Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Senioritalo Pihlajamäki

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 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 24
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 26
3.6 Henkilöstö 27
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 33
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 34
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 36
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 41
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 44
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 46
3.13 Infektioiden torjunta 47
4 Omavalvonnan riskienhallinta 48
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 49
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 51
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 53
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 55
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 56
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 57
5.1 Toimeenpano 57
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 58
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 60

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 esimiehet 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

Senioritalo Pihlajamäki/ Pihlajakoti, Lehmuskoti ja Saarnikoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Pihlajakoti 1. kerros p. 040 133 5734 & 040 133 5735

Lehmuskoti 2. kerros p. 040 133 5745 & 040 133 5746

Saarnikoti 3. kerros p. 040 129 5437 & 040 129 7359

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Pihlajakoti, 16 asiakaspaikkaa
- Lehmuskoti, 16 asiakaspaikkaa
- Saarnikoti, 16 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Kirsi Korpimäki, hoivatyön esimies, kirsi.korpimaki@pirha.fi, p. 040 133 5736

Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, anne.paavilainen@pirha.fi, p. 050 4012257

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

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

Senioritalo Pihlajamäki tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista 48 asiakkaalle. Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista 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 palveluiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

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

Senioritalo Pihlajamäen 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.

Senioritalo Pihlajamäessä työskentelee geriatri, hän käy ryhmäkodeissa etukäteen sovittuna aikana. Hän on tavoitettavissa virka-aikaan, muutoin akuuttiasioissa otetaan yhteyttä lääkärin takapäivystäjän numeroon.

Senioritalo Pihlajamäessä ja Vanhustyön keskus Pirkankoivussa työskentelee yhteinen fysioterapeutti, jota voidaan konsultoida tarvittaessa. Fysioterapeutin ryhmiin/yksilöfysioterapiakäynteihin osallistumisesta tekee päätöksen geriatri.

Asiakashuoneiden viikottainen siivous sekä yleisten tilojen siivous jokaisena arkipäivänä on järjestetty Voimian alihankintana RTK-palvelu Oy:n tuottamana. Siivooja vastaa siivouksesta esimiehensä johdolla. Lisäsiivoustarpeesta hoitohenkilökunta tekee siivouspyynnön erillisen sähköisen järjestelmän kautta. Hoitajat huolehtivat asiakashuoneiden ja yhteisten tilojen yleisestä järjestyksestä.

Ravitsemuspalvelut on järjestetty ostopalveluna Voimian tuottamana. Aamiainen ja iltapala valmistetaan yksikössä. Lounas ja päivällinen kuljetetaan lämpimänä Pirkanmaan hyvinvointialueen toisen asumisyksikön keittiöstä ja ruoka annostellaan osastolla hoitajien tai hoiva-avustajien toimesta asiakkaille. Näin pystytään ottamaan huomioon asiakkaiden toiveet ja mieltymykset annosten kokoamisessa. Päiväkahvit ja iltapala tarjoillaan hoitajien tai hoiva-avustajien toimesta asiakkaiden toiveita kunnioittaen. Ryhmäkodeissa on käytössä kauppakassipalvelu, jonka kautta hoitajat tilaavat kaikki muut ruokailuun liittyvät tuotteet. Asiakkaiden mahdollisen sairaudentilan takia, joidenkin asiakkaiden vuorokausirytmi voi olla poikkeava, he saattavat valvoa myöhään ja nukkua aamulla pitkään. Hoitajan ollessa paikalla myös yöllä, on asiakkailla mahdollisuus saada tarvittaessa yöpalaa, oloa rauhoittamaan.

Ryhmäkodeissa on kodinhoitohuoneet, joissa henkilökunta huoltaa asiakkaiden henkilökohtaisia vaatteita. Liinavaatteiden pesu on järjestetty ostopalveluyrityksen toimesta. Liinavaatteiden ja hoitohenkilökunnan työvaatteiden huollosta vastaa SaKuPe Oy.

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.”

Senioritalo Pihlajamäen ryhmäkotien jokaista asiakasta arvostetaan omana itsenään, tahtovana ja toimivana yhteisön aikuisena jäsenenä. Lähtökohtana on asiakkaan yksityisyyden, yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Jokaisen asiakkaan omanarvontunne pyritään säilyttämään sallivassa ja myönteisessä ilmapiirissä. Hoitotyö täällä ei ole tehtäväkeskeistä vuorokaudenaikoihin sidottua, vaan luovaa asiakkaiden kanssa yhdessä kulkemista päivän askareiden parissa. Arjen askareita toteutettaessa yhdessä asiakkaan kanssa, tuemme asiakkaan toimintakyvyn säilymistä elämänhallinnan tunnetta sallivassa ja turvallisessa asuinympäristössä. Tuemme ja ohjaamme asiakkaita mielekkääseen arjen sisältöön, yhteisön toimintaan ja harrasteisiin. Kannustamme asiakkaita osallistumaan terveytensä ja toimintakykynsä vaalimiseen, soveltuvaan liikuntaan, hyvään ravitsemukseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mielekkääseen elämänsisältöön. Tavoitteenamme on luoda ja ylläpitää asumisyhteisön turvallisuuden tunnetta. Yhteistyössä läheisten kanssa jokaiseen asiakkaaseen tutustutaan mahdollisimman kattavasti, jotta hoitotyössä osataan toimia jokaisen yksilöllisten mieltymysten ja periaatteiden mukaisesti sekä näin saavuttaa hoidettavan luottamus ja turvallisuudentunne. Hoitohenkilökuntaa on asiakkaiden saatavilla ympäri vuorokauden, joten asiakkailla on mahdollisuus noudattaa omaa vuorokausirytmiään, saada apua ja tukea sitä tarvitsemallaan ajalla.

Senioritalo Pihlajamäen ryhmäkodeissa ihmisläheisyys ilmenee asiakkaiden yksilöllisenä kohtaamisena ja huomioimisena. Yksiköt ovat kodinomaisia ja kaikkia

kohdellaan tasavertaisesti. Yksiköissä luottamus työyhteisössä näkyy uskona omaan ja toisten ammattitaitoon. Jokainen saa tehdä töitä omalla persoonallaan omien toimivaltuuksiensa ja yhteisten linjausten puitteissa sekä toisten ammatilliseen päätöksentekoon luotetaan. Toisilta työntekijöiltä voi myös aina kysyä apua ja neuvoja.

Arvostus näkyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja jokaisen oikeutena omaan ammatilliseen näkemykseen. Myös arvostus työntekijöiden, sekä työntekijöiden että esimiehen välillä, on yksiköissä tärkeässä osassa.

Senioritalo Pihlajamäen ryhmäkotien tärkeimpiä arvoja on myös rohkeus. Rohkeus näkyy muun muassa siinä, että jokaisella yksikön työntekijällä on luottamusta ja rohkeutta harjoittaa omaa ammattiaan. Se näkyy myös rohkeutena tuoda esiin oma mielipide avoimena keskusteluna ja tarvittaessa huomattuihin epäkohtiin rohkeasti puuttumalla.

