Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Apila, lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen yksikkö

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 24
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 26
3.6 Henkilöstö 28
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 33
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 35
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 36
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 39
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 43
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 45
3.13 Infektioiden torjunta 46
4 Omavalvonnan riskienhallinta 48
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 48
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 51
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 54
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 56
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 57
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 58
5.1 Toimeenpano 59
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 60
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 62

Johdanto

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

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy Laatu ja omavalvonta - pirha.fi -sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

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

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

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:
Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Vanhustyönkeskus Pirkankoivu, lyhytaikaishoidon yksikkö Apila

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Vanhustyönkeskus Pirkankoivu,

Apilan lyhytaikaishoidon yksikkö

Lehtimäentie 2C, 33960 Pirkkala

Apilan lyhytaikaishoidon yksikkö

Apilan yhteystieto: 0503617308

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset

- Apila, 10 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Esihenkilö Sanna Alanaatu, sanna.alanaatu@pirha.fi, 0504397530

Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi 0504012257

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

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

Apila tarjoaa ikääntyneille henkilöille lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista (10 paikkaa).

Apilan lyhytaikaishoidon yksikkö sijaistee Vanhustyönkeskus Pirkankoivussa, jossa on myös muita ikääntyneiden ympärivuorokautisen hoivan yksiköitä.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalvelu-yksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavin keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona. Lyhytaikaishoitoon sijoitetaan tarvittaessa myös asumispalvelupaikan odottajia.

Lyhytaikaishoidossa asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tai jaettu tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita. Asiakas tuo lyhytaikaishoidon jaksolle itse mukanaan tarvitsemansa vaatteet (sisä- ja ulkoiluun soveltuvat vaatteet), hygienia- ja hoitotarvikkeet (pesuaineet, inkontinenssisuojat, rasvat, ihon- ja haavan hoitotarvikkeet), lääkkeet ja henkilökohtaiset apuvälineet.

Apilan 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.

Apilan tarjoamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimintakykyä ja hyvinvointia edistäviä ja hoidollisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Kiireettömät lääkäripalvelut asiakas hoitaa kotona läheistensä tuella oman kotikuntansa terveysaseman tai kotihoidon kautta, mikäli hän on kotihoidon asiakas. Akuuteissa lääkärikonsultaatiotarve tilanteissa voidaan konsultoida etäpalveluna Pirkanmaan hyvinvointialueen takapäivystävän lääkärin asiantuntemusta ja lähettää asiakas hätänumeron 112 asiantuntijoiden ohjeiden mukaisesti ambulanssilla tarkempaan hoidon tarpeen arvioon.

Kuljetuskustannuksista kodista Apilaan, Apilasta kotiin tai Apilasta muuhun terveyden huollon yksikköön tai jatkohoitoon vastaa asiakas itse.

Ravitsemus- ja puhtaanapitopalvelut ovat Pirkanmaan Voimia Oy:n tuottamia. Pirkankoivussa on omana tuotantona asiakasvaatepesula. Apilan asiakkaiden vaatteet pestään ensisijaisesti jakson jälkeen asiakkaan kotona. Erikseen sovittaessa ja tarpeen mukaan pyykkihuolto voidaan toteuttaa myös Pirkankoivussa, esimerkiksi asumispaikkaan odottavien ja hätäsijoitettujen asiakkaiden kohdalla.

Pirkankoivun kiinteistön huollosta ja kunnossa pidosta vastaavat sopimuksella sovitulla työn jaolla yhteistyössä Pirkkalan kunnan kiinteistöhuoltoa edustava kiinteistönhuoltaja ja Pirhan kiinteistön huoltopalvelut.

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.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemät yhteiset arvot ohjaavat meitä tavoittelemaan palveluillamme asiakkaiden toimintakyvyn, elämänhallinnan, omatoimisuuden ja osallisuuden ylläpitämistä, edistämistä ja vahvistamista. Tuemme asiakkaiden toimintakykyä heidän yksilöllisten tavoitteidensa mukaisesti huomioiden fyysiset-, psyykkiset-, sosiaaliset- ja hengelliset tarpeet. Apilan toiminta- ajatuksena on tarjota laadukasta ja turvallista lyhytaikaishoitoa, huolenpitoa ja arkikuntoutusta ensisijaisesti kotona asuville iäkkäille yli 65-vuotiaille.

Apilan toimintaperiaatteena on tarjota kotona asuville ikääntyneille toimintakykyä ja elämänhallinnantunnetta edistävää sekä säilyttävää lyhytaikaishoitoa, voimavaroja aktivoivassa, tukevassa ja ihmisläheisessä ympäristössä. Tavoittelemme yhteistyökumppaneiden kanssa asiakkaalle mielekästä arkea kannustamalla asiakasta terveytensä ja toimintakykynsä vaalimiseen, soveltuvaan liikuntaan, hyvään ravintoon ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Lähtökohtana on asiakkaan yksityisyyden, yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Toiminta- ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan säännöllisesti yksikön henkilöstön yhteisissä kokouksissa ja ne tarkistetaan vuosittain siten, että ne ovat ajantasaiset ja lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen linjausten mukaiset. Tavoitteenamme on noudattaa ja kehittää toimintatapoja ja -malleja, jotka tukevat arvojemme mukaisen toiminnan toteutumista ja asiakastyytyväisyyttä. Toimintaa toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asettamien raamien puitteissa.

Apilan henkilökunta työskentelee aamu-, ilta- ja yövuoroissa. Yöaikaan muiden osastojen kanssa yhteinen yöhoitaja käy Apilassa säännöllisesti öisin kierroilla ja tarvittaessa hoitajakutsujen mukaisesti. Yöhoitaja ei ole koko ajan läsnä Apilan

yksikössä. Tarvittaessa ja asiakastarpeiden mukaisesti Apila voi toimia muita yöhoitajia tukevan yöhoitajan liikkeellelähtöpisteenä, josta hän operoi sovittua yöhoitajan tehtäviä ja on apuna muissa yksiköissä. Käytössä on hoitajakutsu- ja kulunvalvonta järjestelmä, jolla asiakkaat voivat hälyttää ja saada apua tarvittaessa.

Apilassa ei toteuteta omahoitajuutta asiakkaille vaan kaikki vuoron työntekijät vastaavat asiakkaiden hoidosta.

Apilassa on kaikilla halukkailla saunamahdollisuus, Pirkkalan seurakunta vierailee kerran viikossa ja ulkoilemaan pääsee halutessaan. Lisäksi on monenlaisia toimintatuokioita esim. tietovisoja, bingoa, värityskuvien värittelyä, erilaisia pelejä jne. Toimintatuokioita järjestetään päivittäin ja Pirkankoivussa vierailee esiintyjiä säännöllisesti. Teemme monipuolista yhteistyötä läheisten, kotihoidon, asiakasohjaajien, fysioterapian, sosiaalikriisipäivystyksen ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa.

Meitä voit seurata Facebookissa: Pirkkalan ikäihmisten palvelut/Pirkanmaan hyvinvointialue

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Apilan omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen ovat osallistuneet Apilan työtiimi, Apilan sairaanhoitajat, esihenkilö Sanna Alanaatu ja vastaava sairaanhoitaja.

Omavalvonta suunnitelma on Apilan tiimin Teams alustalla sähköisenä asiakirjana, jossa se on koko tiimin luettavissa ja päivitettävissä. Henkilökunta on voinut tutustua omavalvontamääräykseen ja omavalvonnan tärkeyteen Valviran linkin avulla (valvira.fi). Omavalvontasuunnitelmaa on voinut jokainen henkilöstön jäsen laatia kaikille avoinna olevalla alustalla. Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön

yhteinen asia, ja esihenkilöiden ja 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, kehittämiseen ja toteutukseen. Asiakkaiden ja läheisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattu monikanavaisten asiakaspalauteväylien ja muun osallistamisen keinoin.

