Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Palvelukoti Pohjola, ryhmäkodit 2A Pohjantähti, 2B Aurinko, 3A Orion ja 3B Lyyra

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21
3.6 Henkilöstö 22
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 25
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 26
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 27
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 29
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 31
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 34
3.13 Infektioiden torjunta 34
4 Omavalvonnan riskienhallinta 35
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 36
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 38
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 40
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 41
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 42
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 43
5.1 Toimeenpano 43
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 43
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 45

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, ryhmäkodit 2-3AB

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Palvelukoti Pohjola

Pohjolankatu 25 D

33500 Tampere

Ryhmäkoti 2A Pohjantähti, 3. krs, puh 040 358 0493

Ryhmäkoti 2B Aurinko, 3. krs, puh 040 621 0875

Ryhmäkoti 3A Orion, 4. krs, puh 040 357 5796

Ryhmäkoti 3B Lyyra, 4. krs, puh 040 358 2831

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Ryhmäkoti 2A Pohjantähti, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 2B Aurinko, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 3A Orion, 15 paikkaa
- Ryhmäkoti 3B Lyyra, 15 paikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Palveluesihenkilö Eli Anne Lemmetty, elianne.lemmetty@pirha.fi, puh. 040 358 8626
Palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi, puh 040 801 6315

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 2-3AB tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (60 paikkaa).

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

Palvelukoti Pohjola tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen

avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Palvelukoti Pohjolassa työskentelee hoitajia ympäri vuorokautisesti, joka tarkoittaa myös yöaikaan. Hoitajat ovat Pirhan työntekijöitä. Puhtauspalvelutiimi on Pirkanmaan Voimian tuottama palvelu ja huolehtii tilojen, sekä asukas huoneiden viikoittaisista siivouksista. Tarvittaessa erityistilanteet, huoneen vapautuminen, yms. huonesiivouksia teemme useammin.

Liinavaatehuolto järjestyy ostettavalla pesulapalvelulla. Jokaisessa kerroksessa on pyykkihuoltoa varten kaksi pesukonetta ja kaksi kuivausrumpua, jotka ovat kahden ryhmäkodin käytössä. Ryhmäkodin henkilökunta huolehtii asukkaiden henkilökohtaisten vaatteiden pesusta. Asiakkaiden liinavaatteet yms. sekä henkilökunnan työvaatteet tulevat SAKUPE pesulasta. Ryhmäkotien henkilökunta huolehtii päivittäisestä yleissiisteydestä. Asukkaille tarjoamme 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 tulee Pirkanmaan osuuskaupan kauppakassipalvelusta kolme kertaa viikossa. Lääkäri on Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämää. Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodeissa käy erikoistuva lääkäri viikon välein. Muina päivinä virka-aikaan on mahdollisuus konsultoida lääkäri puhelimitse. Asumispalveluyksikköön on järjestetty lääkäritoimijan toimesta takapäivystys puhelinkonsultaationa virka-ajan ulkopuolella eli arkisin klo 16–08 ja viikonloppuisin sekä juhlapyhinä vuorokauden ympäri. Hoitajat arvioivat mitä asioita kuuluvat lääkärinkierolle, esimerkiksi voinnin tai seurannan vaatiessa.

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. Palvelulupaus on käsitelty ryhmäkotipalaverissa viimeksi 25.11.2025. Palvelulupauksesta keskustellaan ryhmäkotipalaverissa useita kertoja vuodessa.

