustelu toimintayksikössä. Mikäli keskustelu ei johda ratkaisuun, läheinen voi tehdä kirjallisen muistutuksen sähköisen asioinnin kautta (www.pirha.fi → sähköinen asiointi → asioi hallinnon kanssa → muistutukset). Muistutukseen kuvataan selkeästi mihin on

tyytymätön, ja vastaus annetaan kirjallisesti kuukauden sisällä. Mikäli vastaus ei tyydytä, läheinen voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat ja riskit tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

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.

- Olkkari- ja tupapalaverit kuukausittain ryhmäkodeissa

Palautteet käsitellään **Palvelukoti Pappilanpuiston** 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

Pappilanpuistossa työskentelee 31 lähihoitajaa, 3 sairaanhoitajaa, 3 kotipalvelutyöntekijää. Vastaavan sairaanhoitajan ja kulttuurisesta vanhustyöstä vastaavan työntekijän työ jakautuu kolmen ryhmäkodin kesken. Fysioterapeutin palvelut ovat saatavilla tarvittaessa.
Ryhmäkoti Ankkuri, Ruori ja Masto muodostavat henkilöstökokonaisuuden.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Pappilanpuistossa toimii sijaisina lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä lähihoitajaopiskelijoita. Hoitajien vuorokohtainen määrä toteutuu hoitajamitoituksen mukaisesti. Pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa esihenkilö. Äkillisissä sijaistarpeissa sijaisen hankkiminen kuuluu ensisijaisesti sairaanhoitajalle, ja mikäli hän

ei ole työvuorossa, puhelun vastaanottanut hoitaja selvittää sijaisen saatavuuden. Sijaisista on koottu puhelinnumerolista ryhmäkotien käyttöön, josta ilmenee myös heidän lääkelupa-asiansa. Tarvittaessa lääkeluvallinen hoitaja voidaan siirtää toisesta ryhmäkodista, jotta jokaisessa vuorossa on vähintään yksi lääkeluvallinen työntekijä. Vuokratyövoimaa voidaan käyttää tarvittaessa henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi.

Opiskelijoiden työskentely laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön sijaisena varmistetaan siten, että esihenkilö katsoo opiskelijalla olevan riittävä opintojen eteneminen ja osaaminen sijaisuuteen.

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.

Pappilanpuistossa työntekijät perehdytetään ryhmäkodeissa käytännön työtehtäviin perehdytyskortin avulla, joka sisältää ammattiryhmittäin jaetut perehdytysosiot. Perehdytyskortti palautetaan esihenkilölle perehdytyksen jälkeen.
Kaikilta lääkehoitoon osallistuvilta vaaditaan Love-lääkehoitolupatodistus, johon sisältyy tenttien suorittaminen ja lääkenäytöt. Luvan allekirjoittavat esimies ja lääkäri, ja vasta tämän jälkeen työntekijällä on oikeus lääkehoitoon.
Työntekijöille on jaettu vastuualueita, joihin he saavat tarvittavaa täydennyskoulutusta. Lisäksi henkilöstön tulee suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemät verkkokoulutukset IKI-palvelulinjalla. Vuosittaiset kehityskeskustelut tukevat osaamisen arviointia ja täydennyskoulutuksen suunnittelua.

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.

Pappilanpuistossa perehdytys toteutetaan siten, että esihenkilö varmistaa työntekijän riittävän koulutuksen, kielitaidon ja ammattioikeudet ennen työn aloittamista. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan päivittäin. Työntekijät voivat matalalla kynnyksellä tuoda esihenkilölle esiin havaitsemiaan epäkohtia. Yhteis- ja viikkopalavereissa henkilöstöllä on mahdollisuus nostaa esille kehityskohteita. Varhainen puuttuminen ja korjaavien toimenpiteiden seuranta edistävät toiminnan kehittämistä ja auttavat ehkäisemään vastaavia epäkohtia jatkossa. Ryhmäkodeissa tehtävien jakaminen vastuualueittain selkeyttää työskentelyä ja tukee toiminnan sujuvuutta. Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoamat täydennyskoulutukset vahvistavat henkilöstön osaamista ja ammatillista kehittymistä.

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.

