Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Palvelukoti Pohjola ryhmäkodit 1A ja 1B

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 10
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 22
3.6 Henkilöstö 24
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 38
3.13 Infektioiden torjunta 40
4 Omavalvonnan riskienhallinta 41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 41
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 44
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 46
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 47
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 48
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 49
5.1 Toimeenpano 49
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 50
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 52

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 Pohjola, ERHO-yksiköt

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Palvelukoti Pohjola

Pohjolankatu 25 D

33500 Tampere

Ryhmäkoti 1A, 2 krs. p. 0406210418

Ryhmäkoti 1B, 2 krs. p. 0403575503

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Ryhmäkoti 1A Otava, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 1B Sirius, 15 paikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Palveluesihenkilö Sanna Marttinen, sanna.marttinen@pirha.fi, 0444863702

Palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi, p. 0408016315

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista sekä laitoshoitoa hyvinvointialueen ikääntyneille asukkaille. Asiakkaat ohjautuvat asumisen palveluihin asiakasohjaajan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn palvelupäätöksen perusteella. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumisen palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Palvelukoti Pohjola tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista. Asukaspaikkoja on koko palvelutalossa yhteensä 90. ERHO-yksiköissä asukaspaikkoja on yhteensä 30.

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

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Palvelukoti Pohjolan 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. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodit 1A ja 1B ovat ERHO-yksiköitä, joissa ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarjotaan niille ikäihmisille, jotka ovat erityisen vaativan hoidon tarpeessa.

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.”

Pohjolan palvelukodin koko henkilökunta toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti, kohdaten jokaisen asukkaan yksilönä. Hoitosuhde aloitetaan tekemällä palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa otetaan huomioon jokaisen asukkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet, samalla luodaan luotettava hoitosuhde ja yhteys omaisiin ja läheisiin. Arjen hoitotyötä tehdään kuntouttavalla työotteella ihmisläheisesti ja jokaisen asukkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaisesti. Jokainen työyhteisön jäsen kantaa omalla työnteollaan vastuuta toimivasta arjesta ja sujuvasta hoitotyöstä.

Palvelukoti Pohjolassa työskentelee hoitajia ympäri vuorokauden. Yksikön toiminta on pääasiallisesti päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa. Palvelukodissa on käytössä omahoitajamalli, omahoitaja ilmoitetaan asukkaalle ja omaisille mahdollisimman nopeasti asukkaan muuton jälkeen.

Puhtauspalvelut on järjestetty ostopalveluina ja palvelun tuottaa Voimia. Puhtauspalvelutiimi huolehtii yleisten tilojen sekä asukashuoneiden viikoittaisista siivouksista. Tarpeen mukaan siivousta on mahdollista tehostaa.

Liinavaatehuolto järjestyy ostettavalla pesulapalvelulla. Asukkaiden liinavaatteiden sekä henkilökunnan työvaatteiden asianmukaisesta huollosta huolehtii SAKUPE. Jokaisessa kerroksessa on yksiköiden omaa pyykkihuoltoa varten pesukone ja kuivausrumpu, jotka ovat kahden, samassa kerroksessa sijaitsevan ryhmäkodin käytössä. Ryhmäkodin henkilökunta huolehtii asukkaiden henkilökohtaisten vaatteiden pesusta. Ryhmäkotien henkilökunta huolehtii päivittäisestä yleissiisteydestä.

Asukkaille tarjotaan ikäihmisten makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Päivittäiseen ateriaan kuuluu: aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Pääruoka tulee Pirkanmaan Voimialta ja muut ruokatarvikkeet toimittaa Pirkanmaan osuuskaupan kauppakassipalvelu kolme kertaa viikossa.

Lääkäripalvelun järjestää Pirha. Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodeissa käy yksikön vastuulääkäri kerran viikossa. Muina päivinä virka-aikaan on mahdollisuus konsultoida geriatria puhelimitse. Asumispalveluyksikköön on järjestetty lääkäritoimijan toimesta päivystys puhelinkonsultaationa arkisin klo 16–22 ja viikonloppuisin sekä juhlapyhinä klo 8–22. Lisäksi yöaikaan klo 22–08 on mahdollisuus konsultoida päivystävää lääkäriä. Ilta- ja viikonloppupäivystyksen tuottaa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Hoitajat arvioivat lääkärinkierolle kuuluvat asiat, joita voivat olla esimerkiksi voinnin muutos tai lääkemuutoksen seuranta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Palvelukoti Pohjolassa omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön esihenkilö, Sanna Marttinen.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Palveluesihenkilö Sanna Marttinen sekä vastaava sairaanhoitaja Nina Janhunen. Omavalvontasuunnitelma on jaettu ryhmäkodille tutustuttavaksi ja sitä käsitellään ryhmäkotipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma pidetään sekä asukkaiden, että omaisten saavutettavissa sekä julkisilla verkkosivuilla, että ryhmäkodin yleisissä tiloissa.