Palvelukoti Pohjola on ympärivuorokautista palveluasumista. Yksikön toiminta on pääasiallisesti päivä- ja ilta-aikaan tapahtuvaa. Palvelukodissa on käytössä omahoitajamalli, omahoitaja ilmoitetaan asukkaalle ja omaisille mahdollisemman nopeasti asukkaan muuttoon jälkeen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Ryhmäkodin vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat ovat olleet mukana omavalvontasuunnitelman päivittämisessä. Ryhmäkotipalaverissa 25.11.2025 on käsitelty tämä omavalvontasuunnitelman päivitys.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palveluesihenkilö Eli Anne Lemmetty, elianne.lemmetty@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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä joka ryhmäkodin ilmoitustaululla asiakkaille ja henkilökunnalle vielä turvallisuuskansiossa kansliassa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös Pirhan omilla nettisivuilla. Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

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

Ryhmäkotipalavereissa käydään läpi useita kertoja vuodessa, kun saamme laaturaportit siitä, miten RAI:n arviot ovat tällä hetkellä toteutuneet. Raportissa näemme, miten laatutavoitteet ovat saavutettu ja jos ei ole, pohdimme miksi laatutavoitteita ei ole saavutettu. Pohdimme yhdessä keinoja tavoitteiden saavuttamiseen. RAI vastaavat seuraavat ryhmäkodin arviot ja auttaa muu henkilöstö tarvittaessa arvioinnissa. RAI:hin perehdytys alkaa esihenkilöstä, joka antaa tunnukset RAI-järjestelmään ja työntekijän suorittaa verkkokoulutukset. Verkkokoulutuksien yhteydessä työntekijä saa perehdytystä RAI-avainosaajan tai hyvin perehtynyt työntekijän kanssa, ennen kuin RAI-arviointia voi itsenäisesti tehdä. Perehdytyksessä huomioidaan RAI:n ajankohtaiset laatukriteerit ja painopisteet.

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.

Henkilöstö ovat osallistunut voimavaralähtöisen toimintamalliin koulutukseen ja koulutus on tarjolla työntekijöille, joka eivät ole vielä osallistunut koulutukseen. Kuntoutettava työnote on kaikilla työntekijällä tuttu ja hyödynnämme toimintatavat joka päiväsissä tilanteissa. Kannustetaan asukkaasta itse tehdä mitä voi tehdä, kun asukkailla on toimintakykyä jäljellä. Esimerkiksi aamupesuissa asukas pesee itse kasvot ja kädet. Hoitajat ohjaavat tai avustaa tilanteissa, jossa on tarvetta.

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 Eli Anne Lemmetty, elianne.lemmetty@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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan OMNI360 potilastietojärjestelmään kuukauden kuluessa asukkaan muutosta Palvelukoti Pohjolaan. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii yksikön määrittelemä omahoitaja/vastuuhoitaja. Dokumentoimme suunnitelmiin muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Ryhmäkodissa pidämme kerran kuukaudessa asukaskokous.

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden erityistarpeet, joka voivat esimerkiksi olla asiakkaiden kielellisten oikeuden toteutuminen, joka 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 millä tavoin asiakkaita ja työkavereita kohtelemme. Epäasiallista kohtelua havaittaessa on työntekijä velvollinen puuttumaan tähän itse tai kertomaan esihenkilölle. Epäasiallisesta kohtelusta ilmoitamme Haipro-ilmoituksen avulla ja sen lisäksi ilmoitus esihenkilölle tai hänen sijaisellansa. Esihenkilö toimii asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti ja ryhtyy tarvittaessa työnjohdollisin toimenpiteisiin.

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.

Informointi tapahtuu heti asukkaan muutettua ryhmäkodille. Alustavasti kerromme palvelustamme muuttaessa ja sovimme mahdollisimman nopeasti, kuitenkin kuukauden sisällä muutosta hoitoneuvottelun. Hoitoneuvottelussa sovimme asukkaan ja omaisten/läheisen kanssa kenelle voi tietoja antaa ja millä tavoin. Esimerkiksi voinnin muutoksista, sovimme kenen ja milloin otamme yhteyttä. Hoitoneuvottelussa keromme, miten voi antaa palautetta ryhmäkodille tai esihenkilölle, ja ensisijaisesti toivomme, että palautetta annetaan meille suoraan. Kerromme myös sosiaali- ja potilasasiavastaavista. Ohjamme asukkaan tai omaiset/läheiset olemaan yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tarvittaessa.