Vastuullisuus näkyy yksiköissä hoitajien omana aktiivisuutena niin, että jokainen uskaltaa kysyä tarvittaessa apua. Ryhmäkodeissa työskentelevät hoitajat ovat kiinnostuneita koulutuksista ja ottavat vastuuta yhteisistä asioista työprosessien sujuvuuden edistämiseksi. Tämä edesauttaa yksiköiden hoitajien vaikutusmahdollisuuksia, työhyvinvointia ja jaksamista.

Senioritalo Pihlajamäen ryhmäkotien toimintaperiaatteet sekä arvot, ovat jokapäiväisessä työskentelyssä erityisen tärkeässä asemassa. Tavoitteenamme on noudattaa ja kehittää toimintatapoja ja -malleja, mitkä tukevat arvojemme ja valtakunnallisten painopisteiden mukaisen toiminnan toteutumista sekä asiakastyytyväisyyttä. Toiminta- ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan yksikön yhteisissä kokouksissa. Niiden ajantasaisuus sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisuus tarkistetaan vuosittain ja uudet työntekijät perehdytetään niihin huolellisesti.

Senioritalo Pihlajamäen ryhmäkodeissa annettava hoito on ympärivuorokautista ja hoitaja on saatavilla myös yöaikaan. Yksiköissä työskentelee yhteensä 34 vakituista

hoitajaa jakautuen eri työvuoroihin ja hoitoyksiköihin eri vuorokaudenaikoihin. Noudatamme hoitajamitoituksissa valtakunnallisia ja Pirhassa määriteltyä ohjeistuksia. Tarvittaessa apua pyydetään muilta yksiköiltä. Vuoron alussa asiakkaille nimetään vastuuhoitaja, joka vastaa työvuoron aikana kokonaisvaltaisesta hoitotyön toteutuksesta. Jokaisella asiakkaalla on nimettynä omahoitaja ja hänelle varahenkilö, jotka vastaavat mm. asiakkaiden RAI-arvioinneista, hoitosuunnitelmista sekä yhteistyöstä läheisten kanssa. Lisäksi henkilökunnan kesken on jaettu vastuualueet osaston yleisistä yhteisistä asioista.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: yksikön esimies Kirsi Korpimäki, vastaava sairaanhoitaja Miia Helin ja yksikön muu hoitohenkilöstö.

Uudesta omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä tiimipalaverissa sekä sähköpostitse. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Senioritalo Pihlajamäen Pihlajakodin, Lehmuskodin ja Saarnikodin tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Senioritalo Pihlajamäen omavalvontasuunnitelma on laadittu laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä yksikön henkilökunnan, lähihoitajat ja hoiva-avustajat, esimiehen ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, sekä esimiehen että työntekijöiden sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja heidän läheistensä ääni näkyy omavalvontasuunnitelmassa kehittämällä hoitoa ja yksikön arjen yhteistä elämää

eri kanavista saadun asiakas- ja läheispalautteiden perusteella. Senioritalo Pihlajamäen kaikki työntekijät sitoutuvat omavalvontasuunnitelmaan perehtymiseen ja työnsä toteutukseen sen mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Kirsi Korpimäki, hoivatyön esimies, kirsi.korpimaki@pirha.fi, p. 040 133 5736

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. Senioritalo Pihlajamäen esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Yksikön omavalvontasuunnitelma ovat luettavissa ryhmäkotien ilmoitustauluilta. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla. Esimies vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esimiesten 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

Asiakkaista kirjataan säännöllisesti päivittäin ja vuorokohtaisesti olennaiset havainnot asiakastietojärjestelmään. Työvuoronvaihdoissa suullinen raportti turvaa hoidon jatkuvuuden. Nykyisen asiakastietojärjestelmän rinnalle on suunnitteilla uuden järjestelmän käyttöönotto keväällä 2026. Senioritalo Pihlajamäen asiakkaiden

omahoitajat tekevät yhteistyössä muun tiiminsä ja RAI- avainosaajien kanssa asiakkaiden RAI-arvioinnit puolivuosittain sekä aina asiakkaan tilanteen ja/tai voinnin muuttuessa. Osaston RAI-vastaava seuraa arviointien toteutumista ja varmistaa, että arviointi on täytetty ohjeiden mukaisesti. Arviointien tuloksia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista käydään puolivuosittain sekä aina tarpeen mukaan läpi esimiehen johdolla tiimipalavereissa.

Asiakkaiden mieltymyksiä kysytään päivittäin ja heitä osallistetaan päivittäisiin asioihin. Jokaiselle asiakkaalle täytetään Elämänkaari- lomake, jossa tulevat esille asiakkaan tärkeät asiat ja kuinka hän haluaa tulla hoidetuksi. Hoitoneuvotteluissa kirjataan asiakkaalle mieluisia asioita ja nämä pyritään mahdollistamaan.

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.

Voimavaralähtöinen työskentelytapa tarkoittaa vuorovaikutukseen ja kohtaamistaitoihin panostamista. Käytännössä asiakkaan arkea tarkastellaan hänen vahvuuksiensa, toiveidensa ja merkityksellisten kokemustensa kautta – ei pelkästään toimintakyvyn tai fyysisten rajoitteiden näkökulmasta.

Kohtaamisissa pyritään vahvistamaan asiakkaan tunnetta osallisuudesta eli kokemusta siitä, että hän on mukana ja merkityksellinen toimija omassa arjessaan. Samalla tuetaan toimijuutta: asiakkaan kykyä tehdä valintoja, vaikuttaa omaan elämäänsä ja käyttää omia voimavarojaan mielekkäällä tavalla. Mielen hyvinvointi korostuu, kun asiakas kokee tulevansa kuulluksi, nähdyksi ja arvostetuksi omana itsenään.

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 esimiehenä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esimiesten esimiehenä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esimies.
Kirsi Korpimäki, Hoivatyön esimies, kirsi.korpimaki@pirha.fi
Anne Paavilainen, Palvelupäällikkö, anne.paavilainen@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esimies. Esimiehen asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esimies 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. Esimies varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Asiakasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas 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

Palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan uuden asiakkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asiakkaan muuttopäivästä alkaen. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä siihen kirjataan huolellisesti ylös myös asiakkaan omat toiveet hoitoonsa liittyen, jotta hän saa äänensä kuuluviin. Asiakkaan saama hoito suunnitellaan yhdessä hoitavan lääkärin, asiakkaan ja/tai hänen asioitaan hoitavan läheisen/edunvalvojan ja hoitohenkilökunnan kanssa hoitoneuvottelussa.
Asiakkaan muuttaessa Pihlajamäkeen, tehdään hänelle myös RAI-arviointi 1kk kuluessa muutosta. RAI-arvioinnin sekä palveluiden toteuttamissuunnitelman laatii omahoitaja yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. RAI-arviointi ja palveluiden toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään puolivuosittain sekä aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.