Omavalvontasuunnitelman sisältö kuuluu tiimin perehdytysmateriaaleihin ja toimii toimintaa ohjaavana asiakirjana. Se sisältöön perehdytään lukukuittauksin. Sen sisältöä on käsitelty ja käsitellään tarpeen mukaan tiimin yhteisissä kokouksissa. Omavalvontasuunnitelman laatimisprosessissa mukana olevia ammattiryhmiä ovat sairaanhoitaja, lähihoitaja, lähihoitajaopiskelija, hoiva-avustaja, sosiaaliohjaaja, esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Sanna Alanaatu, hoivatyön esihenkilö, sanna.alanaatu@pirhja.fi

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

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on yksikössä nähtävillä yleisellä ilmoitustaululla ja vierailijoiden luettavissa yksikössä. Lisäksi se on Pirhan julkisilta nettisivuilta kansalaisten luettavissa. Omavalvontasuunnitelman yhteyteen lisätään liitteeksi Pirhan neljännesvuosittainen toteumaraportii omavalvonta suunnitelman toteutumisesta. Esihenkilö vastaa Apilassa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön

omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti hyödyntäen käytössä olevia seurantavälineitä. Palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan tulosten ja saatujen asiakas- ja työntekijäpalautteiden perusteella.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen laadun seurannassa keskeinen seurantaväline on RAI- järjestelmä. RAI- järjestelmää hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palveluiden toteuttamissuunnitelman 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

RAI-arviointeja tehdään Apilassa asiakasohjauksen pyynnöstä toimintakyvyn arvioinnin yhteydessä. Apilassa tehdään asiakkaalle kotihoidon käyttämä osittaisarviointi RAI:sta, kun asiakasohjaajat sitä pyytävät, ja se toimitetaan sitä pyytäneelle asiakasohjaajalle. Apilan henkilökunta on suorittanut vaadittavat RAI-verkkokurssit. Lyhytaikaishoidon asiakkaille ei tehdä jaksoilla säännöllisiä RAI arviointeja.
RAI laatutavoitteiden toteutumista seurataan neljännesvuosittain ja tuloksia käydään läpi tiimipalavereissa, joissa huomiota kohdennetaan vaalittaviin ja kehitettäviin tuloksiin. Apilan tiimissä on RAI avainosaaja, joka tukee ja kannustaa tiimiään RAI-laatutavoitteiden huomioimisessa ja tavoittelussa ja perehdyttää uusia RAI käyttäjiä arviointi työkaluun sekä on esihenkilön tukena RAI tiedon analysoinnissa. Hän on myös työntekijän tukena RAI verkkokurssien suorittamisessa.

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.

Koko ikääntyneiden asumispalveluiden henkilöstö perehdytetään kattavasti voimavaralähtöiseen työskentelytapaan ja he osallistuvat Pirhan järjestämiin koulutuksiin, joissa perehdytetään henkilöstöä muistisairaan asiakkaan kohtaamiseen, asiakkaan voimavarojen huomioimiseen ja hyödyntämisen sekä työergonomisen työskentelyn toteuttamiseen. Tällaista koulutusta on mm. Voiva- voimavarat arjessa koulutus.

Asiakas kohdataan arvostavasti ja kunnioittavasti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan huomioiden. Kohtaamisissa vuorovaikutetaan asiakaan kanssa huomioiden hänet aikuisena ja yksilönä. Häntä kannustetaan tekemään ymmärryskykyynsä soveltuvia elämänhallinnan päätöksiä ja sallitaan myös epäloogiset valinnat. Hoitotyötä toteutetaan kuntouttavalla ja toimintakykyä säilyttävällä työotteella. Lähityöskentelyssä huomioidaan asiakkaan jäljellä oleva toimintakyky ja voimavarat sekä hyödynnetään ja huomioidaan työergonomiaa ja työergonomiaa tukevia siirron välineitä. Muistisairaan asiakkaan arvostava ja tasavertainen kohtaaminen on lähtökohta asiakkaan hoitomyönteisyydelle, mahdollisten käytösoireiden minimoimiselle ja työturvallisuudelle.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmilla, huolellisella kirjaamisella, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä ja henkilöstön monipuolisella koulutuksella. Asumisen palvelujen yhteistyökumppaneiden tuottamien palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä toimintaa ja palveluja kehitetään järjestämällä säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten palveluiden toimialuetta. Palvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Esihenkilö Sanna Alanaatu, sanna.alanaatu@pirha.fi
Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi

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

Esihenkilön sijaisena toimii tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai hoivatyön esihenkilökollega toisesta yksiköstä. Vastaava sairaanhoitajan työpanos on jaettu kahden esihenkilön toimintoihin. Jokaisella Apilan työntekijällä on vastuu omasta

työstään, tiimin sujuvasta yhteistyöstä ja niiden laadusta. Kaikilla on velvollisuus reagoida prosessien mukaisesti havaitsemiinsa epäkohtiin ja turvallisuutta varantaviin tekijöihin.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu

asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

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

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

Apilaan asiakkaat tulevat asiakasohjaajien tai sosiaalikriisipäivystyksen kautta. Asiakkaiden tullessa Apilaan, haastatellaan asiakas ja hänen läheisensä vastaanottavan hoitaja toimesta. Asiakas ilmaisee omat tavoitteensa jaksolle ja ne kirjataan ylös päivittäiskertomukseen asiakastietojärjestelmään. Koko henkilökunta

sitoutuu noudattamaan asiakkaan tavoitteita. Asiakkaan nimi voidaan laittaa huoneen oveen jakson ajaksi asiakkaan luvalla. Tämä lisää asiakkaan omatoimisuutta, tukee toimintakykyä ja lisää hoidon turvallisuuta.

Asiakkaiden palvelukokonaisuutta koordinoi ja palvelupäätöksiä tekevät asiakkaiden omatyöntekijät eli nimetyt asiakasohjaajat. Apilassa ei tehdä erillisiä palveluiden toteuttamissuunnitelmia. Kokonaistavoitteet palvelupäätöksellä myönnetylle lyhytaikaishoidonjaksolle kirjaa ylös asiakasohjaaja palvelun myöntämispäätöksen yhteyteen.

Asiakkaan tullessa jaksolle toteutetaan joka kerta tulokeskustelu ja kotiutuessa loppuarvio, jotka kirjataan päivittäislehdelle asiakastietojärjestelmään. Tulokeskustelussa jaksolle sovitaan asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa konkreettiset arkikuntoukseen sisältyvät ja palvelun myöntämispäätökseen nojautuvat tavoitteet. Tulokeskustelut käydään raportilla lävitse ja ne ovat potilastietojärjestelmässä hoitotiimin luettavana. Joka työvuorossa tehdään kirjauksia asiakkaasta päivittäismerkintöihin ja jakson päättyessä tehdään loppuarvio koko jaksosta.

Apilassa asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat lähtökohtana asiakkaan hoidossa. Asiakkaat osallistetaan arkiseen päätöksentekoon toimintakykynsä ja päätöksentekotaitojensa ja ymmärryksensä mukaisesti. Huoneet ovat lähtökohtaisesti yhden hengen huoneita. Arvioinnin paikan käytöstä tekee asiakasohjaajat, ja he sijoittelevat asiakkaat huoneisiin yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaiden toimintakykyä edistäväksi, tarkoituksenmukaiseksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi.

Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan taitojensa säilyttämiseen ja kehittämiseen heidän toimintakykynsä huomioiden kaikissa arjen toiminnoissaan. Hoitotoimissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä, henkilökohtaista vapautta ja intimiteettisuojaa ja tavoitellaan yhdessä asetettuja hoidon tavoitteita. Asiakkaille tarjotaan aktiivisesti mahdollisuuksia osallistua erilaisiin arjen aktiviteetteihin. Kaiken hoidon ja toiminnan perustana on huomioida asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Apilan asiakkaat osallistuvat aktiivisesti yhdessä muiden asiakkaidemme kanssa talon tapahtumiin ja asiakastoimikunnan kokouksiin, joissa kerätään asiakkaiden toiveita ja palautetta päivien sisältöön ja aktiviteetteihin.

Käytössämme on tarpeen mukaan Pirhan tulkkipalvelut yhteisen vuorovaikutuksen ja yhteisymmärryksen varmistamiseksi asiakkaan hoidossa ja palveluissa.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

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

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

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

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 aluehallintovirastolle tai Valviralle. 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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät Apila yksikön ilmoitustaululta. Lisäksi omavalvontavalvontasuunnitelma on yksikön ilmoitustaululla Apilassa asioivien nähtävillä ja sieltä löytyvät eri keinot ja kanavat palautteen antamiseen ja myös sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Apilan omavalvontasuunnitelma on myös Pirhan nettisivujen kautta luettavissa. Tarvittaessa henkilökunta auttaa niitä kysyviä löytämään yhteystiedot ja neuvovat palautekeinon käytössä.

Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät tiedot käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Jos asiakas tai läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun, hän voi kertoa suoraan asiasta Apilan henkilökunnalle tai esihenkilölle. Toivomme palautetta matalalla kynnyksellä, jotta pääsemme heti selvittämään ja keskustelemaan palauteen antajan kanssa hänen kokemuksestaan. Henkilökunta tiedottaa asiakasta tai omaista mahdollisuudesta tehdä muistutus, antaa yhteystiedot ja järjestää ilmoituksen tekemisen mahdollisimman helpoksi. Pirkankoivun pääaulassa on lisäksi palautelaatikko, johon asiakkaat ja heidän läheisentä voivat antaa palatuetta saamastaan hoidosta.

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

Apilassa asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat lähtökohtana asiakkaan hoidossa. Asiakkaat osallistetaan arkiseen päätöksentekoon toimintakykynsä ja päätöksentekotaitojensa ja ymmärryksensä mukaisesti. Huoneet ovat lähtökohtaisesti yhden hengen huoneita. Arvioinnin paikan käytöstä tekee asiakasohjaajat, ja he sijoittelevat asiakkaat huoneisiin yhteistyössä Apilan henkilökunnan kanssa asiakkaiden toimintakykyä edistäväksi, tarkoituksenmukaiseksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi.

Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan taitojensa säilyttämiseen ja kehittämiseen heidän toimintakykynsä huomioiden kaikissa arjen toiminnoissaan. Hoitotoimissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä, henkilökohtaista vapautta ja intimiteettisuojaa ja tavoitellaan yhdessä asetettuja hoidon tavoitteita. Asiakkaille tarjotaan aktiivisesti mahdollisuuksia osallistua erilaisiin arjen aktiviteetteihin. Kaiken hoidon ja toiminnan perustana on huomioida asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Apilan henkilöstö sitoutuu kunnioittamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta vaalivat yhteiset linjaukset on kirjattu ylös omavalvontasuunnitelmaan, joka toimii henkilöstön perehdytyksen työvälineenä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta, mikäli asiakkaan toiminta ei aiheuta vaaraa hänen itsensä, muiden asiakkaiden tai henkilökunnan turvallisuudelle.

Tarvittaessa odotamme asiakkaan kanssa rauhassa hoitomyönteisempää hetkeä ja yritämme myöhemmin uudelleen. Hoitomyönteisyyden saavuttamiseksi kohtaamme asiakkaan kunnioittavasti ja käytämme monipuolisesti kaikkia hoitotyön keinoja.

Hoitohenkilökunnan vuorovaikutusosaaminen ja kohtaamistaidot ovat merkittävimpiä hoitomyönteisyyttä lisääviä sekä käytöshäiriöitä ja työturvallisuusriskejä vähentäviä elementtejä. Mikäli asiakkaan toiminta näistä keinoista huolimatta aiheuttaa vaaraa hänelle itselleen, muille asiakkaille tai henkilökunnalle, toteutetaan turvallisuutta edistävät välttämättömät toimenpiteet, asiakasta kunnioittavasti, asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta vaalien, riittävällä henkilöstöresurssilla ja tilanteeseen soveltuvimmalla ammattiosaamisella. Yksikköön voidaan tarvittaessa lisätä harkinnanvaraista kohdennettua henkilöstöresurssia esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan tai virka-ajan ulkopuolella vastuu vuorossa olevan hoitajan toimesta tai organisoimalla lisähenkilökuntaa johonkin tiettyyn tilanteeseen tai toimenpiteeseen hetkellisesi muista naapuriyksiköstä tai kokonaiseen työvuoroon tarvittaessa omasta henkilöstöstä tai ulkopuolelta. Autamme myös vastavuoroisesti muita Pirkankoivun yksiköitä. Työturvallisuus on meille tärkeää. Tarpeen vaatiessa konsultoimme päivystävää lääkäriä, hätäkeskusta, Pirhan vartijapalveluita tai poliisia.

Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä kaatumisriskiä arvioidaan yhdessä asiakkaan, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Kaatumisriskissä oleville asiakkaille tehdään lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT), jonka tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden liikkumiskykyä ei rajoiteta, kuin erittäin perustelluista syistä. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan fyysisen toimintakyvyn, lihaskunnon, hyvän ravitsemuksen ja tasapainon ylläpitämiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Korkean kaatumisriskin asiakkailla voidaan käyttää asiakkaan omia lonkkasuojia edistämään uskallusta omaehtoiseen liikkumiseen ja kaaduttaessa vaurioiden ennaltaehkäisyssä. Lisäksi erilaisilla liikkumisen apuvälineillä (rollaattori, taso-ford, kaiteet, tukikahvat, keppi, kelattava pyörätuoli) pyritään edistämään omaehtoista liikkumista.

Sallimalla itsenäinen ja/tai tuettu/ohjattu liikkuminen mahdollisimman pitkään, lisätään asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tunnetta, pidetään yllä fyysistä toimintakykyä, ennaltaehkäistään käytöshäiriöitä ja vähennetään tällöin myös monenlaista rajoitteiden tarvetta.

Rajoittamiskeinoina voidaan käyttää sängynlaitoja, pyörä- tai gerituolia pöytälevyllä tai haaravyöllä, sekä harvinaisissa tilanteissa hygieniahaalaria. Näitä perustellusti käytettäessä tehdään asiasta huolelliset kirjaukset ja arvio asiakkaalle koituneesta hyödystä tai haitasta. Hygieniahaalarin ja haaravyön käyttö lyhytaikaishoidossa on harvinaista ja sitä käytetään vain erittäin painaviin perustein. Siihen pyydetään lääkäriltä lupa ja sen käytön tarvetta arvioidaan ja kirjataan hoitajien toimesta jatkuvasti päivittäin ja lääkärin toimesta viimeistään 6 kk:n välein. Haalarista luovutaan heti, kun sen käyttöön ei ole erityisen painavia perusteita. Kaikki rajoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään ja perustelu niille. Apilassa ei ole käytössä hygieniahaalareita tai haaravöitä.

Jaksolle tullessa lyhytaikaishoidon asiakkaille tehdään tavaraluettelo ja lasketaan rahat. Asiakas on itse vastuussa mukanaan tuomistaan rahavaroista ja säilyttää ne lähtökohtaisesti itsellään. Mikäli asiakas pyytää ja läheinen toivoo, voidaan asiakkaan rahavarat tilapäisesti vastaanottaa säilytykseen asiakkaan huoneessa olevaan lukolliseen kaappiin jakson ajaksi. Asiakkaan toiveesta rahavaroja säilöön otettaessa rahavarat lasketaan kaksoistarkistuksella ja tieto kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkailla on yleensä mukana vaatteet, hygieniatarvikkeet, puhelin ja nämä säilytetään asiakkaan huoneessa.

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.

Apilaan asiakkaat tulevat asiakasohjaajien tai sosiaalikriisipäivystyksen kautta. Asiakkaiden tullessa Apilaan, haastatellaan asiakas ja hänen läheisensä vastaanottavan hoitaja toimesta. Asiakas ilmaisee omat tavoitteensa jaksolle ja ne kirjataan ylös päivittäiskertomukseen asiakastietojärjestelmään. Koko henkilökunta sitoutuu noudattamaan asiakkaan tavoitteita. Asiakkaiden palvelutarvetta arvioi ja koordinoi ja palvelupäätöksiä tekevät asiakkaiden omatyöntekijät eli nimetyt asiakasohjaajat.