Palvelukoti Pappilanpuistossa ryhmäkotien henkilöstön määrä perustuu hoitajamitoitukseen. Hoitajamitoitus varmistetaan työvuorosuunnittelun yhteydessä, ja mikäli listan aikana tapahtuu muutoksia, kuten poissaoloja, niihin reagoidaan tarvittaessa. Suunnitteluvaiheessa voidaan ennakoida mahdollisia poissaoloja tai korvaavaa työ mitoittamalla henkilöstöä korkeammalla hoitajamitoituksella, jolloin sijaistarve voidaan arvioida harkiten.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan työvuorolistojen ja hoitajamitoituksen toteutumisen kautta. Tarvittaessa tehdään muutoksia työvuoroihin tai henkilöstön sijoitteluun ryhmäkotien välillä, jotta varmistetaan riittävä osaaminen ja lääkeluvallisen hoitajan läsnäolo jokaisessa vuorossa.

Lyhytaikaisissa poissaoloissa sijaisina toimivat ensisijaisesti yksikössä aiemmin työskennelleet hoitajat, opintojensa loppuvaiheessa olevat opiskelijat tai eläkkeellä olevat hoitajat. Äkillisissä sijaistarpeissa sijaisia voidaan Pirhan ohjeiden mukaisesti tilata Temporen kautta 1–42 päivää kestäviin sijaisuuksiin, mikäli henkilöstövuokraus nähdään tarpeelliseksi. Pitkäaikaisen tarpeen sijaisuuksista esihenkilö huolehtii rekrytoinnista ja varmistaa, että henkilöstön osaaminen vastaa asiakkaiden palvelutarpeita.

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

Pappilanpuistossa yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan yhtenäistetyllä potilastietojärjestelmällä ja Kanta-palvelulla. Asiakkaan lähtiessä sairaalahoitoon hänen mukaansa annetaan päivystyskäynnin esitietolomake ja ajantasainen lääkityskortti, johon on koottu asiakasta koskevat tarvittavat tiedot ja yhteystiedot. Lääkäripalvelun tarjoaja huolehtii myös puhelinpäivystyksestä virka-ajan ulkopuolella. Tämä takaa lääkäripalvelun tarjoajan yhtenäiset toimintamallit, kun arvioidaan asiakkaan jatkohoitoa. Palautetta kerätään säännöllisesti sekä lääkäreiltä että sairaanhoitajilta lääkäri yhteistyön sujuvuudesta, jolloin kehittäminen mahdollistuu. Vuorossa oleva lääkevastaava hoitaja huolehtii, että tieto asiakkaan jatkohoidosta saavuttaa myös yksikön muut hoitajat, hänen palatessa muista terveydenhuollon yksiköistä.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Palvelukoti Pappilanpuisto sijaitsee Tampereella Pappilan kaupunginosassa nelikerroksisen talon kolmessa ylimmässä kerroksessa. Jokaisessa kerroksessa toimii yksi ryhmäkoti. Huoneet on varustettu omalla kylpyhuoneella ja keittonurkkauksella. Yhteiskäytössä ovat olohuone-keittiöyhdistelmä, saunatilat, lukittu kodinhoitohuone, parveke sekä lukittu hoitajien kanslia. Ryhmäkodeissa on valmiina sängyt, petivaatteet ja pyyheliinat. Tilat on vuokrattu Kotilinnasäätiöltä ja ne on alun perin rakennettu nykyistä käyttöä varten, joten ne soveltuvat tarkoitukseensa.

Turvallisuus ja turvallinen käyttö:

Rappuun menevä ovi on lukittu, jotta asiakkaat eivät poistu tiloista huomaamatta.

- Tilojen turvallisuutta varmistetaan säännöllisillä palotarkastuksilla pelastuslaitoksen toimesta sekä kahden yksikön omilla tarkastuksilla.
- Pelastussuunnitelma laaditaan yhteistyössä Kotilinnasäätiön kanssa.
- Talossa on ilmastointi ja yhteisissä oleskelutiloissa viilennysmahdollisuus.
- Turvallisuutta tukevat automaattinen sprinklerijärjestelmä ja palo-ovet.

Siivous ja ylläpito:

- Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian henkilöstö arkipäivisin.
- Aiaukkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa.
- Porraskäytävän siivouksesta vastaa Kotilinnasäätiö.
- Kiinteistöön kohdistuvat korjauspyynnöt tehdään Paketti-järjestelmän kautta, johon linkki löytyy Intran etusivulta.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Yksikkö täyttää tähän viimeisimmän mm. **Palvelukoti Pappilanpuistossa** on tehty tarkastukset seuraavasti:

Palotarkastus 9.1.2025

Ympäristöterveydensuojelutarkastus 1.2.2023

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 21.7.2022

Infektioturvallisuuskäynti 10.3.2025 ja 31.3.2025

Oiva-tarkastus 7.3.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Palvelukoti Pappilanpuistossa apuvälineiden huollosta vastaa apuvälineyksikkö, mihin ne hoituvat meidän ryhmäkotien apuvälinevastaavien toimesta.
Toimitilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa Kotilinnasäätiö. Tilaukset tehdään Paketti-järjestelmän kautta.