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

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Sanna Marttinen, palveluesihenkilö, sanna.marttinen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys
Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Sanna Marttinen, palveluesihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma löytyy ryhmäkodin yhteisistä tiloista, ilmoitustaululta. Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

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

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

Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella. RAI-arviointi aloitetaan uuden asukkaan muuttaessa ryhmäkotiin. Ensimmäinen RAI tulee olla tehtynä kuukauden sisään muutosta. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asukkaalle 6 kk välein tai voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI:hin perehdytys tapahtuu niin, että työntekijä suorittaa vaaditut verkkokoulutukset. Verkkokoulutuksien yhteydessä työntekijä saa perehdytyksen RAI-avainosaajalta tai hyvin perehtyneeltä työntekijältä, ennen kuin voi tehdä itsenäisesti RAI-arviointia. Perehdytyksessä huomioidaan RAI:n laatukriteerit ja painopisteet tällä hetkellä. RAI-arvioinnin tulokset huomioidaan asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa.

Palvelukoti Pohjolassa tapaturmailmoitukset, sekä läheltä piti -tilanteet raportoidaan HaiPro:n kautta, josta tieto kulkeutuu esihenkilöille, sekä ryhmäkodin sairaanhoitajalle. Lisäksi potilasturvallisuuteen liittyvät tilanteet dokumentoidaan OMNI360 potilastietokantaan, sekä informoidaan asukkaan omaisia. HaiPro ilmoitukset käsitellään ryhmäkotipalavereissa säännöllisesti ja ryhmäkodin henkilökunta yhdessä pohtii korjaavia toimenpiteitä. Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja tai ryhmäkodin sairaanhoitaja käsittelevät Haipro-ilmoitukset henkilökunnan kanssa.

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.

Palvelukoti Pohjolassa asukkaat kohdataan yksilöinä ja hoitoa toteutetaan asukkaan voimavarat huomioiden. Huolellisella suunnittelulla sekä asukkaan omia kykyjä ja vahvuuksia hyödyntäen tuetaan asukkaan itsenäisyyttä ja edistetään hyvää elämänlaatua. Hoito suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asukkaan kanssa.

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 Sanna Marttinen, sanna.marttinen@pirha.fi
Palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen
Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan.

Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

Ikäihmisten palveluiden yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointijärjestelmää.

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

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Esimerkiksi mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan tai osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja niihin pyritään vastaamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet, joka voisi esimerkiksi olla asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutumista, varmistetaan tarvittavien tulkkipalveluiden avulla. Pirhassa on mahdollista pyytää tulkki esimerkiksi hoitoneuvotteluun mukaan.

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.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu, varmistetaan hyvällä ammattietiikalla. Pohjolassa työskentelee hoitotyön ammattilaisia, jotka kaikki tietävät miten asiakkaita kuuluu kohdella. Asukkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua havaittaessa on työntekijä velvollinen puuttumaan tähän itse tai kertomaan esihenkilölle. Epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan esihenkilölle HaiPro-ilmoituksen avulla. Epäasiallisen kohtelun tilanteissa esihenkilö selvittää asiaa Pirhan yhtenäisen toimintamallin mukaisesti.

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.

Asukasta sekä hänen läheisiään informoidaan hoitoneuvottelussa, miten voi antaa palautetta ryhmäkodille tai esihenkilölle. Ensisijainen toive on, että palautetta annetaan suoraan. Asiakasta sekä hänen läheisiään informoidaan myös sosiaali- ja potilasasiavastaavasta, joiden yhteystiedot on ryhmäkotien yleisissä tiloissa näkyvillä. Tarvittaessa ohjataan asiakasta tai omaisia olemaan yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan.

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

Asukkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi tämän mielipidettä tiedustellaan sekä kirjataan hoitoneuvottelun yhteydessä. Mikäli hoitohenkilökunta arvioi rajoittamistoimenpiteiden olevan välttämättömiä asukkaan turvallisuuden takaamiseksi, tehdään se aina lievimmän mahdollisen rajoitustoimenpiteen avulla. Rajoitustoimiin tarvitaan aina lääkärin kirjallinen, määräaikainen lupa ja sitä tulee arvioida säännöllisesti. Jokainen rajoitustoimenpide tulee olla perusteltu ja asianmukaisesti

kirjattu, sisältäen syyn rajoitukselle, rajoituksen aloittamis- ja päättymisajankohdan sekä voinnin seurannan rajoitustoimenpiteen ajan.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä teemme asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Rajoittavien turvavälineiden käytöstä lääkäri vastaa hoitopäätöksestä ja lääkäri kirjoittaa rajoitteista potilasasiakirjoihin. Rajoituspäätös tehdään aina määräajaksi. Ennen päätöksentekoa selvitetään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistään kuulla. Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle ja asiakkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Kun on kyse rajoittavasta toimenpiteestä, arvioimme käytön jatkuvasti ja aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua.