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

Asiakkaalla on arjessaan vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Esimerkiksi mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä

nukkumaan tai osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuuntelemme ja pyrimme toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustelemme sekä asiakkaasta 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 kirjoitamme itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. 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. Vastuulääkäri kirjoittaa potilastietojärjestelmään luvan rajoittamistoimenpiteille ja voimassaolon. Hoitajat kirjoittavat rajoittamistoimenpiteistä päivittäisissä kirjauksissa potilastietojärjestelmään.

Omaisuuden säilytys ryhmäkodissa on asiakkaan 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 sekä RAI-arvionti tehdään aina kuukauden sisällä asukkaan muuttaessa ryhmäkodille. Ne päivitetään voinnin muuttuessa ja aina vähintään 6 kk välein. Asiakkaalle laadimme yksilöllisen hoitosuunnitelman, joka sisältää kuntoutus-, virike- ja ravitsemussuunnitelman. Suunnitelman laadimme hoitoneuvottelussa sovittujen asioiden perusteella ja siinä kuulemme asiakkaan ja omaisen/asioiden hoitajan toiveita ja näkemyksiä hoidosta. Suunnitelman päivittämisessä otamme asukkaan ja läheiset myös mukana kysymällä heidän toiveitansa. Omahoitaja seuraa, arvioi ja päivittää suunnitelmat. Henkilökunta lukee asukkaiden hoitosuunnitelmat ja omahoitaja jakaa muille hoitajille mitä on huomioitava asukkaan hoidosta.

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 Pohjolan koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" -kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
  Pirkanmaan hyvinvointialue
  Kirjaamo
  PL 272, 33101 Tampere

Muistutuksessa ja kanteluissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellemme ryhmäkotipalavereissa ja kehitämme toimintamalleja ehkäisemään vastaava tilannetta. Muistutus tulee käsittelemään kuukauden sisällä. Vastaus annetaan perusteltuna ja asiakkaille ymmärrettävässä muodossa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

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

Palautteet käsitellään Palvelukoti Pohjolan palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua. Henkilöstöstä kerätään palautetta fiilismittarissa neljä kertaa vuodessa.

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.
Sairaanhoitajia: 5
Lähihoitajia: 36

Hoitajia:3
Kotipalvelutyöntekijöitä: 5
Hoiva-avustajia: 2

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Palvelukoti Pohjolassa äkillisissä sijaistarpeissa ryhmäkodin työntekijät itse paikkaavat vuorot tai kysymme keikkalaisia, joka usein on aikaisemmin ovat olleet meillä sijaisina, opiskelijana tai kesäsijaisena. Jokaisella ryhmäkodilla on Pohjolan tunnettujen sijaisten yhteystiedot. Vuokratyövoimaa käytetään vain, 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.

Pyrimme rekrytoimaan alan opiskelijoita, jotka haluavat jäädä sijaiseksi. Lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijalle pitää olla vähintään 60 opintopisteitä ja lääkeluvat mielellään suoritettuna, jotta voi työskennellä hoitajan sijaisena.

Palvelukoti Pohjolan ryhmäkodissa 2-3AB ei ole tällä hetkellä käytössä vuokrattua työvoimaa. Pyrimme pitää omia keikkalaisia, jotka tuntevat asukkaamme. Tilanne elää jatkuvasti.

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.

Sijainen on aina ensimmäiset työvuoronsa (yleensä kolme työvuovoroa) perehdytyksessä, jotta sijainen pääsee tutustumaan uuteen työpaikan toimintaan ja asukkaisiin. Esihenkilö ohjeista työajoista ja poissaolon ilmoittamisesta. Ryhmäkodin toiminnasta ja asukkaista perehdyttää ryhmäkodin henkilökunta. Pyrimme nimeämään perehdyttäjä ryhmäkodissa.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten

palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

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

Henkilökunnalle on koulutuksia tarjolla koulutuskalenterissa. Kannustamme henkilöstöämme osallistumaan koulutuksiin. Riittävä kielentaito varmistetaan rekrytointitilanteesta.