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. Esimies vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Asumisen palveluissa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esimies vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lain (741/2023, 29§) mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja

potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa, taikka muun lainvastaisuuden.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan siten, että jokainen henkilöstön jäsen Pihlajamäessä sitoutuu asiakkaiden asialliseen ja hyvään kohteluun. Mahdolliseen epäasialliseen käytökseen puututaan heti ja tehdään prosessiin kuuluvat HaiPro-ilmoitukset. Pihlajamäen työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäasiallista kohtelua. Ilmoitus tehdään HaiPro- ohjelman kautta. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Vaarallinen, henkeä uhkaava tai epäasiallinen käytös tulee lopettaa välittömästi ja jokainen henkilökunnan jäsen on velvoitettu ammattieettisesti puuttumaan sellaiseen tilanteeseen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät tästä omavalvontasuunnitelmalta, mikä on yksikössä kävijöiden nähtävillä ja luettavissa. Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät eri keinot ja kanavat palautteen antamiseen ja myös sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Tarvittaessa henkilökunta auttaa niitä kysyviä löytämään yhteystiedot ja neuvovat palautekeinon käytössä.

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.

Senioritalo Pihlajamäen henkilökunta tiedottaa asiakkaille keinoista tehdä muistutus tai kantelu ja järjestää niiden tekemisen mahdollisimman vaivattomaksi. Henkilökunnalta saa yhteystiedot potilas- ja/tai sosiaalivastaavaan. Asiakkaiden läheisiä kannustetaan aktiiviseen ja matalan kynnyksen yhteydenpitoon sekä keskusteluun asiakkaiden asioista henkilökunnan ja yksikön esimiehen kanssa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto

Lisätietoa henkilöstölle: Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Pihlajamäen henkilöstö sitoutuu kunnioittamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja se on hoidon lähtökohta. Yksiköissä pyritään antamaan jokaiselle mahdollisuus olla oma itsensä tapoineen, tottumuksineen ja tunteineen. Sallivuus ja luovuus turvallisuuden rajoissa ehkäisee turhaa rajoitusten käyttöä. Asiakkaat osallistuvat arkiseen päätöksentekoon toimintakykynsä, päätöksentekotaitojensa ja ymmärryksensä mukaisesti. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä/mennä nukkumaan tai osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja, että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta ja hänen läheistään hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. (www.thl.fi.)

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Rajoitustoimia otetaan käyttöön vain siinä tilanteessa, kun asiakkaan oma, toisten asiakkaiden tai hoitajien turvallisuus on uhattuna eikä muista hoidollisista keinoista ole ollut apua. Rajoitustoimista keskustellaan aina lääkärin ja läheisten kanssa. Kaikkiin rajoitustoimiin tarvitaan lääkärin lupa ja luvan tarpeellisuus arvioidaan säännöllisesti. Lupa on voimassa 6 kk, mutta rajoitustoimen tarpeellisuus arvioidaan päivittäin asiakkaan tilanteen mukaan. Rajoitustoimien käyttö kirjataan

päivittäismerkintöihin potilastietojärjestelmään. Rajoitustoimia ei oteta käyttöön, jos asiakas pystyy ilmaisemaan, että hän ei halua, että hänen liikkumistaan rajoitetaan.

Rajoitustoimia Pihlajamäessä käytetään vain harkitusti ja vain välttämättömän aika. Rajoitustoimina voidaan käyttää, mikäli hoidollisin keinoin ei pystyä muuten saavuttamaan riittävää turvaa, erilaisia keinoja, kuten sängyn laitojen nostoa, pyörä- tai geriatrisen tuolin pöytälevyn käyttöä tai haaravyön käyttöä sekä erityisen harkinnan jälkeen harvoin hygieniahaalaria. Haalarista ja muista rajoittavista toimista luovutaan heti, kun niiden käyttöön ei ole erityisen painavia perusteita. Kaikki rajoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmään perusteluineen.

Yhtenä rajoittamisen toimena voidaan käyttää tuolissa haaravyötä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, missä asiakas ei pysty itse tunnistamaan omia liikkumisen voimavaroja ja kaatuminen on ilmeistä. Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä kaatumisriskiä arvioidaan yhdessä asiakkaan, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Kaatumisriskissä oleville asiakkaille tehdään lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT), jonka tulokset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Sängynlaidat voidaan myös tarvittaessa ottaa turvallisuuden takaamisen vuoksi käyttöön.

Ryhmäkotien ovet ovat lukittuina ja vain henkilökunnan jäsenillä on avaimet oviin. Ryhmäkodeissa on lasitetut parvekealueet, jonne asiakkaat pääsevät kulkemaan hoitajien läsnä ollessa. Tärkeimpänä rajoittavien toimien ehkäisyssä on kuitenkin asiakkaiden tunteminen ja yksilöllinen kohtaaminen. Ongelmalliset tilanteet ovat usein ehkäistävissä ennakoimalla ja ongelmallisiin tilanteisiin hoitohenkilökunta puuttuu muun muassa läsnäololla, asiakkaan tunteessa mukana elämällä ja mielekkäällä/rahoittavalla kohtaamisella. Kaikkia ongelmallisia tilanteita ei kuitenkaan pystytä täysin ennakoimaan. Näissä tilanteissa hoitohenkilökunta käyttää ammatillisuuttaan, kokemustaan ja koulutustaan tilanteiden kohtaamisessa.

Asiakkaan omaisuutta voidaan ottaa asiakkaan/ läheisten kanssa sopien talteen säilytettäväksi ja asia kirjataan ylös asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Hoitoyksikkö ei vastaa asiakkaan hallussa olevasta tai säilytykseen otetusta omaisuudesta.

Asiakkaiden käytetyistä ja tallessa olevista rahavaroista pidetään kirjaa, jonka paikkansapitävyys tarkistetaan säännöllisesti kahden hoitajan toimesta. Jos täysi-ikäinen asiakas on itseään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi. Mikäli asialle on aihetta, voi hoitohenkilöstö ottaa asian puheeksi asiakkaan kanssa.

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.

Palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan uuden asiakkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asiakkaan muuttopäivästä alkaen. Palveluiden toteuttamissuunnitelman laatii yksikön määrittelemä asiakkaan omahoitaja. Suunnitelmaan kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, tarvittava hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä siihen kirjataan huolellisesti ylös myös

asiakkaan omat toiveet hoitoonsa liittyen, jotta hän saa äänensä kuuluviin. Asiakkaan saama hoito suunnitellaan yhdessä hoitavan lääkärin, asiakkaan ja/tai hänen asioitaan hoitavan läheisen/edunvalvojan ja hoitohenkilökunnan kanssa hoitoneuvottelussa. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen muuttuessa ja säännöllisesti vähintään puolivuosittain.

RAI-arvioinnin sekä palveluiden toteuttamissuunnitelman laatii omahoitaja yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa. Suunnitelmaan kirjataan muun muassa asiakkaan voimavarat, toiveet, apuvälineet, hoitotarvikkeet, hoitoon osallistuvat läheiset ja muu verkosto, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle asetetut tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseen. RAI-arviointi päivitetään vähintään puolivuosittain sekä aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.