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

Pappilanpuistossa henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön ja laitteet huolletaan sekä kalibroidaan säännöllisesti. Pappilanpuistossa hoitotyöhön käytettävät laitteet (esim. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit) ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta. Apuvälineiden toimivuutta arvioidaan päivittäin, ja mahdollisista vioista ilmoitetaan apuvälinevastaavalle, joka tekee huoltopyynnöt.
Työntekijät tekevät HaiPro-ilmoitukset läheltä piti -tilanteista ja vaaratilanteista ohjeistuksen mukaisesti. Vakavissa tapauksissa ammattimainen käyttäjä ilmoittaa tilanteen Fimeaan sekä laitteen valmistajalle tai maahantuojalle.
Laitteet ja tarvikkeet kirjataan laiterekisteriin, jonka ylläpidosta vastaa lähiesimies. Lähiesimies toimii yksikön laitevastaavana ja varmistaa, että laitteiden käyttö, huollot, kunnossapito ja mahdolliset poistot toteutuvat lain velvoitteiden mukaisesti.

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

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

Pappilanpuistossa esihenkilö määrittelee työntekijöiden käyttöoikeudet tietojärjestelmiin tehtävänkuvan ja vastuiden mukaisesti. Uuden työntekijän perehdytykseen sisältyy tietojärjestelmien käytön ohjaus suullisesti sekä Moodle verkkokurssin avulla. Nämä sisältävät järjestelmien käyttöä, tietoturvaohjeet ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät velvoitteet.

Pappilanpuistossa ei tällä hetkellä ole teknologiaa hoidon tai hyvinvoinnin tukemiseen liittyen muuten kuin turvahälytyksenä, joka ei kerää hyvinvointitietoja.
Palveluissa hyödynnettävä teknologia arvioidaan soveltuvuuden ja asianmukaisuuden osalta ennen käyttöönottoa. Laitteiden ja järjestelmien turvallinen käyttö varmistetaan

henkilöstön perehdytyksellä. Asiakkaalle kerrotaan käytössä olevasta teknologiasta. Teknologian käyttö ei saa rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, vaan sen tulee tukea hänen turvallisuuttaan ja toimintakykyä.

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

Palvelukoti Pappilanpuisto huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi

tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden yksiköissä tietosuoja- ja tietoturvakierto tehdään vähintään kerran vuodessa joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Yksikön esihenkilö vastaa kierron perusteella tarvittavien kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

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

Käyttöoikeudet tilataan Paketilla-järjestelmästä.

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

Palvelukoti Pappilanpuisto on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 9.10.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
Yksikön vastuulääkärinä toimii Pauliina Paavola ja lääkevastaavana vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä palveluesihenkilön ja ryhmäkotien sairaanhoitajien kanssa.
Lääkehoitosuunnitelman päivitystä käsitellään myös yhteispalaverissa moniammatillisesti.

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

Pappilanpuiston perehdytyksessä käydään läpi Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio-ohjeet, kuten Infektioiden torjunta asumispalveluyksikössä. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa Pirha Moodlen verkkokurssi.

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy perustuu käsihygieniaan. Käsienpesupisteitä ja käsihuuhteita on riittävästi kaikissa yksiköissä, ja niiden sijoitteluun on kiinnitetty huomiota. Tavanomaisiin varotoimiin on saatavilla henkilöstön suojavarusteita (hanskat, maskit, suojatakit). Yhteiskäytössä olevien välineiden, kuten verenpainemittareiden, puhdistukseen käytetään asianmukaisia puhdistusaineita. Työvaatetus on järjestetty ostopalveluna Sakupelta. Työvaatteet vaihdetaan säännöllisesti ja pesu tapahtuu palveluntuottajan toimesta, mikä varmistaa hygieniavaatimusten toteutumisen.