Pysyvästi liikuntakyvyttömillä asiakkailla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota, jos potilas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan.

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

Yksikön hoitaja huolehtii, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi hoitaja kirjaa rajoitteen tarkistamisajankohdan päivittäismerkintöihin tulevaan ajankohtaan, jolloin rajoitustoimenpiteen käyttö pitää

arvioida uudelleen. Käytössä oleva rajoite ja sen voimassaoloaika kirjataan myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Esimerkkejä liikkumista rajoittavista turvavälineistä ovat sängynlaidat, pyörätuolin vyöt, geriatrisen tuolin pöytä ja hygieniahaalari. Sängynlaitoja ei tule käyttää, mikäli on vaara, että asiakas pystyy siirtymään laitojen yli. Näissä tilanteissa ensisijaisesti tulee käyttää matala-asentoista sänkyä. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettava rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Arvotavaroiden säilytys ryhmäkodissa on asukkaan omalla vastuulla.

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.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan OMNI360 potilastietojärjestelmään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta Palvelukoti Pohjolaan. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatimisesta vastaavat asukkaalle nimetyt omahoitajat yhdessä asukkaan ja mahdollisesti tämän omaisten tai läheisten kanssa yhteistyössä. Pahosuun dokumentoidaan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema tuki, hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle

asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI-arviointi päivitetään voinnin muuttuessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoitosuunnitelma, joka sisältää kuntoutus, virike- ja ravitsemussuunnitelman. Suunnitelma laaditaan hoitoneuvottelussa sovittujen asioiden perusteella ja siinä kuullaan asukkaan ja omaisen/asioiden hoitajan toiveita ja näkemyksiä hoidosta. Omahoitajat seuraavat ja arvioivat suunnitelmia.

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 Pohjolaa 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

Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään Pirhan ohjeistuksen mukaan. Oman toiminnan kehittämisestä keskustellaan ryhmäkotipalavereissa.

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.

Palvelukoti Pohjolassa on erillinen palautelaatikko katutasossa, minne voi jättää kirjallista palautetta. Ensisijaisesti toivomme palautetta suoraan hoitajille tai palveluesihenkilölle. Panostamme avoimeen ilmapiiriin ja vastaanotamme mielellämme sekä positiivista, että rakentavaa palautetta.

THL:n hyödyntäminen kerro palvelustasi on etenkin yksittäisessä ryhmäkodissa haastavaa osallistumisen osalta.

Päivittäin saatavaa palautetta käsitellään ryhmäkodissa osana päivittäistä keskustelua sekä erikseen ryhmäkotipalavereissa, joiden tarkoituksena on kehittää ryhmäkodin toimintaa sekä hoidon ja palvelun laatua.

Henkilöstöltä kerätään palautetta ryhmäkotipalavereissa sekä säännöllisin väliajoin henkilöstölle lähetetään palautekysely. Palautteet käsitellään Palvelukoti Pohjolan 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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstö koostu seuraavasta ammattinimikkeillä toimivia: vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, lähihoitaja, (perushoitaja, apuhoitaja) hoiva-avustaja, kotipalvelutyöntekijä sekä virikeohjaaja.

Vastaava sairaanhoitaja 1

Sairaanhoitajia: 3
Lähihoitajia: 27
Kotipalvelutyöntekijöitä: 4
Hoiva-avustajia: 1

Virikeohjaaja: 1

Henkilöstömitoitustavoite on 0,7.

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista, minkä yhteydessä arvioidaan henkilön soveltuvuus työskennellä kyseisessä yksikössä. Hakijoiden kohdalla tarkastetaan koulutus sekä työkokemus. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Lääkehoidon osaaminen tarkastetaan suoritettujen lääkehoidon osaamisen tenttien osalta, minkä jälkeen työntekijä antaa työpaikkakohtaisia lääkenäyttöjä.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Palvelukoti Pohjolassa äkillisissä sijaistarpeissa tarkastellaan ensisijaisesti, onko muissa yksiköissä ylimääräistä henkilökuntaa siirrettäväksi. Tämän jälkeen selvitetään