Apilassa ei tehdä erillisiä palveluiden toteuttamissuunnitelmia. Kokonaistavoitteet jaksolle kirjaa ylös asiakasohjaaja palvelun myöntämispäätöksen yhteyteen. Asiakkaan tullessa jaksolle toteutetaan joka kerta tulokeskustelu ja kotiutuessa loppuarvio, jotka kirjataan päivittäislehdelle asiakastietojärjestelmään. Tulokeskustelussa jaksolle sovitaan asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa konkreettiset arkikuntoukseen sisältyvät ja palvelun myöntämispäätökseen nojautuvat tavoitteet. Tulokeskustelut käydään raportilla lävitse ja ne ovat potilastietojärjestelmässä hoitotiimin luettavana. Joka työvuorossa tehdään kirjauksia asiakkaasta päivittäismerkintöihin ja jakson päättyessä tehdään loppuarvio koko jaksosta.

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 on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan 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, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
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 Apilaa koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi AVI/Valvira) 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 AVI/Valvira) 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

Apilan toimintaa koskevat asiakaspalautteet käsitellään esihenkilövetoisesti tiimipalavereissa, jossa käsitellään kaikkia palautteita. Palautteiden käsittelyn jälkeen sovitaan yhteisesti, miten toimintaa kehitetään palautteiden perusteella ja ennaltaehkäistään vastaavan asian tapahtuminen uudelleen. Esihenkilö vastaa yhteistyössä tiiminsä kanssa uusien käytänteiden käyttöönotosta ja noudattamisesta. Palavereista pidetään muistiota, jotta koko tiimillä on tieto käsitellyistä ja yhteisesti linjatuista asioista. Muistio on luettavissa tiimin sähköisessä kansiossa ja jokaisella hoitohenkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tutustua tiimipalaverin sisältöön.

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.

Asiakaspalautetta vastaanotetaan asiakkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta koko ajan. Palautteeseen reagoidaan tarvittaessa heti, ja ne käsitellään myös tiimipalavereissa. Asiakkaat, läheiset voivat antaa palautetta suoraan Apilan henkilöstölle kasvotusten, puhelimitse tai kirjallisesti. Palaute kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta myös suoraan hoivatyön esihenkilölle. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Muistutuksen tai kantelun asiakas tai hänen läheisensä voi myös tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen sivuilla olevan ohjeen mukaan. Kiittävä ja positiivinen palaute vahvistaa olemassa olevia käytäntöjä. Saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään muun muassa kohdennettujen resurssien puitteissa. Yksikön ilmapiiri palautteenantoon on hyvin myönteinen ja yksikön työntekijöitä ja tarvittaessa asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan palautteen antamiseen.

Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiakaspalautteet käsitellään mahdollisimman pian asiakkaan ja hänen läheisensä sekä työyhteisön kesken ja pyritään löytämään yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu. Tiimipalavereissa pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa keinoja ja ratkaisumahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi asiakaspalautteiden pohjalta. Tiimipalavereista laaditaan muistiot, joihin jokainen tiimin jäsen on vastuullinen perehtymään.

Pirkankoivussa toimii koko talon yhteinen asiakasraati, johon myös Apilan asiakkaat voivat osallistua ja esittää toiveita Apilan arkikuntoutuksen toteutukseen, Pirkankoivussa järjestettävistä tapahtumista ja antaa palautetta toiminnasta. Apilan asiakkailta, läheisiltä ja työntekijöitä kerätään palautetta Pirhan palautekanavien ja säännöllisten kyselyiden avulla. Kyselyjen tulokset käydään läpi tiimipalavereissa ja toimintaa

kehitetään ja suunnataan saatujen palautteiden perusteella ja kohdennettujen resurssien puitteissa.

Myös työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset ja työhyvinvointiin liittyvät kyselyt toimivat vahvasti yksikön kehittämistyön taustalla ja toiminnan laadun kehittämistyön mittareina. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan erilaisilla kyselyillä yhteistyössä mm. Pirhan henkilöstöhallinon ja työterveyden kanssa. Esihenkilö saa myös suullista ja kirjalista palautetta työprosessien ja asiakastyön sujuvuudesta.

Palautteet käsitellään Apilan palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua. Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Apilassa toimii vakituisissa tehtävissä hoitotyössä kaksi sairaanhoitajaa, viisi lähihoitajaa ja yksi sosiaaliohjaaja. Lisäksi tiimissä sijaisuuksissa toimii lähihoitajia, sairaanhoitajia, terveydenalan opiskelijoita ja hoiva-avustajia tilanteen ja tarpeen mukaan. Pirkankoivussa on fysioterapeutti, joka voi kohdentaa työpanostaan Apilan asiakkaisiin lähetteen perusteella. Hallinnollisista tehtävistä huolehtii hoivatyön esihenkilö, jolla on kolme asumispalveluyksikköä ja pesula vastuualueenaan. Pirkankoivussa työskentelee myös vastaava sairaanhoitaja, jonka työpanos jakautuu

kahdelle esihenkilölle. Hän toimii tarvittaessa esihenkilön sijaisena ja hän voi osallistua myös hoitotyöhön.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Äkilliset poissaolot pyritään järjestämään ensisijaisesti Pirhan omalla henkilökunnalla tai Pirhan tuntityöntekijöillä. Pirkankoivussa työskentelee varahenkilöstöä, jota voi varata äkillisiin poissaoloihin. Käytössä on puhelimeen ladattavissa oleva viestisovellus, johon halukkaat soveltuviksi todetut työntekijät ovat voineet ilmoittautua ja johon tulee tieto lyhyistä poissaoloista. Pyrimme rekrytoimaan yksikön poissaoloihin sen toimintatavat ja prosessit tuntevaa henkilöstöä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa voimme hyödyntää myös työvoiman vuokrausta, mutta viimeisenä vaihtoehtona. Ulkopuolisia sijaisia käytetään, jos omasta henkilökunnasta ei löydy tekijää tai kyseessä on pitkä tai usean työvuoron sijaisuus. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Tarpeen vaatiessa hyödynnetään Pirkankoivun muiden yksiköiden henkilökuntaa siten, että jakaudutaan tasaisesti kaikkiin yksiköihin, jotta asiakkaiden perustarpeet, turvallinen lääkehoito ja ravitsemus saadaan toteutettua. Tarvittaessa siis muista yksiköistä siirtyy työntekijä sinne missä on vajetta. Tarvittaessa toisen yksikön lääkeluvallisen hoitajan asiantuntemusta hyödynnetään toisen yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksessa yhteistyössä asiakkaat tuntevan tiimin jäsenen kanssa. Apilassa pyritään aina ensisijaisesti järjestämään vuoroon tuttuja, perehdytettyjä, asiakkaat ja yksikön toimintaperiaatteet tuntevia hoitajia.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdyttämisen organisoinnista. Uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille on oma perehdytysprosessi Apilassa ja käytännön perehdytyksestä vastaa Apilan työtiimi ja opiskelijoiden perehdytyksestä nimetyt ohjaajat. Kokeneilla tiimin työntekijöillä on perehdyttämisestä laajempi vastuu, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria eteenpäin.

Apilassa uudelle työntekijälle nimetään tiimistä perehdyttäjä. Perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö, Apilan hoitohenkilöstö ja perehdytettävä itse. Työntekijälle suunnitellaan

uuden työsuhteen alussa tilanteeseen soveltuva määrä perehdytysvuoroja. Esihenkilö tarkistaa uusien työntekijöiden ja opiskelija sijaisten oikeudet toimia tehtävässään.

Apilan lähiesihenkilö varmistaa opiskelijoiden oikeuden työskennellä sijaisuudessa Apilassa tarkistamalla opintopisteet sekä tarvittaessa riittävän kielitaidon mm. haastattelemalla heitä. Tarvittaessa sovitaan tehtävän kuvan rajauksista. Opiskelijasijaisille on nimetty Apilassa oma perehdyttäjä ja heille on työvuorolistaan suunniteltu tilanteeseen sopiva määrä perehdytysvuoroja. Opiskelijasijaisilla 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. Kansainvälisillä opiskelijoilla ja työntekijöillä on itsellä merkittävä vastuu edistää suomen kielen taitoaan osaamisensa vahvistamiseksi.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: Ammattioikeudet | Valvira

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.

Apilan esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdyttämisen organisoinnista. Uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille on oma perehdytysohjelma Apilassa ja käytännön perehdytyksestä vastaa Apilan työtiimi ja opiskelijoiden perehdytyksestä nimetyt ohjaajat. Kokeneilla tiimin työntekijöillä on perehdyttämisestä laajempi vastuu, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria eteenpäin.