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 Senioritalo Pihlajamäkeä 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

Senioritalo Pihlajamäen yksiköiden henkilöstölle järjestetään viikottain esimiesvetoinen tiimipalaveri, jossa käsitellään muun muassa saatuja palautteita. Palautteiden käsittelyn jälkeen sovitaan yhteisesti, miten toimintaa kehitetään palautteiden perusteella. Palavereista pidetään muistioita, jotta koko henkilöstöllä on tieto käsitellyistä ja

yhteisesti linjatuista asioista. Muistio on luettavissa tiimin sähköisessä kansiossa ja jokaisella hoitohenkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tutustua tiimipalaverin sisältöön. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

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 ryhmäkotien yhteisissä Senioritalo Pihlajamäen palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esimiehellä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksiköissä työskentelee yhteensä yli 30 vakituista hoitajaa jakautuen eri vuoroihin ja ryhmäkoteihin eri vuorokauden aikana. Tarvittaessa ryhmäkodin henkilökunta voi pyytää Pihlajamäen toisesta ryhmäkodista apua. Jokaisessa työvuorossa on aina lääkeluvallinen työntekijä saatavilla. Hallinnollisista tehtävistä huolehtii hoivatyön esimies, jolla on tammikuusta 2025 lähtien kolme asumispalveluyksikköä vastuualueenaan. Senioritalo Pihlajamäessä on oma vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tarvittaessa esimiehen sijaisena ja hän osallistuu myös hoitotyöhön. Lisäksi tiimissä sijaisuuksissa toimii lähihoitajia, sairaanhoitajia, terveydenalan opiskelijoita ja hoiva-avustajia, tilanteen ja tarpeen mukaan. Pihlajamäessä on yhteinen fysioterapeutti, Vanhustyön keskus Pirkankoivun kanssa, joka kohdentaa työpanostaan asiakkaisiin lähetteen perusteella. Asiakkaiden henkilökohtaisesta pyykistä huolehditaan ryhmäkodeissa ja korjaustöistä huolehtii vuokranantajana toimivan Y-säätiö Oy:n kiinteistönhuoltajat.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Äkilliset poissaolot pyritään järjestämään ensisijaisesti Pirhan omalla henkilökunnalla tai Pirhan tuntityöntekijöillä. Pihlajamäessä työskentelee varahenkilöstöä, jota voi varata äkillisiin poissaoloihin. Käytössä on puhelimeen ladattavissa oleva viestisovellus, johon halukkaat soveltuvat työntekijät ovat voineet ilmoittautua ja johon tulee tieto lyhyistä poissaoloista. Pyrimme rekrytoimaan poissaoloihin sen toimintatavat ja prosessit tuntevaa henkilöstöä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa voimme hyödyntää myös viimesijaisesti työvoiman vuokrausta. Ulkopuolisia sijaisia käytetään vain, kun omasta henkilökunnasta ei löydy tekijää tai kyseessä on pitkä sijaisuus. Ryhmäkoteihin pyritään ensisijaisesti järjestämään vuoroon tuttuja, asiakkaat ja toimintaperiaatteet tuntevia hoitajia.

Virka-aikana, esimiehen läsnä ollessa, vastaava sairaanhoitaja organisoi sijaisten hankintaa. Virka-ajan ulkopuolella sekä viikonloppuisin vastuu äkillisten sijaisten hankinnasta on ryhmäkodin työvuorossa olevalla työntekijällä yhteistyössä muiden vuorossa olevien kanssa. Äkillisessä poissaolotilanteessa tarkistetaan, onko muissa ryhmäkodeissa ylimääräistä henkilökuntaa, onko varahenkilöitä vapaana ja kysytään, onko tiimissä halukkaita ylimääräiseen vuoroon ja tarvittaessa kontaktoidaan tuttuja keikkasijaisia tai vuokravälitysfirmaa.

Lisätietoa henkilöstölle: Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi ja Vuokratyövoima - intra.pirha.fi

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esimiehelle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Esimies 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.

Yksikköön perehdytyksestä vastaa esimies, yksikön hoitohenkilökunta sekä perehdytettävä itse. Perehdytys työtehtävään suunnitellaan yksiköllisesti ja perehdytyksen apuna käytetään yksikössä saatavilla olevaa perehdytysmateriaalia. Tämä materiaali löytyy yksiköiden sähköisestä kanavasta. Opiskelija ohjataan myös tutustumaan osaston perehdytysmateriaaliin ja omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan osana perehdytysprosessia.

Hoivatyön esimies tarkistaa mahdollisen työntekijän opinto- ja työtodistukset ennen työsuhteen alkua. Uusi henkilöstö perehdytetään tehtävään asianmukaisesti kokeneen

hoitajan johdolla. Uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaa yksikön esimies, yksikön henkilöstö sekä perehdytettävä itse.
Pihlajamäen hoitohenkilökunta perehdyttää uuden työntekijän lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja varmistaa hänen osaamisensa.

Senioritalo Pihlajamäen esimies varmistaa opiskelijoiden oikeuden työskennellä tehtävässä tai sijaisuudessa yksiköissä sekä riittävän kielitaidon mm. haastattelemalla heitä. Heille on nimetty päiväkohtaisesti yksiköissä oma perehdyttäjä ja heille on työvuorolistaan suunniteltu tilanteeseen sopiva määrä perehdytysvuoroja. Uusilla työntekijöillä ja opiskelijoilla on myös itsellään vastuu perehtymisestä, samoin koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Usein opiskelijoilla on takanaan harjoittelujakso yksikössä, jolloin osaaminen, kielitaito ja työhön soveltuvuus on ollut pidempiaikaisen tarkastelun alla ennen sijaisena toimimista.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys
Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen
Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskolutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

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

Rekrytoivan esimiehen täytyy varmistua siitä, että tehtävään valittavalla työntekijällä on tehtävän edellyttämä/asianmukainen koulutus, riittävä aiempi osaaminen, ammattitaito ja riittävä kielitaito.
Työnantaja voi varmistaa työntekijän riittävää kielitaitoa muun muassa jollain seuraavista tavoista:

- Valtionhallinnon kielitutkinnosta vaaditaan vähintään tyydyttävä taitotaso kaikilta osaalueilta. Yleisestä kielitutkinnosta vaaditaan vähintään
- keskitason tutkinto (tasot 3–4) siten, että kaikki osa-alueet ovat vähintään 3 samassa kokeessa.
- Peruskoulun päättötodistuksella. Todistuksessa pitää olla hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Lukion päättötodistuksella tai ylioppilastutkintotodistuksella, jossa on hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut lukion oppimäärän suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut ammatillisen tutkinnon suomen tai ruotsin kielellä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa virkamiessuomen tai virkamiesruotsin opinnot.
- Yliopisto- ja ammattikorkeakoulututkintoa varten suoritetulla suomen- tai ruotsinkielisellä kypsyysnäytteellä

Työssä ollessaan henkilöstön riittävästä ammattitaidosta pidetään huolta siten, että esimies pitää kirjaa suoritetuista lääkehoidon osaamisen tenteistä ja näytöistä. Ne ovat voimassa viisi vuotta suorittamisen jälkeen. Lääkehoidon verkkokurssit (LOVe) ja tentit ja lääkehoidon näytöt tulee suorittaa viiden vuoden välein ja aina tarvittaessa, esimerkiksi saapuessa takaisin työelämään pitkän poissaolon jälkeen. Lääkenäytöt annetaan yksikön sairaanhoitajalle. Lääkenäytöistä ja tenteistä kirjataan todistukset, mitkä työntekijä on velvollinen toimittamaan yksikön esimiehelle tai hänen sijaiselleen. Verkkotestit on mahdollista myös suorittaa ennen työsuhteen alkua tai työsuhteen alussa.