oman henkilökunnan halukkuutta sijaistaa puuttuvia vuoroja, huomioiden jo suunniteltu työvuorokuormitus. Yksiköissä on tiedossa tuttujen sijaisten yhteystietoja, joita voidaan kysyä lyhytaikaisiin sijaistuksiin. Nämä sijaiset ovat tyypillisesti sellaisia henkilöitä, joka ovat aikaisemmin olleet yksiköissä joko opiskelijana tai kesäsijaisena ja työskentelevät satunnaisesti opiskeluidensa ohella. Jokaisella ryhmäkodilla on Pohjolan tunnettujen sijaisten yhteystiedot. Tarvittaessa voidaan myös olla yhteydessä omaan henkilökuntaan, joka ovat vapaalla sijaisen tarvinta hetkellä. Tarvittaessa vuokratyövoimaan on turvattavaa, jos ei muuten järjestellyt onnistuu. Sijaisten perehdytys on tärkeä. Alussa sijainen on perehdytyksessä ja yritämme myös rekrytoida alan opiskelijoita, joka haluaa jäädä keikkalaiseksi.

Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodeissa 1A ja 1B käytetään vuokratyövoimaa yksittäisten vuorojen sijaistamisessa, jotta saadaan turvattua asukas- ja työturvallisuus.

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella, joiden mukaan myös Palvelukoti Pohjolassa toimitaan.

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä.

Palvelukoti Pohjolassa opiskelijoille nimetään aina ohjaaja tai ohjaajat, jotka ohjaavat opiskelijaa harjoittelujakson ajan. Ohjaajiksi valitaan tasapuolisesti sellaisia työntekijöitä, joilla on sekä koulutuksen, että työkokemuksen puolesta tarvittavat valmiudet toimia opiskelijan ohjaajana sekä tarvittaessa vastaanottaa harjoittelujaksolle määriteltyjä

näyttöjä. Yksiköissä on nimetty kaksi opiskelijayhdyshenkilöä, joiden vastuulla on huolehtia ohjaajien valinnasta sekä perehtyä harjoittelujaksoihin liittyviin käytäntöihin.

Lisätietoa henkilöstölle: Sijaisrekrytointi ja Vuokratyövoima

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.

Lyhytaikaisille sijaisille on tehty yksikkökohtainen, tiivis, perehdytysohje tärkeistä käytännön asioista, mistä löytyy esimerkiksi yksiköiden ja esihenkilön yhteystiedot, avain- ja tunnustenhallintaan liittyvät käytännöt, poissaolokäytännöt sekä lyhyt esittely yksiköistä ja niiden erityispiirteistä. Yksiköstä annetaan vuorokohtainen asukaslista, mikä käydään lyhytaikaisen sijaisen kanssa yhdessä läpi.

Pidempään määräaikaiseen tai toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tulevalle työntekijälle suunnitellaan työsuhteen alkuun 3–5 työvuoroa perehdytykseen. Perehdytyspäivien ajaksi hänelle nimetään yksi tai kaksi perehdyttäjää, jotta saadaan turvattua perehdytyksen jatkuvuus.

Pidempiaikaisille, määräaikaisille sijaisille sekä toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tuleville avataan pääsy sähköiseen perehdytysohjelmaan, Introon. Uuden työntekijän tulee perehtyä sekä itsenäisesti, että yhdessä perehdytysvastaavan kanssa Intron sisältämään perehdytysmateriaaliin. Tämän lisäksi esihenkilö toimittaa työsuhteen alussa tiedoksi listan sekä välttämättömiä, että suositeltuja verkkokoulutuksia.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys
Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut

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.

Henkilökunnalle on koulutuksia tarjolla koulutuskalenterissa. Koulutuskalenterissa näkyvät koulutukset ovat kaikille Pirhalaisille avoimia, ellei niissä ole mainittu toisin. Tämän lisäksi henkilöstölle on tarjolla runsaasti verkkokoulutuksia eri verkkokoulutusalustoilla, kuten Pirhan Moodlessa, Oppiportissa sekä EduHousella. Henkilöstöä kannustetaan pitämään omaa osaamistaan yllä verkkokoulutusten avulla.

Kaikkia velvoittavien koulutusten lisäksi henkilöstön koulutustarpeita arvioidaan säännöllisesti ja mahdollisten koulutustarpeiden mukaisia koulutuksia pyritään järjestämään tarpeen mukaan.

Lisätietoa henkilöstölle: Verkkokoulutus

Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutukset - Ikäihmisten 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.

Henkilöstömitoitusta seuraa esihenkilö tai hänen sijaisensa päivittäin. Tarvittaessa työntekijöitä siirretään toiselta ryhmäkodilta. Henkilöstömitoituksen laskee esihenkilö tai hänen sijaisensa jokaisen eletyn kolmen viikon työvuorolistan jälkeen ja mitoitusluvut merkataan omaan Teams-taulukkoon, missä se on asianosaisten tarkasteltavissa. Henkilöstömitoitustavoite on 0,70; joka on korkeampi kuin vanhuspalvelulain edellyttämän vaatimus.