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.

Henkilöstömitoitus pitää olla 0,60 ja joka päivä seuraamme henkilöstömitoituksen toteutus. Henkilöstömitoitus seuraa esihenkilö tai hänen sijaisensa teamsin taulukon avulla. Taulukko on suuntaa antavaa. Taulukossa on henkilöstön listaus, johon merkkaamme mahdollisesti vuoronvaihtoja, poissaoloja ja tarvittaessa henkilökunnan siirtoja ryhmäkodista toiseen.

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 ryhmäkodin henkilökuntaan mihin asiakas on muuttamassa. Edellisestä työpaikasta siirtyy tietoja asiakkaasta, joka on tärkeä asiakkaan hoidosta esimerkiksi lääkehoidosta, apuvälineistä, allergiasta, toimintakyky. Jos asiakas siirtyy ryhmäkodista esimerkiksi Acutaan, on valmiiksi täytetty lomake, joka kuvaa lyhyesti mm. asiakkaan toimintakyky ja lääkelista annamme mukana.

Uusille asukkaille kuuluu yksi ilmainen suuhygienistin tarkastus. Suuhygienistipalvelua Toukolassa on tarjolla osastoilla tapahtuvana osan viikkoa(ma-ke) ja tarvittaessa suuhygienisti tulee silloin osastoille. Tai otamme yhteyttää tarvittaessa Tampereen kaupungin hammashoito ajanvaraukseen tai Acutaan. Ma-pe klo 08-17 yhteys keskitettyyn ajanvaraukseen puh. 03-3845 300 tai Acutan hammaslääkäripäivystykseen p 03-3845 335 ma-pe klo 15-21 ja viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8-21.

Suuhygienistipalvelua on tarjolla osastoilla tapahtuvana osan viikkoa(ma-ke) ja tarvittaessa suuhygienisti tulee silloin osastoille.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Palvelukoti Pohjola sijaitsee Tampereella, Pohjonlankadulla. Tammelantorista on vajaa kilometrin. Vuokranantajana toimii Kotilinna Säätiö/Pirkanmaan hyvinvointialue. Asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja. Palvelukoti Pohjolassa on pääasiallisesti käytössä yhden hengen huoneita, mutta B-puolen ryhmäkodissa on kaksi kahden hengen huoneita. Jokaisesta huoneista löytyy pieni kylpyhuone, jossa on vessa ja suihku. Sauna löytyy joka kerroksesta ja on kahden ryhmäkotien yhteinen. Asiakashuoneissa on sähköinen sänky, patja, tyyny, peitto ja liinavaatteet. Asiakkailla on käytössä omat henkilökohtaiset vaatteet. Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen ranneke hoitajakutsujärjestelmää varten. Jokaisessa asiakashuoneessa on päätelaite, josta voi myös tehdä hoitajakutsun ja hoitajien puhelimesta voi päätelaitteisiin avata puheyhteyden. Hoitajakutsu tulee hoitajien työpuhelimiin. Hoitajakutsujen toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa. Asiakkaat asuvat omissa kodissaan, mutta ryhmäkodissa on yhteiset tilat ja ryhmäkodissa asuvat 15 asiakkaita. Asiakkailla on eri toimintakykyä, joka tarkoittaa, että joku asiakas ei välttämättä tunnista oma huoneensa ja menee toiseen huoneeseen.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Yleinen palotarkastus tehty viimeksi 5.9.2023, ympäristöterveyden terveystarkastaja 3.3.2022, työterveyshuollon työpaikkaselvitys 3.11.2022. Aluehallintoviraston työsuojelutarkastus 19.9.2024. Eduskunnan asiamiehen ennalta ilmoittamaton tarkastus 2.5.2024.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Vikailmoitukset teemme sähköisesti Paketin kautta. Jokainen työntekijä pääsee Pirha Intraan kautta tekemään vikailmoitukseen. Pirhan Monivalvomo päivystää 24/7, sinne voi soittaa kiireellisissä tapauksissa. Kaikki ei-kiireelliset asiat aina paketti-ilmoitus. Monivalvomosta ovat ohjeistaneet, että myös kiireellisistä tapauksista tulisi tehdä Paketti-ilmoitus soiton jälkeen. Tällöin ilmoituksen yhteyteen tulee kirjata, että asiasta oltu jo puhelimitse yhteydessä monivalvomoon sekä mitä mahdollisesti sieltä on ohjeistettu.