Apilassa uudelle työntekijälle nimetään tiimistä perehdyttäjä. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö, Apilan hoitohenkilöstö ja perehdytettävä itse. Työntekijälle suunnitellaan uuden työsuhteen alussa tilanteeseen soveltuva määrä perehdytysvuoroja. Esihenkilö tarkistaa uusien työntekijöiden ja opiskelija sijaisten oikeudet toimia tehtävässään. Apilan hoitohenkilökunta perehdyttää uuden työntekijän lääkehoidon turvalliseen toteutukseen ja lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja varmistaa hänen osaamisensa. Perehdytyksessä hyödynnetään Apilan omia perehdytysmateriaaleja, omavalvonta- ja

lääkehoitosuunnitelmaa, Pirhan intran perehdytys materiaaleja, vaadittavia moodle-kursseja ja perehdytystyökaluja soveltuvin osin.

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.

Työntekijä haastatellaan tarvittaessa esihenkilön toimesta kielitaidon varmistamiseksi ennen työhön ottamista. Tietoa suomen kielen hallitsemisesta saadaan myös työskentelyn ohessa työyhteisöltä. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taitoja motivaatio kielitaidon kehittämiseen. Pirha myös tukee enenevissä määrin kansainvälisiä työntekijöitä aktiivisesti suomen kielen oppimisessa.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. Apilassa hoitohenkilöstö suorittaa sekä pakollisia että Apilan lyhytaikaishoidon toimintaan kohdennettua ja työtä tukevia koulutuksia mm. Lääkehoidon LOP/LOVE pakolliset koulutukset ja näytöt, Pirhan sosiaalihuollon kirjaaminen verkkokoulutuksen, Pirhan tietosuoja-.ja tietoturvan verkkokoulutuksen, Kelan kantapalveluiden Moodle-kurssin, ensiapukoulutusta, turvallisuus koulutusta, Voiva -vuorovaikutus arjessa koulutusta, kotihoidon RAIn osittaisarviokoulutuksen, OMNI360-koulutuksen ja Saga- koulutuksen.

Koulutuksista saadut todistukset toimitetaan lähiesihenkilölle. Lisäksi Pirha tarjoaa laajasti erilaisia koulutusmahdollisuuksia, joilla tuetaan omaan työhön liittyvää osaamisen syventämistä.

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 määräämiä henkilöstömitoitusmääräyksiä ja ohjeita. Meillä tulee olla riittävä määrä koulutettua,

lääkeluvallista ja suomen kielen taitoista henkilökuntaa arjen hoitotyössä suhteessa asiakkaiden hoitoisuuteen. Henkilöstömitoitusta seurataan seuraamalla säännöllisesti asiakasmäärän ja henkilöstömäärän suhdetta 3 viikon jaksoissa.

Yksikön esihenkilö on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasoilla ja valtakunnallisesti määritellyn Pirkanmaan Hyvinvointialueen hoitajamitoituksen mukaiset. Työntekijämitoitusta seurataan kolmeviikon jaksoissa esihenkilön ja johdon toimesta. Osaavan henkilöstön riittävyyden takaamiseksi Pirkankoivussa on muun muassa käytössä varahenkilöpooli, minkä avulla voidaan yllättävistä poissaoloista johtuvia henkilöstövajauksia paikata.

Yksiköllä on myös ennestään tuttuja keikkatyöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kysyä työvuoroon, samoin kuin henkilökuntaa itseään. Myös Pirkankoivun muilta osastoilta on tarvittaessa mahdollista siirtää tai siirtyä henkilöstöä muille osastoille henkilökuntavajetta paikkaamaan. Henkilöstömitoitus ja resursointia koskevat vaatimukset otetaan huomioon aina henkilöstömäärän riittävyyttä laskiessa. Yksikön henkilöstömäärän riittävyyden takaaminen on esihenkilön tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta sovittujen prosessein mukaisesti.

Virka-aikana esihenkilön läsnä ollessa yksikön lähiesihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja organisoi ensisijaisesti sijaisten hankintaa. Virka-ajan ulkopuolella sekä viikonloppuisin vastuu sijaisten hankinnasta on hoitohenkilöstöllä. Nimetty vastuuvuorolainen organisoi sijaishankintaa yhdessä työvuorossa olevien kanssa ja voi tilanteen vaatiessa pyytää paikalle lisähenkilökuntaa eri keinoin. Ensisijaisesti tarkistetaan, onko muissa yksiköissä ylimääräistä henkilökuntaa, onko varahenkilöitä vapaana tai onko omassa tai muissa tiimeissä halukkaita ylimääräiseen vuoroon. Keikkavuorolaisille tarkoitettuun viestiryhmään voidaan laittaa ilmoitus puuttuvasta työntekijästä. Tuttuja sijaisia kontaktoidaan, Pirhan tuntityönä tehtävää sijaistamista varten tai soitetaan vuokravälitysfirman numeroon, jonka kautta saadaan sijaisuus auki tarvittaessa. Tarvittaessa pyydetään seuraavaa työvuoroa tulemaan mahdollisuuksien mukaan aikaistettuun työvuoroon osaamisen tai miehityksen vahvistamiseksi tai jäädään jatkamaan mahdollisuuksien mukaan omaa työvuoroa hieman pidemmäksi aikaa.

Tarvittaessa priorisoidaan työtehtäviä ja vaihdetaan naapuriyksiköiden työntekijöiden kanssa työpisteitä joustavasti siten, että kaikissa yksiköissä on lääkeluvallinen hoitaja ja hänellä työpari.

Apilan asiakasmäärä vaihtelee toiminnan luonteesta johtuen, sillä asiakasjaksoja voi äkillisesti peruuntua ja toisaalta tulla äkillisiä hätäsijoituksia vapaille paikoille ja henkilöstöresurssi pyritään aina suhteuttamaan asiakkaiden määrään, hoidollisuuteen ja valvonnallisuuteen.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.
Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi

Apilan asiakkaiden asioissa tehdään monialalista yhteistyötä mm. läheisten, kotihoidon, asiakasohjaajien, kriisipäivystyksen, fysioterapeuttien sekä terveyskeskuksien kanssa. Työtä suunnitellaan sekä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä. Tiedonkulku eri yhteistyötahojen kanssa toteutuu puhelimitse, hoitoneuvotteluissa, sähköpostitse sekä

osittain potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten ja toimeksiantojen avulla. Pirkkalan asiakasohjaajat työskentelevät samassa rakennuksessa, joten heidän kanssaan voidaan tehdä yhteistyötä suoraan keskustelemalla. Apilassa vaaditaan henkilökunnalta hyvää suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa moniammatillisen yhteistyön sujuvuuden varmistamiseksi.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Apila sijaitsee Vanhustyön keskus Pirkankoivussa Pirkkalan kunnassa Kyöstin asuinalueella. Alue on rauhallinen, vehreä ja viihtyisä. Pirkankoivussa on puistomainen ympäristö, aidattuja ulkoilualueita ja talon ympäri kiertää kävelypolku. Lähellä on lähikauppa, jossa asiakkaat voivat tehdä halutessaan avustetusti pieniä ostoksia. Talo on rakennettu esteettömäksi ikäihmisien tarpeisiin ja on Pirkkalan kunnan omistuksessa, joka toimii kiinteistön vuokranantajana.

Pirkankoivu on yksikerroksinen keltatiilinen rakennus ja hoitoyksiköt ovat maan tasalla. Yleisiä tiloja ovat pääaula ja käytävätilat. Pirkankoivussa on ikäihmiselle soveltuva kuntosali, asiakassaunoja ja uima-allas, joka on Pirkkalan liikuntatoimen käytössä. Talossa on viisi eri osastoa (Niittyvilla, Tähkä, Kanerva, Hoivaosasto sekä lyhytaikaishoidon yksikkö Apila). Lisäksi kiinteistössä on pesula ja vainajakylmiö. Lisäksi on toimistotiloja ja henkilöstön sosiaalitiloja. Osa tiloista on kotihoidon ja asiakasohjauksen ensisijaisessa käytössä.