Vuorokohtaiset (aamu+ilta+yö), asukas- ja työturvallisuuden tavanomaisessa tilanteessa takaava henkilöstömäärä on ryhmäkodilla 1A 3+4+1 ja ryhmäkodilla 1B 3+3+1. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että jokaisessa vuorossa on riittävästi lääkeluvallista henkilökuntaa, tavoitteena vähintään kaksi hoitajaa aamu- ja iltavuoroissa. Yövuorossa tulee aina olla lääkeluvallinen hoitaja jokaisessa ryhmäkodissa.

Mikäli äkillisiin poissaoloihin ei saada tarvittavaa henkilökuntaa luvussa 3.6 selvitetyn käytännön mukaisesti, tulee asiasta tiedossa Palvelukodin yhteisessä Signal-viestiryhmässä. Ensisijaisesti näissä tilanteissa samassa kerroksessa oleva ryhmäkoti on velvollinen avustamaan.

Resurssien riittävyyttä arvioidaan muun muassa HaiPro-ilmoitusten, sairauspoissaolojen sekä työhyvinvointikyselyiden perusteella, keskustellen näistä yhdessä ryhmäkotien henkilöstön kanssa. Äkillisen ja tilapäisen henkilöstöresurssin lisäämisen arvioi yksikön esihenkilö. Mikäli esihenkilö ei ole paikalla, tarvittaessa päätöksen tekee vastuussa oleva sairaanhoitaja tai lääkevastuussa oleva lähihoitaja.

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

Asiakkaan muuttaessa Palvelukoti Pohjolaan, edellinen hoitopaikka on ollut yhteydessä sen ryhmäkodin henkilökuntaan, minne asiakas on muuttamassa. Edellisestä hoitopaikasta siirtyy tietoja asiakkaasta, mitkä ovat tärkeitä asiakkaan hoidon jatkuvuuden kannalta, esimerkiksi lääkehoidosta, apuvälineistä, allergioista sekä toimintakyvystä. Jos asiakas siirtyy ryhmäkodista esimerkiksi Acutaan, on ryhmäkodeilla valmiiksi täytetty lomake, joka kuvaa lyhyesti mm. asiakkaan toimintakykyä ja lääkitystä, mikä annetaan ensihoidon mukaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen yhteydessä asiakkaalta tiedustellaan minne ja kenelle hänen tietojansa on lupa luovuttaa. Palvelukokonaisuuteen kuukuvat toimijat saavat tiedot OMNI360 potilastieto-järjestelmän kautta, Kanta-palveluiden kautta, sekä tarvittaessa muista tietokannoista. Tarvittaessa olemme yhteydessä puhelimitse eri toimijoihin.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Palvelukoti Pohjola sijaitsee Tampereella, Pohjolankadulla. Kiinteistön omistajana toimii Kotilinna Säätiö ja Pirkanmaan hyvinvointialue on tiloissa vuokralla. Asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa huone mieleisekseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein on turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan, mutta näiden lisäksi asukkaiden käytössä on ryhmäkodin yhteiset oleskelutilat. Molemmissa ryhmäkodeissa on 15 asukaspaikkaa.

Yleisiä vierailuaikoja ei ole käytössä. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja. Palvelukoti Pohjolassa on pääasiallisesti käytössä yhden hengen huoneita, mutta B-puolen ryhmäkodissa on kaksi kahden hengen huoneita. Jokaisesta huoneista löytyy pieni kylpyhuone, jossa on wc ja suihku. Sauna on joka kerroksessa ja kahden ryhmäkodin yhteiskäytössä. Asiakashuoneissa on sähköinen sänky, patja, tyyny, peitto ja liinavaatteet. Asiakkailla on käytössä omat henkilökohtaiset vaatteet.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

- Yleinen palotarkastus 5.9.2023
- Ympäristöterveyden terveystarkastaja 3.3.2022
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 3.11.2022
- Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 19.9.2024

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Vikailmoitukset tehdään sähköisesti Paketti-järjestelmän kautta. Jokainen työntekijä pääsee Pirha Intraan kautta tekemään vikailmoitukseen.

Pirhan Monivalvomo päivystää 24/7. Kaikista kiireettömistä vikailmoituksista tehdään aina Paketti-ilmoitus. Myös kiireellisistä ilmoituksista tulee tehdä ilmoitus Paketin kautta.

Ilmoitukseen tulee kirjata myös se tieto, jos asiasta on jo puhelimitse informoitu Monivalvomoa.