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 avustaa Pohjolan henkilökunta. Omaiset/läheiset huolehtivat apuvälineiden kuljetuksesta.

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

Jokaisen laitetta ja tarvikkeita käyttävä työntekijä on vastuussa ilmoittaa poikkeuksista ja muuttuvista tilanteista oikeille tahoille. Esimerkiksi asukkaiden apuvälineistä yms. poikkeamista, puutoksista tai vioista olemme yhteydessä apuvälineyksikköön tai fysioterapeutti voi konsultoida. Hoitotyön laitteiden esim. erilaiset mittarit ilmenevissä vikatilanteissa olemme yhteydessä Istekkiin ja tarvittaessa hankitaan uudet laitteet. Pohjolan pikaCRP laite kalibroidaan joka sunnuntai ja Fimlabin olemme yhteydessä, jos pikaCRP:ssä on vika. Istekki on vastuussa laitteista ja laitteet tulee laittaa laiterekisteriin.

Vaaratilanneilmoitus tekee Istekkki terveydenhuollon virheellisistä laitteista ja tarvikkeista Fimeaan.

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 tuottavat 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.

Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan. Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmien käyttöön esimerkiksi potilastietojärjestelmä ja RAI. Ryhmäkodin

vastuualueen työntekijä perehdyttää esihenkilön lisäksi eri ohjelmiin käyttöön. Työntekijä näyttää osaamisensa eri ohjelmien käyttö.

Asiakkaat saa käyttää omia laitteita ryhmäkodissa, esimerkiksi tabletti tai kannettava tietokonetta. Asiakkaat/läheiset pitää huolehtia omasta verkkoyhteydestä. Pirha ei tarjoa internetin verkkoa. Palvelukoti Pohjolassa on käytössä Clever Touch laite, joka on liikuteltava näyttö. Laiteella voi osallistuttaa asiakkaita pelata peliä tai katsoa konserttia. Ryhmäkodeissa on älytelevisioita, josta usein asukkaat tykkäävät esimerkiksi kuunnella musiikkia tai tavalliseen television käyttöön.

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 Pohjola 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.

Käyttöoikeudet järjestelmiin tilataan idm-järjestelmän kautta ja osa tunnuksista tilataan Paketti-järjestelmän kautta. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja tilaa tunnukset. Jokainen yksikössä työskentelevä hoitaja, opiskelija tai avustava henkilö allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutus 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 Istekin 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 sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoitosuunnitelmasta toteutumista ja seurannasta palveluyksikössä. Pohjolan vastuulääkäri on vastuussa jokaisen yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta. Pirhan nimeämä vastuulääkäri, palveluesihenkilöt, ryhmäkotien sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastaavat yhdessä asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on voimassa oleva LOVE-lääkehoidon osaamisen todistus.

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

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään hyvällä käsihygienialla. Käsihygieniaan kiinnitämme erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voimme varmistaa turvallinen hygieniakäytäntö. 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. Hygieniayhdyshenkilö osallistuu hygieniahoitajan vetämiä kokouksissa ja koulutuksissa. Hygieniayhdyshenkilö on Tarja Niemi tarja.k.niemi@pirha.fi
Työvaatetuksen palveluntuottaja on Sakupe, joka tarkoittaa, että työnantajaa tarjoa työvaatteita.

Palvelukoti Pohjolassa Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelut huolehtii yleisien tilojen siisteys henkilökunnan kanssa. Jätehuollosta vasta Pirkanmaan Jätehuolto, mutta vaaralliset jätteet esimerkiksi särmäisjätteet pyydämme kuljetus Paketin kautta tarvittaessa ja lääkejätteet huolehtivat Tikkanoja ja Lassila.