Apilan huoneet ovat lähtökohtaisesti yhden hengen huoneita. Huoneissa on valmiina sänky, vaatekaapit, suihku- ja wc-tila. Ruokailu tapahtuu oman yksikön ruokasalissa, jonka yhteydessä on keittiö ja viihtyisä oleskelutila. Apilalla on aidattu ulkoilualue ja iso terassi.

Kiinteistönhuoltoa, kuntoa ja vikatilanteiden korjauksia ja remontointia organisoi ja niistä vastaa yhteistyössä Pirha ja Pirkkalan kunnan tilapalvelut laaditun huoltosopimuksen jaottelun mukaisesti.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

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.

Palo- ja pelastusviranomaisen viimeisin tarkastus 1.9.2023

Terveydensuojeluviranomaisen viimeisin tarkastus 30.11.2023.

Radon -mittaus 6.2.2024.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys tehty 15.4.2025.

Elintarvikevalvonnan tarkastus 8.9.2025.

Avin työsuojelutarkastus 7.10.2025.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kiinteistönhuoltoa, kuntoa ja vikatilanteiden korjauksia ja remontointia organisoi ja niistä vastaa yhteistyössä Pirha ja Pirkkalan kunnan tilapalvelut laaditun huoltosopimuksen jaottelun mukaisesti.

Havaituista vioista ja huoltotarpeista tekee henkilökunta vikailmoituksen sähköiseen Paketti- järjestelmään, josta Pirha edelleen lähettää toimeksiannot tiedoksi Pirhan ja Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajalle sopimusjaottelun mukaisesti.

Kiinteistön vikatilailmoituksista tulostetaan ilmoitus paperisena Apilaan säilytettäväksi korjausilmoitusten toteutusseurantaa varten. Kiireellisissä tilanteissä otetaan yhteys tilanteen mukaan Pirhan monivalvomoon, Pirkkalan kunnan vikatilapäivystykseen tai suoraan kiinteistöhuoltajaan. Vakavissa häiriö- ja poikkeustilanteissa toimitaan erillisen häiriötilanne ohjeen mukaisesti ja viestitään tapahtumasta vastuualue johtajalle prosessi ohjeen mukaisesti.

Tilojen puhtaudesta ja siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Tarvittaessa voimme tilata kohdennettuja lisä- ja epidemiasiivouksia, jos sellaisille ilmenee tarvetta Paketti- järjestelmän kautta. Jokainen hoitaja siivoaa oman työnsä jäljet. Voimia siivouspalvelut keskittyvät Pirhan sopimusten mukaisesti arkipäiville. Viikonloppuisin

hoitohenkilökunta huolehti työnsä ohella yksikön siististä yleisilmeestä, petaa sänkyjä asiakasvaihtotilanteissa ja kuljettaa roskia pois osastolta.

Mikäli tukipalveluiden kanssa on tarpeen tehdä epäkohtailmoitus, se tehdään Haipro -ilmoituskanava kautta. Ensisijaisesti pyrimme hyvään keskustelu- ja neuvotteluyhteyteen tukipalveluiden edustajien kanssa.

Tukipalveluiden tuottajat toimivat Pirhan kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti ja sopimuksissa määriteltyjen kriteereiden täyttämillä välineillä. Tukipalvelut vastaavat oman henkilökuntansa perehdyttämisestä omaan työkenttänsä ja heidän osaamisensa varmistamisesta, riittävästä kielitaidosta ja osaamisen ylläpidosta. Jos epätarkoituksenmukaisia välineitä tai puutteita työtaidoissa havaitaan, asiasta informoidaan viipymättä tukipalveluiden edustajia ja tehdään HaiPro -ilmoitus.

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

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

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.

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.

Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu opastaminen käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden, potilassiirtovälineiden ja asiakaskohtaisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan poikkeamista laitteen toiminnassa tai turvallisuudessa ja tekemään niistä Haipro – ilmoituksen ja poistamaan laitteen välittömästi käytöstä.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunnosta huolehtiminen ja huoltoon organisoiminen ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka). Apilassa on moottoroidut hoitosängyt ja ne sekä käytössä olevat potilasnostimet huolletaan säännöllisesti Pirhan huoltosopimusten mukaisesti.

Käytössä on hoitajakutsujärjestelmä Ascom Miratel Aurora, jolla on päivystävä vikatilakorjauspalvelu. Asiakkaille voidaan antaa hoitajakutsuranneke hoitajan hälyttämiseen asiakkaan luokse tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee apua. Asiakkaalle voidaan myös ottaa käyttöön erillinen dementiaranneke, joka antaa hälytyksen hoitajan puhelimeen, jos asiakas menee tietyille ulko-oville. Lisäksi yksikössä on yöaikaan toiminnassa olevat liiketunnistimet. Lisäksi talossa on käytössä tallentava kameravalvonta. Turvarannekkeet testataan aina asiakkaan vaihtuessa. Hälytysjärjestelmä huolletaan säännöllisesti vuosittain.

Yksikössä käytettävien laitteiden turvallisuudesta vastaa esihenkilö Sanna Alanaatu.

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

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

Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuoja ja tietoturvan verkkokoulutuksen. Oikeus asiakastietojärjestelmiin pääsyyn perustuu työntekijän tehtävänkuvaan. Esihenkilö määrittelee jokaiselle työntekijälle oikeudet eri tietojärjestelmiin tehtävänkuvan perusteella ja anoo ne sähköisestä järjestelmästä. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uudelle työntekijälle potilastietojärjestelmän ja asiakastietojärjestelmän käytön, OMNI360 käytön, Sagan käytön ja opastaa Intran käytössä. Ohjelmien käyttöön on myös intrassa opetusmateriaalia, jota meillä on mahdollisuus enenevissä määrin hyödyntää.

Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Uudet työntekijät tutustuvat palo- ja turvallisuuskansioihin ja heille järjestetään turvallisuuskävely. Apilassa on tietosuoja ja turvallisuusvastaava, joka huolehtii turvallisuuskansion

ajantasaisuudesta. Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuoja ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Tällä hetkellä käytössä on terveydenhuollon potilastieto järjestelmänä OMNI360 ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä on Mediatri. Tulevaisuudessa Mediatrin korvaa Saga sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä.

Järjestelmävioissa tai tietokoneen toiminnan häiriöissä otetaan yhteyttä Istekkiin. Olemme varautuneet kirjausten tekemiseen manuaalisesti poikkeustilanteissa, ja asiakkaiden lääkitystiedot löytyvät yksiköistä 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 ja toiveiden selvittämisessä ja toteuttamisessa.

Käymme Pirhan tietosuoja hallinnon ja turvallisuusasiantuntijoiden kanssa aktiivista vuoropuhelua teknologiatoimintojemme kehittämistarpeista.

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

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

Tietoturvasuunnitelma
Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

Esihenkilö tilaa työntekijän työtehtävien mukaiset oikeudet henkilö- ja potilastietojen käsittelyyn Pirhan ohjeiden mukaisesti Pirhan tilausprosessien kautta.

Tietoturva-asioista keskustellaan ja niitä käydään läpi aina tarvittaessa työntekijöiden kanssa, esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Asiakastietojen kirjaamisesta ohjeistetaan uuden 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 soteammattikorttia käyttäen käytössä oleviin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän

kirjaamiseen. Yksikössä on nimetty eri potilas- ja asiakastietojärjestelmiin perehtyneet vastuuhenkilöt.

Henkilötietoja sisältävä paperi- ja muu materiaali toimitetaan niille tarkoitettuihin lukittuihin tietosuojajäteastioihin, jotka tyhjennetään säännöllisesti.

Kaikki asiakastiedot kirjataan viipymättä saman päivän aikana potilastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan. Asiakkaan nimi voi lukea asiakkaan käytössä olevan huoneen ovessa, jos siihen on kysytty asiakkaan lupa. Tämä lisää asiakkaan omatoimisuutta ja asiakasturvallisuutta. Tieto luvan antamisesta kirjataan ylös asiakastietojärjestelmään. Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Apilan hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Asiakastietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitietopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitietopyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere
Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Apilassa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 16.5.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Apilan esihenkilö Sanna Alanaatu ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Apilan lyhytaikaishoidon yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Pirkkalan avopuolen vastaanottopalveluiden apulaisylilääkäri Sari Lemberg.