Pohjolassa asiakkailla on käytössään sähkökäyttöinen sänky, sekä siirtymisen apuvälineitä mm. passiivi- ja aktiivinostureita. Henkilöstöllä on velvollisuus käyttää näitä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, ergonominen työskentely huomioiden. Jokaisessa ryhmäkodissa on sairaanhoidollinen perusvälineistö asiakkaiden terveydentilan tarkkailua ja hoitoa varten. Apuvälineiden hankinnasta ja huoltoon saatosta vastaa Pohjolan henkilökunta.

Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan ennen laitteiden tai apuvälineiden käyttöä, että hallitsee näiden tarkoituksenmukaisen käytön. Mikäli omasta yksiköstä ei löydy asianmukaista osaamista esimerkiksi apuvälineiden käyttöön liittyen, tulee asiasta tiedottaa yksikön esihenkilöä, jotta tämä voi järjestää käyttökoulutuksia. Viallisia apuvälineitä ei tule käyttää.

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

Palvelukoti Pohjolan lääkinnällisistä laitteista vastaa Istekki Oy, joka tuottaa myös lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Kaikki yksiköissä käytössä olevat lääkinnälliset tulee olla Istekin ylläpitämässä laiterekisterissä. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla.

Jokaista laitetta ja tarvikkeita käyttävä työntekijä on vastuussa ilmoittaa poikkeuksista ja muuttuvista tilanteista oikeille tahoille. Hoitotyön laitteiden esim. erilaisissa mittareissa ilmenevissä vikatilanteissa tulee olla yhteydessä Istekkiin.

Pohjolan pikaCRP laite kalibroidaan joka sunnuntai ja mahdollisista vioista ollaan yhteydessä suoraan

Mahdollisten lääkinnällisiin laitteisiin kohdistuvien vaaratilanneilmoitusten asianmukaisesta Fimeaan ilmoittamisesta huolehtii Istekki.

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

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

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.

Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön esimerkiksi potilastietojärjestelmään ja RAI:hin. Ryhmäkodin vastuualueen työntekijä perehdyttää esihenkilön lisäksi eri ohjelmiin käyttöön. Työntekijä näyttää osaamisensa eri ohjelmien käyttöön osana työskentelyä yksikössä.

Jokaisen työntekijän vastuulla on asiakastietolain 90 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Näissä tilanteissa tulee tehdä myös HaiPro-järjestelmään tietosuoja- ja tietoturvailmoitus.

Käyttökatkojen varalle, esimerkiksi potilastietojärjestelmässä, ryhmäkodilla on aina tulostettuna ajantasainen lääkelista, riskitiedot sekä omaisten yhteystiedot sekä päivystyksen esitietolomake.

Asiakkaat saavat käyttää omia elektronisia laitteita ryhmäkodissa, esimerkiksi tablettia tai kannettavaa tietokonetta. Palvelukoti Pohjolassa on yhteiskäytössä Clever Touch -laite, joka on suuri, liikuteltava näyttö. Laiteella voi osallistuttaa asiakkaita pelaamalla erilaisia pelejä tai katsomalla konserttia. Ryhmäkodeissa on älytelevisioita, josta voidaan esimerkiksi kuunnella musiikkia tai katsoa elokuvia.

Palveluissa hyödynnettävä/käytössä oleva teknologia: miten käytännössä huolehditaan soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus, henkilöstön käyttöopastus. Miten tarvittaessa varmistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen teknologiaa hyödynnettäessä.

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

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

Henkilökohtaiset Pirha-tunnukset haetaan IDM-järjestelmän kautta ja asiakastietojärjestelmään Omni360 Paketin kautta. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja vastaa tarvittavien tunnusten pyytämisestä. Jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja, opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen Pirhan Moodlessa. Tietojen käsittelyssä, arkistoinnissa ja hävittämisessä noudatetaan niitä koskevia säädöksiä ja annettuja ohjeita.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaaminen edellyttää ammattilaista harkintaa, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osaa perehdytystä. Kirjaamisessa on hyvä huomioida esimerkiksi mitä asiakas on itsenäisesti tehnyt, mitä hoitaja on ohjannut tai avustanut.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta. Tietoturvaloukkauksesta voi seurata salassa pidettävien tietojen paljastuminen, henkilötietojen joutuminen vääriin käsiin ja niiden väärinkäyttö, joka voi pahimmillaan johtaa jopa identiteettivarkauteen. Tietoturvaloukkauksen ja muiden häiriötilanteiden käsittely tulee aloittaa välittömästi, kun tapahtuneesta on ilmoitettu. Tietojärjestelmiin ja tietoliikenneverkkoihin liittyvissä ongelma- ja häiriötilanteissa soitetaan välittömästi käyttötukeen. Työntekijä ilmoittaa poikkeamasta välittömästi yksikkönsä esihenkilölle ja tekee HaiPro-tietoturvailmoituksen. Työntekijä tai esihenkilö ilmoittaa poikkeamasta viivästyksettä myös tietosuojatiimille (tietosuojavastaava@pirha.fi), joka tekee tapahtuneesta riskiarvion mahdollisia jatkotoimia varten.