Työyksikköä vaihtaessa esimiehen tulee varmistua työntekijän lääkehoidon osaamisesta. Lääkehoidon osaamisen tentit ja lääkelupien vanhenemispäivämäärät ovat myös nähtävillä työntekijöille yksikössä ja yksikön sähköisessä kanavassa. Jokainen työntekijä on myös velvollinen ilmoittamaan mahdollisista vanhenevista lääkeluvista hyvissä ajoin esimiehelle. Mahdollisten tarvittavien muiden kurssien suorittaminen ja muihin materiaaleihin perehtyminen kuitataan lukukuittauksin. Näin pidetään huolta siitä, että jokainen työntekijä perehtyy annettuun materiaaliin ajallaan. Mahdollisista perehtymistä vaativista materiaaleista muistutetaan työntekijöitä myös viikoittaisissa tiimipalavereissa. Myös ammatillisista täydennyskoulutuksista pidetään kirjaa yksikön esimiehen toimesta.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). Koulutusohje - intra.pirha.fi

”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. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Lupa- ja valvontavirasto

Esimies varmistaa, että laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilö tehtävissä tilapäisesti toimiva opiskelija on suorittanut hyväksytysti tarvittavat opintonsa ja niihin liittyvät harjoittelut. Tämä tarkistetaan opiskelijan opinto-otteesta, minkä opiskelija on velvollinen toimittamaan työnantajalle. Rekrytoiva esimies myös tarkistaa ja mahdollistaa opiskelijan lääkehoitolupien voimassaolon ja tarvittaessa suunnittelee työvuoroon aikaa lääkehoitolupien suorittamista varten.

Lisätietoa henkilöstölle: Verkkokoulutus - intra.pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje - intra.pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Palvelua tuotetaan niillä resursseilla, jotka Pirha palvelutoimintamme tuottamiseen kohdistaa. Noudatamme valtakunnallisia ja Pirhan henkilöstömitoitusmääräyksiä. Meillä tulee olla riittävä määrä koulutettua, lääkeluvallista ja suomenkielentaitoista henkilökuntaa hoitotyössä. Henkilöstömitoitusta seurataan seuraamalla säännöllisesti asiakasmäärän ja henkilöstömäärän suhdetta.

Yksikön esimies on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasoilla sekä valtakunnallisesti määritellyn

Pirkanmaan Hyvinvointialueen hoitajamitoituksen mukaiset. Työntekijämitoitusta seurataan kuukausittain esimiehen ja Pirkanmaan hyvinvointialueen johdon toimesta. Osaavan henkilöstön riittävyyden takaamiseksi Pihlajamäessä on käytössä varahenkilöstö, minkä avulla voidaan yllättävistä poissaoloista johtuvia henkilöstövajauksia paikata. Yksiköllä on myös ennestään tuttuja keikkatyöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kysyä työvuoroon, samoin kuin henkilökuntaa itseään. Henkilöstömitoitus ja resursointia koskevat vaatimukset otetaan huomioon aina henkilöstömäärän riittävyyttä laskiessa. Tässä toimii ohjeena Pirkanmaan hyvinvointialueen ohje henkilöstömitoituksen vaatimuksesta tietylle tasolle. Yksikön henkilöstömäärän riittävyyden takaaminen on esimiehen tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta.

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 asiakas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asiakkaan 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

Asiakkaiden hyvinvoinnin moniammatilliseen arviointiin kuuluu lääkäri-hoitajayhteistyö sekä tarvittaessa fysioterapeutin konsultaatiopalvelut lähetteellä. Lääkärinkiertoja on viikottain, joko paikan päällä tai etäyhteydellä, jolloin asiakkaiden kiireettömiä asioita voidaan hoitaa. Kiireellisissä tilanteissa on käytössä soittoaika omalle lääkärille arkisin, lääkärin takapäivystyspalvelut ja yleinen hätänumero. Lääkäri tekee uusille asiakkaille tuloarvion ja tapaa heidät kasvotusten vähintään kerran vuodessa vuosiarviota tehdessään. Hoitoneuvottelu järjestetään uusille asiakkaille tuloarvion jälkeen. Fysioterapeuttia informoidaan asiakkaan muuttaessa tai voinnin merkittävästi heikentyessä. Fysioterapeutti tekee lähetteeseen perustuen arvioon asiakkaan fyysisestä toimintakyvystä sekä suunnitelman fyysisen kunnon ylläpidosta. Fysioterapian aloittamiseksi lääkärin tulee tehdä asiakkaalle fysioterapialähete ja fysioterapeutille laitetaan asiasta viesti asiakastietojärjestelmän kautta. Tiedon siirtyminen turvataan kirjaamisen ja suullisen raportoinnin avulla.

Asiakkailla on mahdollisuus ostaa omilla varoillaan jalkahoito-, parturi- ja hierontapalvelut yksityiseltä palveluntuottajalta. Ryhmäkotien henkilökunta pitää huolta asiakkaan terveyteen ja sairauksien hoitoon liittyvien asioiden hoidosta ja näin ollen myös niihin liittyvästä yhteistyöstä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

Pihlajamäen asiakkaina on pääasiassa muistisairaita henkilöitä ja yhteistyö eri tahojen kanssa tapahtuu tutun hoitohenkilökunnan tai läheisten välityksellä joko kasvotusten tai puhelimitse. Asiakkaan mielipide, näkemys ja kokemus hoidosta otetaan myös vahvasti huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Hoito pyritään kokonaisuudessaan järjestämään tutussa ympäristössä Pihlajamäessä. Suunniteltu yhteistyö ja asiakaskäynnit tapahtuvat pääsääntöisesti saattajan kanssa, jolloin tiedonvälitys on helppo varmistaa. Vain harvoissa akuuteissa tapauksissa asiakas saattaa joutua lähtemään yksin ambulanssikyydillä päivystykseen. Tällöin asiakkaan mukaan laitetaan aina päivystyskäynnin esitietolomake sekä tulostettu ajantasainen lääkelista. Myös asiakassiirroissa henkilön mukana lähetetään aina ajantasaiset tiedot terveydestä ja lääkityksestä paperisina, koska käytössä saattavat olla eri potilastietojärjestelmät. Yhteydessä ollaan tällöin myös puhelimitse.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Senioritalo Pihlajamäki sijaitsee Pirkkalassa Lepomoision alueella. Alue on rauhallinen, vehreä ja viihtyisä. Pihlajamäen rakennus on rauhallinen, turvallinen ja yksiköissä on isot ulkoiluun tarkoitetut parvekkeet, joista on hyvä näkymä vieressä olevaan vehreään puistikkoon ja kaupunkimaisemaan. Lähellä on Pirkkalan terveyskeskus.