Apilan tiimin vastuusairaanhoitaja vastaa Apila yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta arjen työskentelyssä ja seurannasta palveluyksikössä. Jokaisen yksikön hoitohenkilökunnan jäsenen tulee perehtyä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja siihen perehtyminen kuitataan lääkehoitosuunnitelmassa olevin lukukuittauksin. Jokainen hoitotyötä tekevä on velvollinen noudattamaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu Apilan osaston toiminta, lääkehoidon toteuttamistavat, sekä takapäivystyksenä toteutettu lääkäripalvelu. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu osaston lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen, nk. riskialttiit lääkkeet ja vaaratapahtumista ilmoittaminen. Henkilöstön lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet on kirjattu, sekä työnjako. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu lääkehoitoprosessin osaamisen varmistaminen ja lupakäytännöt. Lääkehoidon prosessi on kuvattu suunnitelmaan kokonaisuudessaan. Lääkehoitosuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

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

Noudatamme Apilassa Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia ja käytänteitä, jotka on laadittu ikääntyneiden asumispalveluille. Olemme aktiivisesti yhteistyössä hygieniayksikön infektioiden torjunnan yhdyshenkilöömme. Yksiköissä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt. Erillistä yksikkötasoista hygieniasuunnitelmaa ei ole

käytössä vaan noudatamme asumisyksiköille kohdennettuja Pirhan hygieniayksikön laatimia ohjeita.

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastoilla 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 Moodlessa. Pirkanmaan Hyvinvointialueella toteutunutta hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti.

Tilojen puhtaudesta ja siivouksesta vastaa Voimian puhtauspalvelut. Jokainen hoitaja siivoaa oman työnsä jäljet. Käsihygieniaan kiinnitetään työskenneltäessä erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisesta työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Yksiköissä on saatavilla siivousvälineitä, puhdistusaineita sekä eritetahroille oma yksilöidyt siivousvälineistöt.

Henkilökunnan tulee käyttää aina työskennellessään hoitotyössä Pirhan osoittamia työasuja. Työasu tulee vaihtaa puhtaaseen aina likaannuttuaan ja tarvittaessa vuorokohtaisesti. Työasujen tilaus toteutetaan yhteistyössä Sakupen ja Voimia laitoshuoltajien kanssa. Pitkiä hihoja ei saa käyttää hoitotyössä hygienia syistä.

Tarvittaessa henkilökunta konsultoi herkästi Tays:in infektioiden torjunnan yhdyshenkilöä.

Hygieniayhdyshenkilön tehtävään kuuluu työyhteisön hygieniakäytänteiden päivittäminen ja ylläpitäminen yhdessä hoitohenkilökunnan ja esihenkilön kanssa. Hygieniayhdyshenkilölle tarjotaan myös säännöllisesti tarvittavaa koulutusta ja heidän tehtävänään on jakaa tietoa koko hoitohenkilökunnalle. Apilassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalveluyksiköille laadittuja infektiontorjuntaohjeistuksia, joista löytyy ohjeet mm. aseptiseen työskentelyyn, suojautumiseen eri tilanteissa, eritetahroista ja eristyksestä.

Mahdollisista hygieniaan liittyvistä puutteista jokainen työntekijä on ne huomattuaan velvoitettu tekemään HaiPro-ilmoituksen ja välttämättömiin toimiin ryhdytään sen jälkeen yksikössä. Hygieniakäytänteissä ja/tai infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisyn noudattamisen poikkeamissa tai tiedon puuttuessa työntekijät ovat myös oikeutettuja saamaan lisäkoulutusta ammatinharjoittamisen tueksi.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.
Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Apilan esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Esihenkilön vastuulla on organisoida perehdytys omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon, mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Työntekijän vastuulla on noudattaa työohjeita, turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Jokaisella työyhteisöön kuuluvalla on myös velvollisuus puuttua havaitsemiinsa riskeihin työssä ja toimintaympäristössä, sekä tiedottaa niistä esihenkilölle ja raportoida läheltä piti- ja toteutuneet vaara- ja uhkatilanteet ohjeistusten mukaisesti Haipro järjestelmään. Työnantajan ohjeiden ja määräysten laiminlyönteihin suhtaudutaan vakavasti ja niitä selvitetään ja käsitellään Pirhan kurinpidollisten ohjeiden mukaisesti.

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.

Apilan esihenkilö 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.

Apilassa tuttujen, yksikön luonteen ja hoito- ja työprosessit tuntevien hoitajien merkitys korostuu asiakasturvallisuus- ja työturvallisuusnäkökulmista. Sijaiseksi pyritään järjestämään tuttuja ja perehdytettyjä hoitajia, jotka tuntevat osaston asiakas- ja yhteistyöprosessit sekä toimintatavat. Vuorojen vaihteessa pidetään aina suullinen raportti, jossa jokaisen asiakkaan tilanne käydään läpi. Suullisen raportin lisäksi kirjaukset tehdään potilastietojärjestelmiin. Mahdollisten tietoliikenneongelmien vuoksi asiakkaiden ajantasaiset lääkelistat ovat tulostettuina yksikön kansiossa.

Palo- ja pelastus-, turvallisuus-, hygienia- ja ensiapukoulutusta pyritään järjestämään säännöllisesti, jotta mahdollisia riskitilanteita pystyttäisiin ennaltaehkäisemään. Henkilöstölle pyritään myös järjestämään säännöllisesti työergonomiaan ja asiakassiirtoihin liittyvää koulutusta. Osastolla on käytössä ajanmukaiset asiakassiirtojen apuvälineet. Henkilöstö saa ohjausta uusien laitteiden käytössä. Työyhteisön konsultoitavissa on fysioterapeutteja.

Työturvallisuuteen liittyvät riskit kartoitetaan vuosittain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Työturvallisuuden arvioinnissa käytetään Granite ohjelmaa, joka on sähköinen työkalu

työturvallisuus riskien arviointiin, ennakointiin, hallitsemiseen ja ehkäisemiseen. Asiakasturvallisuuden arvioinnissa ja kehittämisessä käytetään Haipro- järjestelmää.

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta
Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

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

Apilan esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat Haipro ilmoitusten käsittelystä sovitulla työnjaolla. Ilmoituksia ja asiakaspalautteita käsiteltäessä pyritään niiden perusteella aktiivisesti kehittämään palvelua turvallisemmaksi ja asiakkaiden tarpeet, toiveet ja tavoitteet huomioivammaksi.

Tarvittaessa tiimin vastuusairaanhoitaja ja turvallisuusvastaava osallistuvat ilmoitusten käsittelyyn, tapahtumien tarpeelliseen selvitykseen, tarvittavien, korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnitteluun ja toteutukseen yhteistyössä työtiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön.

Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi turvallisuusvastaavat, lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön käsittelee haittatapahtumailmoituksia säännöllisesti tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstö vastaa asiakkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuorokohtaisesti potilastietojärjestelmään. Pirhan ja Pirkkalan kunnan tilapalvelut vastaavat vikatilatoimeksiantojen toteutuksesta ja niiden laadukkuudesta sopimuksessa sovitulla työnjaolla.

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). Haittatapahtumista viestitään esimiehen toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Mahdollisista vaara- ja läheltä piti –tilanteista työntekijä tekee HaiPro –ilmoituksen. Yksikön työntekijää informoidaan hänen ilmoitusvelvollisuudestaan/-oikeudestaan heti työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa. Yksikön HaiPro-ilmoituksia käsittelevälle henkilölle tulee sähköinen heräte tehdystä ilmoituksesta. Ilmoitukset käsitellään viipymättä ilmoituksen saapumisen jälkeen, kun käsittelyyn tarvittavat asiat ovat käsittelijän tiedossa. Haipro -Ilmoituksen saatuaan yksikön esihenkilö suunnittelee ja organisoi toteutukseen tarvittavat korjaavat toimet. HaiPro-ilmoituksia käsitellessä esihenkilöllä on mahdollisuus haastatella tilanteessa läsnä olleita henkilöitä.

Tapaturmaan tai vakavaan läheltä piti –tapahtumaan liittyvistä ilmoituksista tulee ilmoittaa myös erikseen vielä esihenkilölle mahdollisimman pian virka-aikaan tapahtuneen jälkeen.