Ryhmäkodeissa on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt, joiden tehtävänä on havainnoida hygieniatasoa ja puuttua epäkohtiin. He tekevät yhteistyötä Pirhan hygieniahoitajien kanssa ja välittävät ajantasaista tietoa muulle henkilöstölle. Hygieniahoitajien kautta saadaan myös tilastoja esimerkiksi käsidesinfektioaineen käyttömääristä. Epidemiatilanteissa ohjeet kerrataan ja kerrataan kirjallisina, jotta jokaisella työntekijällä on ajantasainen tieto. Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Voimian henkilöstö arkipäivisin, ja asiakkaiden huoneet siivotaan kerran viikossa. Porraskäytävän siivouksesta vastaa Kotilinnasäätiö. Yksikössä syntyy myös vaarallisia jätteitä, kuten käytettyjä neuloja ja lääkejätettä, jotka kerätään erillisiin astioihin ja toimitetaan asianmukaiseen käsittelyyn.

Ohjeiden noudattamista seurataan hygieniayhdyshenkilöiden havainnoinnin, HaiPro-ilmoitusten sekä hygieniahoitajien tilastojen avulla. Poikkeamiin puututaan välittömästi ja tarvittaessa ohjeistus kerrataan henkilöstölle.

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.

Palvelukoti Pappilanpuisto 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.

Palvelukoti Pappilanpuistossa esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.
Pappilanpuistossa riskienhallinnasta vastaa esihenkilö. Jokainen työntekijä on kuitenkin ensisijaisessa vastuussa turvallisen ympäristön luomisesta sekä asiakkaille

että henkilöstölle. Työntekijän velvollisuutena on noudattaa turvallisuusohjeita, kerrata niitä tarvittaessa sekä ilmoittaa työnantajalle havaitsemistaan turvallisuuspuutteista. Riskianalyysit tehdään säännöllisesti, ja HaiPro-ilmoitusten yhteydessä käydään läpi riskienhallinnan toimenpiteet.

Tunnistetut riskit ja toimenpiteet niiden hallintaan:

- **Tiedonkulun ongelmat,** jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö erityisesti jatkohoidon suhteen (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- **Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus,** seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- **Henkilöstön vaihtuvuus,** seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- **Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys,** jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.
- **HaiPro** ilmoitusten perusteella havainnoidaan nousevat riskitekijät:
    - asiakkaiden kaatumisriski
    - lääkitykseen liittyvät riskit (kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa)
    - allergiat sekä erityisruokavaliot

Käytännön riskienhallinnan toimintatavat:

- Käytetään samoja tuttuja sijaisia, jotka tuntevat asiakkaat ja toimintatavat.

- Pyritään siihen, että vuorossa on aina vähintään yksi vakituinen tai pitkäaikainen sijainen.
- Henkilöstöä kannustetaan osaamista tukeviin koulutuksiin.
- Ryhmäkodeissa on yhtenäiset käytänteet, jotta työskentely on selkeää myös sijaisuuksissa.
- Työturvallisuusriskit analysoidaan säännöllisesti Granite-järjestelmässä, ja sen tulosten mukaisesti tehdään tarvittavat korjaukset. Turvallisuuskävelyt tehdään yksikössä vuosittain.

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

Palvelukoti Pappilanpuisto 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.

Pappilanpuistossa riskien ennaltaehkäisyn keinoja ovat riittävän miehityksen varmistaminen, ryhmäkotien ovien lukossa pitäminen asiakkaiden katoamisen estämiseksi, lääketurvallisuuden varmistaminen nimeämällä vuorokohtainen lääkkeistä vastaava työntekijä sekä lääkkeiden säilyttäminen lukollisessa toimistossa henkilökohtaisissa nimetyissä laatikoissa. Teräaseet säilytetään lukollisessa kaapissa, FRAT-kaatumisvaaran arviointi tehdään vuosittain. Ruokailuun liittyvät riskit ennaltaehkäistään tunnistamalla asiakas kuvallisilla ruokakorteilla ja allergeenia sisältäviä ruokia ei tarjota asiakkaalle.

Ilmoitusvelvollisuus ja osaaminen:

- Jokaiselle työntekijälle perehdytyksessä kerrotaan ilmoitusvelvollisuudesta ja ohjeistetaan HaiPro-järjestelmän käyttöön.
- Työntekijöiden tietoisuutta vahvistetaan turvallisuuskävelyjen yhteydessä, joissa käydään läpi ilmoitusvelvollisuuden merkitys ja käytännöt.

Ilmoitusten käsittely:

- HaiPro-ilmoitukset käsitellään ja viedään tiimipalaveriin.
- Ilmoitusten pohjalta tehdään korjaavat toimenpiteet ja seurataan niiden vaikutusta.
- Vakavista laatupoikkeamista ilmoitetaan valvontayksikölle sähköpostitse (kirjaamo@pirha.fi) omavalvonnallisena ilmoituksena.