Senioritalo Pihlajamäessä on kolme ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkotia, Pihlaja-, Lehmus- ja Saarnikoti. Pihlajamäen rakennuksessa on myös seniorivuokra-asumista, kotihoidon henkilöstön palveluja ja esimerkiksi kampaajan, hierojan ja jalkahoitajan vastaanotto. Pihlajamäki sijaitsee keskeisellä sijainnilla Pirkkalassa ja tänne on hyvät kulkuyhteydet ja hienot ulkoilumahdollisuudet. Pihlajamäen tilat Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokrannut erikseen tehdyllä vuokrasopimuksella. Pihlajamäen ryhmäkotien tilat ovat esteettömät ja soveltuvat erinomaisesti ikäihmisten ja muistisairaiden asiakkaiden kodiksi. Ryhmäkodit ovat suljetut, mikä takaa sen, että asiakkaat voivat vapaasti liikkua myös ryhmäkodin yhteisissä tiloissa. Ryhmäkodista pääsee tarvittaessa esteettömästi muihin Pihlajamäen tiloihin ja ulkoilemaan saattajan kanssa. Asiakkaiden ja omaisten käytössä olevia yhteisiä tiloja ryhmäkotien ulkopuolella on muun muassa Pihlajamäen sisäpihan grillialue. Näiden lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on omaan käyttöön tarkoitettuja yhteisiä tiloja ja muun muassa saunat asiakkaiden käyttöön.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Palotarkastus 10.1.2024
Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastuskäynti 11.2.2025
Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 23.8.2024 (Pihlajakoti ja Lehmuskoti, Saarnikoti tulossa 19.1.2026)
Kiinteistön Radon -mittaus 6.2.2024

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Senioritalo Pihlajamäen yksiköissä on koneellinen ilmanvaihto sekä omat ilmalämpöpumput ja erillinen ilmanvaihtojärjestelmä. Mikäli tiloissa epäillään sisäilmaongelmaa, tulee siitä tehdä prosessin mukainen HaiPro- ilmoitus järjestelmään, jonka jälkeen selvitystyö alkaa määritellyn prosessin mukaisesti.

Mahdollisista korjaus- ja siivoustarpeista tehdään toimeksianto Pirhan järjestelmän kautta ja sieltä korjauspyyntö ohjautuu oikealle taholle. Kiireellisissä siivous- tai kunnostustöissä tehdyn ilmoituksen jälkeen henkilökunta ilmoittaa siivouksen tarpeesta puhtaanapidon henkilökunnalle. Pihlajamäen tiloihin liittyvät korjaustarpeet hoitaa sähköisen palvelun kautta tilattava kiinteistöhuolto. Rakennuksen vuokranantajan tekninen toimi vastaa kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta, sopimuksella määritellyn työnjaon mukaisesti. Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevista toimintamalleista, resursseista ja suunnittelusta huolehditaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla. Kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta vastaa kiinteistön omistaja. Huollot, tarkastuskäynnit ja mahdolliset jatkosuunnitelmat suoritetaan yhteistyössä henkilöstön, esimiehen, kunnossapidon ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Resursointi kunnossapidolle tulee Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaan. Havaituista vioista ja huoltotarpeista tekee henkilökunta vikailmoituksen sähköiseen järjestelmään, josta Pirha edelleen lähettää toimeksiannot tiedoksi Pirhan ja palveluntuottajan edustajalle sopimusjaottelun mukaisesti. Kiireellisissä tilanteissä otetaan yhteys tilanteen mukaan Monivalvomoon.

Kiinteistössä on toteutettu kaikki lakisääteiset kiinteistön kuntoa, huoltoa, soveltuvuutta, paloturvallisuutta, työturvallisuutta ja ympäristöterveyden huoltoa koskevat tarkastukset ja mittaukset. Näitä tarkastuksia tehdään niille laaditun syklin ja aikataulujen mukaisesti. Yksiköihin on suoritettu palo- ja pelastusviranomaisen tarkastus, terveydensuojeluviranomaisen tarkastus ja yksiköiden Radon-mittaukset. Sisäilman laatua ja ilmanvaihdon toimintaa seurataan aktiivisesti. Siinä ilmenneistä puutteista ja virheistä tehdään korjauspyyntö erillisen palvelun kautta. Kiinteistössä on palohälyttimet ja sprinklerijärjestelmä. Kiinteistön palohälyttimet testataan säännöllisesti. Järjestelmästä lähtee tieto mahdollisesta palohälytyksestä palokunnalle automaattisesti. Palokunta tulee aina paikalle tarkastamaan mahdollisen hälytyksen syyn.

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

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö sähköisen järjestelmän kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunto ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan sähköisen järjestelmän kautta. Osastoilla on moottoroidut hoitosängyt, jotka huolletaan toimittajan toimesta säännöllisesti.

Laitteet huolletaan säännöllisesti ja vaaraa aiheuttava epäkunnossa oleva laite poistetaan välittömästi käytöstä asiakas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi. Viallisesta laitteesta tehdään, tilanteen mukaan, HaiPro- ilmoitus ja huolto-/korjauspyyntö palvelujärjestelmään sekä tarvittaessa soitetaan kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa myös huollosta/korjauksesta vastaavalle taholle. Hankinnoissa huomioidaan laitteen käyttäjäryhmä, käytettävyys ja kestävyys.

Huolellisella perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan henkilökunnan osaaminen lääkinnällisten laitteiden käytössä. Jos laitteissa havaitaan vikaa, otetaan laite välittömästi pois käytöstä ja tehdään asiasta korjauspyyntö. Yksikössä käytetään vain sellaisia lääkinnällisiä laitteita, joiden toimivuus ja asianmukaisuus on kunnolla testattu etukäteen. Henkilöstölle tarjotaan työssä ollessaan riittävä ja tarpeita vastaava perehdytys ennen lääkinnällisen laitteen käyttöönottoa. Perehdytyksen tukena toimii yksikön tarpeita mukaillen valmistettu perehdytysmateriaali, perehdytyksen tarkastuslista ja oma materiaalinsa opiskelijoille.

Laitteiden huolto ja kunnostus suoritetaan kunkin laitteen vaatimassa ajassa ja kullekin laitteelle erikseen suunnitellulla tavalla. Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen. Tämä tapahtuu toimiyksikössä laitteen mukaisen ilmoituksen ja yksikön HaiPro- ilmoituksen kautta. Palveluyksikössä lääkinnällisten laitteiden ja muiden käytössä olevien laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaava henkilö on hoivatyön esimies Kirsi Korpimäki.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä kartoitetaan säännöllisesti ja huomattuihin poikkeamiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla ja tasolla. Toimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito, resursointi ja siihen liittyvät suunnitelmat tehdään huolella kaikkien yhteistyötahojen kesken.