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 kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. 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 arviointi, toimintaohjeita.

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:

Henkilöstön riittämättömyys, äkilliset sairaspoissaolot: muut ryhmäkodit, sijaisjärjestelmä, listat yritetään suunnitella niin että on varaa sairastaakin.

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 sekä käytännön näytöt lääkehoidon toteutuksesta. Lääkeluvat uusitaan 5 vuoden välein.)

Tietosuoja/turva > henkilöstö on käynyt Pirhan tietoturva-koulutuksen verkossa, henkilötietojen käsittely, salassapitovelvollisuus.

Tapaturmat ja kaatuminen: Henkilöstö on perehdytetty apuvälineiden käyttöön, asukas ohjataan apuvälineen käyttöön. Jokaisella työntekijällä on perehdytetty varmista joka

päivä esteetön kulku ja riittävä valaistus. Voimavaralähtöinen toimintamalli: teemme parityötä tarvittaessa, kiireettömän ilmapiirin luominen, asianmukaiset jalkineet sekä asukkaalla että hoitajalla ehkäisee tapaturmia. Kaatumisen ehkäisemiseen vaikuttaa myös, että sänky on laskettu alas. Suositellaan, ettei ole mattoja lattialla kaatumisriskin vähentämiseen ja myös tulipaloturvallisuuden vuoksi. Tarvittaessa lääkärin ja omaisten kanssa sovitaan rajoittavista toimenpiteistä (sängyn laidat, turva-/haaravyö.) Ulko-ovet ovat suljettuna, vain sisäpihan lasitettu parveke avoinna, joka estäisi asukas lähtemään yksin ryhmäkodilta. Myrkylliset aineet ovat 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 käsittelemme ryhmäkodissa mahdollisemman nopeasti ilmoituksesta. Sairaanhoitajat ja palveluesihenkilö käsittelevät ilmoitukset. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan useita kertoja vuodessa ryhmäkotipalaverissa. Keskustelemme konkreettisesti esimerkistä ja varmistetaan, että henkilökunnalla on osaaminen käyttää Haipron järjestelmä.

Jos epäilemme, että asiakkaan ei kykene huolehtimaan asioistaan terveydentilan tai muun syyn vuoksi on henkilökunnalla velvollisuus ilmoittaa asiasta eteenpäin. Voimme konsultoida sosiaaliohjaaja tai Pirhan gerontologinen sosiaalityö. Teemme ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestötietovirastolle.

Vakavan tapahtuman ilmoitamme mahdollisemman pian asiakkaalle ja läheiselle. Vakavasta vaaratapahtumasta kuuluu viipymättä ilmoittaa palveluesihenkilölle, palvelupäällikölle ja myös palvelujohtajalle. Järjestetään tukea henkilöstölle, jotka ovat olleet osallisia vakavaan tapahtumaan. Tukea voi olla keskustella tilanteesta työpaikalla, voimme Pirhasta pyytää ohjausta jälkipuintiin. Työntekijät voivat olla työterveyteen

yhteydessä tapahtuneesta ja saada seiltä myös tukea. Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta saa tiedon tuesta ja mahdollista sen hyödyntäminen. Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle on ilmoitettava 48 tunnin kuluessa tapahtuneesta.

Tapahtuman käsittely myötä saatu 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 ja esihenkilö lähettää hakemuksen 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
Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla.

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.

Jos havaitaan puutteita ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa, otamme yhteyttää sopimuskumppaniin. Ilmoitus myös esihenkilölle.

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

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.

Palvelukoti Pohjolassa jokainen työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja henkilöstön seuraa omavalvonnan toteutumista esihenkilön kanssa. Havaittaessa puutteet, keskustellaan puutteista ryhmäkotipalaverissa ja keskustelemme miten puutteet voi korjata ja miten tilanne voisi jatkossa ennaltaehkäistä.

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 nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 28.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Eli Anne Lemmetty, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.