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 Pohjolassa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 24.9.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Palvelukoti Pohjolan esihenkilö/-t vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Palvelukoti Pohjolan sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksiköissä. Pohjolan vastuulääkäri on vastuussa jokaisen yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Pirhan vastuulääkäri, palveluesihenkilöt, ryhmäkotien sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat yhdessä asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on voimassa oleva LOVE-lääkehoidon osaamisen todistus.

Ryhmäkotien 2-3AB palveluesihenkilö Eli Anne Lemmetty vastaa toimintayksikön rajatusta lääkevarastosta.

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

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota, esimerkiksi seuraamalla käsihuuhteiden kulutusta. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Henkilökunnasta on nimetty hygieniayhdyshenkilö jokaiseen ryhmäkotiin. Hygieniayhdyshenkilö on perehtynyt hygieniaohjeistuksiin ja opastaa muuta henkilöstöä. Yksikön henkilöstön tukena on myös alueelle nimetty hygieniahoitaja, joka tarvittaessa ohjaa sekä kouluttaa yksikön henkilöstöä. Hygieniahoitajana toimii Tarja Niemi tarja.k.niemi@pirha.fi

Työvaatteet tarjoaa työnantaja. Työvaatteiden palveluntuottaja on Sakupe, joka huolehtii työvaatteiden toimituksesta sekä niiden asianmukaisesta pesemisestä. Palvelukoti Pohjolassa siivouspalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia, joka yhdessä henkilökunnan kanssa huolehtivat tilojen siisteydestä.

Jätehuollosta vastaa pääosin Pirkanmaan Jätehuolto, poisluettuna vaarallisten jätteiden, kuten särmäisjätteen kuljetus, mikä tilataan tarvittaessa erikseen Paketti-palvelun kautta. Lääkejätteiden kuljetuksesta vastaa Lassila&Tikanoja.

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 Pohjolan 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 Pohjolan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Jokainen työtekijä on itse vastuussa arvioida tilanteita ja työttään asiakkaaseen kohdistuvien riskien näkökulmasta ja kehittää toimintaa jatkuvasti tuvallisemmaksi. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijän

vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista. Turvallisuuskansiosta löytyy ohjeistuksia liittyen esimerkiksi työn vaarojen arviointiin sekä erilaisia toimintaohjeita.

HaiPro-ilmoitusten perusteella yksikössä suurimpia asiakasturvallisuusriskejä ovat väkivallan uhka, kaatumiset sekä lääkkeenantovirheet.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- 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 (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.

Asukkaan palveluun vaikuttavia riskejä:

- Väkivallan uhka. Koulutetaan henkilökuntaa uhkaavasti käyttäytyvän asukkaan kohtaamiseen, huolehditaan, että hälytysjärjestelmät toimivat asianmukaisesti,

riittävä henkilöstömäärä vuoroissa. Huolehditaan yleisten tilojen jatkuvasta valvonnasta, jotta mahdollisiin asukkaiden välisiin konfliktitilanteisiin päästään reagoimaan mahdollisimman nopeasti.

- Henkilöstön riittämättömyys, äkilliset sairaspoissaolot: muut ryhmäkodit, sijaisjärjestelmä. Työvuorolistat pyritään suunnittelemaan niin, että yksittäiset poissaolot on mahdollista järjestää siirtämällä henkilöstöä yksiköstä toiseen
- Puutteellinen suomen kielen taito: Esimies arvioi kielitaidon haastattelussa. Opiskelijoiden kohdalla opiskelijan ohjaaja arvioi yhdessä koulun opettajan kanssa onko kielitaito riittävä.
- Lääkeluvattomuus. Lääkehoidon turvallinen toteutus, lääkehoitoon osallistuvat henkilöt ovat suorittaneet verkossa LoVe-tentin, Lop-lääkelaskut, sekä teoriaosuuden, PKV, Kipu1, Ger1 ja Ger2 sekä käytännön näytöt lääkehoidon toteutuksesta. Lääkeluvat uusitaan 5 v:n välein.
- Lääkkeevirheet. Huolehditaan, että yksiköissä on olemassa selkeät toimintatavat lääkehoidon toteuttamiseen, huolehditaan kaksoistarkastuksesta sekä järjestetään työrauha lääkejakotilanteisiin.
- Tietosuoja/turva > henkilöstö on käynyt Pirhan tietoturva-koulutuksen verkossa, henkilötietojen käsittely, salassapitovelvollisuus.
- Tapaturmat ja kaatuminen: Henkilöstö on perehdytetty apuvälineiden käyttöön, tarvittaessa myös asukas ohjataan apuvälineen käyttöön. Jokaista työntekijää on perehdytetty varmistamaan joka päivä esteetön kulku ja riittävä valaistus. Voimavaralähtöisen hoitotyön mallin mukainen työskentely, tarvittaessa parityöskentelyn hyödyntäminen sekä kiireettömän ilmapiirin luominen. Asianmukaiset jalkineet sekä asukkaalla että hoitajalla ehkäisevät tapaturmia. Kaatumisen ehkäisemiseen vaikuttaa myös, että sänky on laskettu alas. Tarvittaessa lääkärin ja omaisten kanssa sovitaan rajoittavista toimenpiteistä (sängyn laidat, turva-/haaravyö.) Ulko-ovet suljettuna, vain sisäpihan lasitettu parveke avoinna. Vaaralliset kemikaalit säilytetään lukkojen takana asukkaiden ulottumattomissa.