Jos yksikössä huomataan, että käytössä on epäsopivia tai palveluihin soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä, tiloja tai toimintatapoja, niiden tarkoitusperä selvitetään ja ryhdytään niiden kautta tarvittaviin toimiin. Työntekijät ovat velvoitettuja tekemään ilmoituksen huomaamastaan puutteesta/poikkeamasta HaiPro- ilmoituksen kautta ja ilmoittamalla esimiehelle.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviin mahdollisiin riskitilanteisiin pyritään reagoimaan hyvissä ajoin ennakolta. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tehdä vikahuoltoilmoitukset havaitsemistaan vioista ja toimintahäiriöistä laitteissa ja työympäristössä erillisen järjestelmään. Sekä vaaratilanne- että läheltä piti- ilmoitukset tehdään HaiPro- järjestelmään. Laitteet, jotka pystytään nopeasti korjaamaan tai vaativat välitöntä reagointia (esim. vesivahinko) ilmoitetaan heti myös palveluntuottajalle/asian korjaavalle taholle. Vaaratilanteista laitteiden kanssa tehdään vaaratilanneilmoitus HaiPro- järjestelmään. Välineiden käyttö ja niiden huolto perehdytetään aina kokeneiden työntekijöiden toimesta uusille työntekijöille. Laitteet huolletaan säännöllisesti ja vaaraa aiheuttava epäkunnossa oleva laite poistetaan välittömästi käytöstä asiakas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi. Viallisesta laitteesta tehdään, tilanteen mukaan, HaiPro-ilmoitus ja huolto-/korjauspyyntö sähköiseen järjestelmään ja tarvittaessa soitetaan kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa

myös kiinteistönhoidosta vastaavalle taholle. Hankinnoissa huomioidaan laitteen käyttäjäryhmä, käytettävyys ja kestävyys.

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Yksikössä olevien lääkinnällisten laitteiden soveltuvuus käyttöön ja mahdolliset huoltotoimet tarkastetaan kunkin laitteen oman ohjeen mukaan säännöllisin väliajoin. Hoitohenkilökuntaa on ohjeistettu reagoimaan havaitsemiinsa puutteisiin ja tekemään tarvittavat ilmoitukset niistä. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan erillisen järjestelmän kautta.

Asiakkaiden käytössä olevat moottoroidut sängyt huolletaan säännöllisesti Pirhan huoltosopimuksen mukaisesti.

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät
Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

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

Lisätietoa henkilöstölle: Tietohallinto - intra.pirha.fi

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

Pihlajamäessä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonka käyttö on osa jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan perustehtävää. Osastoilla ei ole käytössä muita erillisiä järjestelmiä. Ryhmäkotien esimies myöntää hoitohenkilökunnalle oikeudet asiakastietojärjestelmään. Järjestelmän käyttö on osa perehdytyssuunnitelmaa uusille työntekijöille, jossa uudet työntekijät koulutetaan sen käyttöön ja täten osaaminen varmistetaan.

Oikeus asiakastietojärjestelmiin pääsyyn perustuu työntekijän tehtävänkuvaan. Esimies määrittelee jokaiselle työntekijälle oikeudet eri tietojärjestelmiin tehtävänkuvan perusteella. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uudelle työntekijälle potilastietojärjestelmän, asiakastietojärjestelmän, Intran ja muiden järjestelmien käytön.

Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Uudet työntekijät tutustuvat palo- ja turvallisuuskansioihin ja heille järjestetään turvallisuuskävely. Osastojen turvallisuusvastaavat huolehtivat turvallisuuskansioiden ajantasaisuudesta. Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Olemme varautuneet kirjausten tekemiseen manuaalisesti poikkeustilanteissa, ja asiakkaiden lääkitystiedot löytyvät manuaalisina kirjallisina tietoina. Talosta löytyy kannettavia tietokoneita, joita voidaan käyttää määrätyn ajan ilman lataus- tai verkkovirtamahdollisuutta. Hoitohenkilökunnan puhelimista voidaan tarvittaessa jakaa netti kannettavaan tietokoneeseen.

Hoitotyössä käytetään siihen kehitettyä ja Pirhassa käytössä olevaa teknologiaa monella tapaa. Se ei kuitenkaan korvaa asiakkaan yksilöllistä kohtaamista ja

vuorovaikutusta, jota tarvitaan muistisairaiden asiakkaiden yksilöllisen hoidon tarpeiden sekä toiveiden selvittämisessä ja toteuttamisessa.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

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

Lisätietoa henkilöstölle: Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi

Senioritalo Pihlajamäessä 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 esimies 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.

Senioritalo Pihlajamäen esimies Kirsi Korpimäki vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta. Esimies tilaa työntekijälle tarvittavat käyttöoikeudet järjestelmiin.

Tietoturva-asioista keskustellaan ja niitä käydään läpi aina tarvittaessa työntekijöiden kanssa, esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Asiakastietojen kirjaamisesta ohjeistetaan uuden työntekijän tai pidemmältä lomajaksolta palaavan työntekijän perehdytysvaiheessa. Myös kirjaamisen ohjeita ja perusteita käydään tarvittaessa ja säännöllisin väliajoin läpi työyhteisön kanssa keskustellen. Työntekijöitä rohkaistaan kysymään neuvoa myös muilta kokeneilta yksikön työntekijöiltä.

Asiakkaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat henkilöt kirjaavat tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai SOTE-ammattikorttia käyttäen asiakastietojärjestelmän ohjelmia. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän kirjaamiseen. Esimiehen työhuoneessa olevaan lukittuun tietoturva-astiaan viedään hävitettävät paperit. Tietoturva-astia tyhjennetään säännöllisesti.
Kaikki asiakastiedot kirjataan viipymättä saman päivän aikana potilastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan. Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Yksikön hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen.
Yksikön toiminnassa otetaan huomioon EU:n yleiset tietosuoja-asetuksien ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn asiakkaan oikeuksien toteutumisesta ja palveluyksikön toiminnasta.

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 esimies vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Senioritalo Pihlajamäessä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 1.5.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.
Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa ryhmäkotien lääkevastaavat yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja esimiehen kanssa. Ryhmäkotien sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon asianmukaisuudesta, lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä.

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

Yksikössä infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ehkäistään noudattamalla ajantasaisia hygieniaohjeistuksia: aseptiikka, käsihygienia, puhtaanapito, suojainten käyttö ja tarvittaessa eristystoimenpiteet. Pihlajamäessä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioyksikön laatimia infektioiden torjuntaohjeita, jotka löytyvät intrasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa niitä.
Yksikköön on lisäksi nimetty erilliset hygieniayhdyshenkilöt (3kpl).

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastolla työskentelyn aloittavan hoitohenkilökunnan jäsenen tulee tutustua Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniakäytänteisiin ja infektiontorjunnan ohjeisiin. Ohjeet näihin löytyy Pirkanmaan Hyvinvointialueen intrasta. Nämä on myös erikseen lueteltu perehdytysmateriaalissa suoritettaviksi osioiksi. Perehdytysmateriaaliin on kirjattu päivämäärä- ja allekirjoituskuittaus suoritusmerkintänä näihin materiaaleihin tutustumisesta. Lisäksi hoitohenkilökunta suorittaa Infektioiden torjunta asumispalveluyksiköissä -kurssin Pirkanmaan Hyvinvointialueen kurssitarjonnasta. Pirkanmaan Hyvinvointialueella toteutunutta hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti. Lisäksi Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniahoitaja tekee säännöllisesti infektioiden torjuntakierroksen yksikössä, jossa havainnoidaan infektioiden torjunnan käytänteitä.