Muu ilmoitusvelvollisuus:

- Mikäli työntekijä havaitsee, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, asiasta ilmoitetaan esihenkilölle. Esihenkilö vie asian lääkärin arvioitavaksi ja tarvittaessa edunvalvontaprosessi käynnistetään yhteistyössä läheisten kanssa.

Vaaratapahtumat:

- Vaaratapahtumat tunnistetaan HaiPro-ilmoitusten ja henkilöstön havainnoinnin kautta.
- Asiakkaalle ja hänen läheiselleen viestitään tapahtuneesta avoimesti.
- Tapahtuman käsittelyn myötä saatu tieto hyödynnetään palvelujen kehittämisessä, esimerkiksi muuttamalla toimintatapoja, tarkentamalla ohjeistuksia ja lisäämällä koulutusta.

Seuranta ja kehittäminen:

- Riskien ja epäkohtien havainnointia tehdään päivittäin
- Häiriöohjeistukset ja vakavien laatupoikkeamien käsittelyohjeet löytyvät turvallisuuskansiosta.
- Pelastussuunnitelma päivitetään yhteistyössä Kotilinnasäätiön kanssa.
- Työturvallisuusriskit analysoidaan säännöllisesti Granite-järjestelmässä ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan tulosten mukaisesti.

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.

Palvelukoti Pappilanpuiston 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

Pappilanpuistossa henkilöstön perehdytykseen sisältyy riskienhallinnan ohjeistus. Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi yksikön turvallisuusohjeet, HaiPro-ilmoitusten tekeminen ja käsittely sekä työntekijän velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista. Perehdytyksessä korostetaan, että jokainen työntekijä on vastuussa turvallisen ympäristön ylläpitämisestä. Myös Moodle verkkokoulutukset ovat osa työntekijän perehtymistä.
Ryhmäkodin sairaanhoitajat käsittelevät tehdyt HaiPro-ilmoitukset ja toteuttavat tarvittavat toimenpiteet. Mikäli epäkohtia ilmenee useampia, niistä keskustellaan ryhmäkodin työntekijöiden kanssa toimintatapojen kehittämiseksi. Tavoitteena on, ettei samanlaista epäkohtaa toistuisi uudelleen.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus - intra.pirha.fi

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Lääkäripalvelut
Terveystalo kerää säännöllisesti palautetta yhteistyön sujuvuudesta. Palaute voidaan antaa suullisesti vastuulääkärille tai sähköpostitse yhteyspäällikölle.

Apteekkipalvelut
Yliopiston Apteekille palaute on annettu sähköpostitse, ja kiireellisissä asioissa puhelimitse.

Siivous- ja ateriapalvelut Pirkanmaan Voimialle palaute voidaan antaa sähköpostitse tai puhelimitse

Kauppakassipalvelut S-Kauppaan palaute voidaan antaa sähköpostitse tai puhelimitse

Tekstiilipalvelut Sakupe palaute voidaan antaa sähköpostitse tai puhelimitse

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Palvelukoti Pappilanpuiston 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.

Palvelukoti Pappilanpuiston 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

Pappilanpuistossa henkilöstön omavalvonnan osaaminen varmistetaan perehdytyksessä, jossa käydään yksikön keskeiset toimintatavat. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä yksikössä ja sähköisesti. Sitoutumista vahvistetaan sillä, että omavalvonta liitetään osaksi jokapäiväistä työtä. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin havaitsemiaan epäkohtia matalalla kynnyksellä, ja HaiPro-ilmoitusten käsittelyssä korostetaan oppimista ja toiminnan kehittämistä.

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.

Pappilanpuistossa omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin esihenkilön ja sairaanhoitajan havainnoinnin sekä viikkopalavereissa nousseiden asioiden kautta. Havaitut puutteet kirjataan ja käsitellään sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet sovitaan yhdessä. HaiPro-ilmoitukset ja Granite-järjestelmän riskianalyysit tukevat seurantaa ja auttavat tunnistamaan toistuvia epäkohtia. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan jälkikäteen, ja niiden vaikutus arvioidaan. Omavalvontasuunnitelman päivitykset käydään läpi henkilöstön kanssa, jotta ne siirtyvät käytäntöön.

Omavalvonnan raportointi

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

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

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 17.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Riikka Puustinen, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.