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 Pohjolan 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.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten käsittelystä vastaa yksikön esihenkilö sekä sairaanhoitajat. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan useita kertoja vuodessa ryhmäkotipalaverissa.

Jos työntekijälle herää epäilys, että asiakas ei kykene huolehtimaan asioistaan terveydentilan tai muun syyn vuoksi on henkilökunnalla velvollisuus ilmoittaa asiasta eteenpäin. Näissä tilanteissa on mahdollista konsultoida sosiaaliohjaajaa tai Pirhan gerontologista sosiaalityötä sähköpostitse: ger.sosiaalityo.konsultaatiot@pirha.fi. Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta tehdään Digi- ja väestötietovirastolle.

Vakavan tapahtuman tapahtuessa asiasta tulee ilmoittaa välittömästi asiakkaalle sekä tämän läheiselle. Vakavasta vaaratapahtumasta kuuluu viipymättä ilmoittaa palveluesihenkilölle, palvelupäällikölle ja myös palvelujohtajalle. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa, järjestetään henkilöstölle jälkipuintitilaisuus. Työntekijät voivat olla työterveyteen yhteydessä tapahtuneesta ja saada seiltä myös henkilökohtaista tukea. Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta saa tiedon tuesta ja mahdollisuudesta sen hyödyntämiseen. Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle on ilmoitettava 48 tunnin kuluessa tapahtuneesta. Tapahtuman käsittelyn myötä saatua tietoa jaetaan ja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

Asiakkaan omaisuuden vahingoittuessa, esimerkiksi vaate menee pilalle pesussa hoitajan toiminnan seurauksena, on omaisilla mahdollisuus hakea korvausta. Tapahtuneesta täytetään ilmoitus Pirhan lomakkeelle (lomakerekisteri LP0129) tai vapaamuotoisesti kirjallisena ja hakemus toimitetaan yksikön esihenkilölle. Myös tapahtumayksikkö tekee kirjallisen selvityksen tapahtuneesta, minkä esihenkilö toimittaa Kirjaamoon.

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 Pohjolan 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

Granite riskiarviointia tehdään vähintään kerran vuodessa, tavoitteena on tehdä riskiarviointia henkilöstön kanssa. Riskiarvioinnista nousseet huolet ja riskit käsitellään ryhmäkotipalaverissa vielä arvioinnin jälkeen ja pohditaan yhdessä keinoja riskien vähentämiseksi.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetason turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuosittain.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa noin kerran kuukaudessa. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmään vähintään kerran vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seurantaa toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

Henkilöstöä velvoitetaan perehtymään HaiPro-ilmoitusten tekemiseen liittyvään verkkokoulutukseen.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus

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.

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 Pohjolan 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 Pohjolassa 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

Palvelukoti Pohjolassa omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Sanna Marttinen.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet: Palveluesihenkilö Sanna Marttinen sekä vastaava sairaanhoitaja Nina Janhunen. Omavalvontasuunnitelma on jaettu ryhmäkodille tutustuttavaksi ja sitä käsitellään ryhmäkotipalaverissa. Omavalvontasuunnitelma pidetään sekä asukkaiden, että omaisten saavutettavissa sekä julkisilla verkkosivuilla, että ryhmäkodin yleisissä tiloissa.

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

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

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvonta-suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Ryhmäkodeissa käydään ryhmäkotipalavereissa läpi RAI-laatutavoitteiden toteutumista yksiköissä ja pohditaan yhdessä näiden pohjalta mahdollisia kehittämistoimenpiteitä.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Oma-valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden pohjalta. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvonnan raportointi

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

Palvelukoti Pohjolan 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 3.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Sanna Marttinen, palveluesimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.