Työvaatetuksesta huolehtii Voimian ostopalveluna SaKuPe Oy.
Yksikön siisteydestä huolehtii Voimian ostopalveluna RTK Oy.
Jätehuollosta huolehtii Pirkanmaan jätehuolto Oy.
Lääke- ja särmäisjätteestä huolehtii L&T.
Tietosuojajätteen huolehtii Stena Confidential Oy.

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 esimiesten tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Senioritalo Pihlajakodin esimies vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelleen 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.

Senioritalo Pihlajamäen esimies seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. 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.

  Pihlajamäen yksikössä on tunnistettu yhdeksi asiakasturvallisuuden kannalta merkittäväksi riskiksi asiakkaiden tunteminen ja tunnistaminen yksikön ison koon vuoksi. Yksikössä korostuu tuttujen, asiakkaat tuntevien hoitajien merkitys, jotka tuntevat yksikön toimintatavat. Pihlajamäen ryhmäkodeissa on pidetty tärkeänä pitää päivittäin vuoron vaihteessa suullinen raportti, jotta asiakkaiden tilanne ja mahdolliset poikkeustilanteet tulevat hoitajien tietoon.

Pihlajamäen ryhmäkotien esimies ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä tiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaan, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön. Esimies voi käyttää tapahtumien

selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. turvallisuusvastaavat, lääkevastaavat), mutta esimies päättää toimenpiteistä. Esimies käsittelee haittatapahtumailmoituksia tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esimies vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien dokumentoinnista ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Henkilöstö vastaa asiakkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuoroissaan potilastietojärjestelmään.

Riippuen haittatapahtumasta, asia käsitellään keskustelemalla asianosaisten ja työtiimin kanssa tai järjestetään hoitoneuvottelu asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Myös työterveyden asiantuntemus on työntekijöille ja työyhteisölle käytettävissä tarvittaessa (esim. keskustelu ja kriisiapu) sekä tarvittaessa järjestetään myös työnohjausta henkilöstölle. Haittatapahtumista viestitään esimiehen toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

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 esimiehet vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esimies voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esimies päättää toimenpiteistä. Esimiehien tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esimies 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

Senioritalo Pihlajamäen esimies tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esimies vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esimies päättää toimenpiteistä.

Pihlajamäen esimies ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä tiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön. Esimies voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. turvallisuusvastaavat, lääkevastaavat), mutta esimies päättää toimenpiteistä. Esimies käsittelee haittatapahtumailmoituksia tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esimies vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien dokumentoinnista ja seuraa toteutettujen

toimien vaikutuksia. Henkilöstö vastaa asiakkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuoroissaan potilastietojärjestelmään.

Riippuen haittatapahtumasta, asia käsitellään keskustelemalla asianosaisten ja työtiimin kanssa tai järjestetään hoitoneuvottelu asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Myös työterveyden asiantuntemus on työntekijöille ja työyhteisölle käytettävissä jälkipuintitarpeissa (esim. keskustelu ja kriisiapu). Tarvittaessa järjestetään myös työnohjausta henkilöstölle. Haittatapahtumista viestitään esimiehen toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

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 esimiehen tukena työturvallisuusasioissa.

Senioritalo Pihlajamäen esimies seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esimies huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilöt tukevat ja avustavat esimiestä 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

Esimies 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

Pihlajamäen ryhmäkodeissa HaiPro-ilmoituksia käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Ryhmäkodeissa seurataan aktiivisesti hygieniayhdyshenkilöiden toimesta Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeita ja jalkautetaan niitä käytäntöön. Asiakas- ja työturvallisuudesta käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä osana arjen työtä turvallisuusvastaavien ja esimiehen johdolla.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetason turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuosittain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään esimiehen toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esimiehen ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seurantaa toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus - intra.pirha.fi

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esimieheen ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Mikäli Voimian toiminnassa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Voimian henkilökunnan (työntekijät tai esimiestaso) kanssa. Voimian palveluista ja sen laadusta annetaan palautetta sähköisten palautekanavien kautta ja palveluiden laatua arvioidaan päivittäisen yhteistyön lomassa. Lisäksi Voimian kanssa on yhteistyöpalavereita kuukausittain, joissa palautetta voidaan antaa ja yhteistyötä hioa kasvokkain Voimian edustajien kanssa. Tarpeen mukaan tehdään Haipro- ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Kiinteistönhoidossa Pirha tekee yhteistyötä vuokranantajan järjestämän kiinteistönhuollon kanssa. Kaikista vikatiloista ja korjaustarpeista tulee tehdä työpyyntö Pirhan sähköiseen järjestelmään, johon pääsee suoraan henkilöstön sisäisten intrasivujen kautta.
Mikäli kiinteistön hoidossa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Pirhan tilapalveluiden edustajien kanssa. Tarpeen mukaan tehdään HaiPro- ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.
Keikkahenkilöstön palkkaamiseksi yksikköön käytetään tarvittaessa ensisijaisesti henkilöstövuokrauspalvelu Temporea, jos yksikön oman keikkalaisreservin tai työntekijöiden voimin ei työvuoroon saada riittävää määrää osaavaa henkilökuntaa.

Tempore on vastuussa siitä, että he tarkistavat työntekijöidensä ammatinharjoittamisoikeuden JulkiTerhikin/Suosikin kautta ja mahdolliset aiemmat työtodistukset ja lääkeluvat. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeena on, että jokaisen työntekijän, jolla on muualla suoritetut lääkeluvat, tulee suorittaa uudessa yksikössä erilliset lääkenäytöt ennen lääkehoitoon osallistumista. Jos työntekijän tiedoissa huomataan puutteita, hoivatyön esimies ilmoittaa siitä henkilöstövuokrauspalvelulle ja työyhteisö tekee tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. Vaadittaviin toimiin ryhdytään tilanteen tultua ilmi.

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.

Senioritalo Pihlajamäen esimies vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Jokaisessa ryhmäkodissa on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa yhteistyössä esimiehen kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä esimiehen 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 esimiehen johdolla yksikön palaverissa.

Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus. Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä koulutuksilla ja alkusammutusharjoituksilla.

Senioritalo Pihlajamäessä 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.

Esimiehen vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esimiehen tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Senioritalo Pihlajamäen omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja niiden suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön esimies Kirsi Korpimäki, kirsi.korpimaki@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: vastaava sairaanhoitaja, yksikön esimies Kirsi Korpimäki ja ryhmäkotien hoitohenkilöstö. Omavalvontasuunnitelmat sähköisissä kanavissa. Uudesta omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä tiimipalaverissa sekä sähköpostitse.

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

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Pihlajamäen ryhmäkotien henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan 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.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa yksiköiden ilmoitustaululta.

Palveluyksikön omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi sekä julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

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

Senioritalo Pihlajamäen esimies 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)

Pirkkala 24.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Kirsi Korpimäki, hoivatyön esimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.