Vakavan häiriö- tai vaaratapahtuman rapostointiin on Pirhassa erillinen ohje, joka on yksiköissä. Vakavasta häiriö- ja vaaratapahtumasta on saatettava tieto viipymättä vastuualuejohtajalle ja palvelupäällikölle erillisen ohjeen mukaisesti

Vakavan vaaratapahtuman tai työtapaturman sattumisen jälkeen asianosaisen kanssa keskustellaan ja asianosaisia ohjataan tarvittaessa hakeutumaan työterveyteen ja tapahtumaa käsitellään asianosaisessa tiimissä tilanteen vaatimalla tavalla.

Työterveyden kontaktoinnissa suositaan OmaPirte-sovelluksen kautta yhteydenottoa. Työntekijän tai koko työyhteisön kanssa voidaan pitää tapahtuneen jälkeen tarvittaessa debriefing- keskustelu, jossa käydään tapahtumien kulku läpi ja jatko-ohjeet tilannekohtaisesti.

Asiakkaalle tai omaiselle sattuneesta vakavasta tapaturma- tai vaaratilanteesta on mahdollista käydä hoitajan johdolla keskustelua asiasta. Myös esihenkilö voi pitää keskustelun tarvittaessa asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa.

Asiakkaalle sattuneesta tapaturmasta konsultoidaan tarvittaessa lääkäriä ja hänen mahdollinen jatkohoitonsa määräytyy hoidon rajausten mukaan. Asiakkaan läheistä ohjeistetaan hakeutumaan tarvittaessa omaan työterveyteen, julkiseen tai yksityiseen

hoitoon tai hänelle soitetaan tarvittaessa ambulanssi. Jokaisen asiakkaan asioita hoitavan henkilön kanssa on erikseen sovittu, minkälaisista asioista omaiseen, läheiseen tai edunvalvojaan ollaan yhteydessä ja niiden ohjeiden mukaan kontaktoidaan tämä henkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

Apilan henkilöstö osallistuu viikottain esihenkilön vetämään yhteistiimipalaveriin kahden muun tiimin kanssa tai omaan tiimipalaveriin. Palavereissa käsitellään yhteisiä, tiimikohtaisia ja ajankohtiasi aiheita (mm. asiakaspalautteet, työturvallisuus, asiakasturvallisuus, työprosesseissa tapahtuvat muutokset, työtämme ohjaavaa lainsäädäntö, omavalvonta, työn laatu, moniammatillinen yhteistyö, yhteistyö tukipalveluiden kanssa).

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta, voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Apilan esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja

ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö tukee ja avustaa esihenkilöä riskienhallintaan liittyvissä käytännön tehtävissä.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Edellä mainitut turvallisuustyöryhmät ja vastuuyksikkötasoiset turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuustyöryhmien tehtävänä on kehittää ja suunnitella riskienhallinnan ja turvallisuuden käytäntöjä.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Apilassa Haipro -ilmoituksia käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti kuukausittain. Seuraamme aktiivisesti hygieniavastuuhenkilöiden toimesta Pirhan hygienia- ja infektioidentorjuntayksikön ohjeistuksia ja viemme ne työyksikön käytänteisiin. Asiakas ja työturvallisuudesta käydään jatkuvaa ja aktiivista keskustelua työyhteisössä osana arjen työtä ja tiimipalavereita.

Henkilökuntaa perehdytetään ja kannustetaan Haipro ilmoituksien tekemiseen turvallisuuden edistämiseksi asiakkaan hoitotyön, lääkehoidon toteutuksen, työympäristöna työturvallisuuden näkökulmista. Intrassa ja yksiköiden turvallisuus kansioissa on perehdytys materiaalia erilaisten Haipro-ilmoitusten laatimiseen ja niiden

käsittelyyn. Asiakasturvallisuuden ja työturvallisuuden edistäminen ovat kaikkien yhteinen tavoite.

Lisätietoa henkilöstölle: Turvallisuus - intra.pirha.fi

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Mikäli Voimian toiminnassa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, tehdään asiasta Haipro- ilmoitus ja selvitetään asiaa 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 käydään yhteistyösopimuksia yhdessä läpi ja konsultoidaan Pirhan sopimuksista sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asioiden selvittämiseksi.

Kiinteistönhoidossa Pirha tekee yhteistyötä Pirkkalan kunnan kanssa, joka on vuokranantajana kiinteistössä. Kiinteistössä toimii Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajana kiinteistönhuoltaja, jolle kiinteistön huollolliset toimeksiannot välittyvät hänen esihenkilöltään. Tilapalvelun esihenkilölle toimeksiannot tulevat Pirhan Paketti-järjestelmän kautta, niissä toimeksiannoissa, jotka ovat Pirkkalan kiinteistönhoidon vastuulla yhteistyösopimuksen mukaisesti. Kaikista vikatiloista ja korjaustarpeista tulee tehdä työpyyntö Pirhan Paketti-järjestelmään, johon pääsee suoraan henkilöstön sisäisten intrasivujen kautta.

Mikäli kiinteistönhoidossa havaitaan puutteita tai poikkeamia sopimuksissa, tehdään asiasta Haipro ilmoitus ja selvitetään asiaa Pirkkalan kunnan tilapalvelun paikallisen edustajien ja Pirhan tilapalveluiden edustajien kanssa. Tarpeen mukaan lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Vuokrahenkilöstön palkkaamiseksi yksikköön käytetään tarvittaessa ensisijaisesti Pirhan vuokrahenkilöstön kilpailutuksessa määriteltyjä sopimuskumppaneita, mikäli yksikön oman keikkalaisreservin tai työntekijöiden voimin ei työvuoroon saada riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Työntekijöiden vuokravälitys yhteistyökumppani on vastuussa siitä, että he tarkistavat työtekijöidensä ammatin harjoittamisoikeuden JulkiTerhikin 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 tai taidoissa huomataan puutteita, hoivatyön esihenkilö ilmoittaa siitä henkilöstövuokrauspalvelulle ja työyhteisö tekee 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.

Apilan esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Jokaisessa yksikössä

on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa yhteistyössä esihenkilön kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Pelastussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina suunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Asumisen palveluiden yksikössä on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys, joka päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja aina toiminnan oleellisesti muuttuessa. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään ajankohtaisesti henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla yksikön palaverissa.

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

Apilassa toteutetaan turvallisuuskävelyjä vuosittain sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat. Apilan henkilöturvalaitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Apilan omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaa Sanna Alanaatu, sanna.alanaatu@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ovat osallistuneet:

Hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu, vastaava sairaanhoitaja, Apilan sairaanhoitajat ja Apilan työtiimi.

Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijän perehdytyssuunnitelmaa ja löytyy yksikön ilmoitustaululta ja turvallisuuskansiosta. Apilan työtiimin jäsenet lukevat omavalvontasuunnitelman, kun sen sisältö on hyväksytty, kuittaavat sen luetuksi ja toimivat siinä esitettyjen ja sovittujen yhteisten prosessien mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön Teams- alustalla kaikkien tiimin jäsenten luettavissa sekä yksikön ilmoitustaululla yksikössä asioivien luettavissa ja ohjaavana asiakirjana. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja toiminnan olennaisesti muuttuessa. Lisäksi se julkaistaan Pirhan toimesta Pirhan verkkosivuilla ja sen toteutumista seurataan raportein Pirhassa neljännesvuosittain. Neljännesvuosiraportit liitetään yksikön ilmoitustaululla olevan omavalvontasuunnitelman yhteyteen.

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

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

Apilan omavalvontasuunnitelma ja Pirhan toteutumisen neljännesvuosiraportti liitteineen on saatavilla Apilan yksikön ilmoitustaululla, josta sen voi lainata luettavaksi yksikössä. Tuomme esiin omavalvontasuunnitelmaa Apilassa vaihtuville asiakkaille ja heidän läheisilleen yksikön tapahtumissa. Pirhan asettamia RAI –laatutavoitteiden toteutumista ja asiakaspalautteita seurataan. Palautteiden ja tavoitteiden saavuttamista käydään säännöllisesti tiimeissä läpi ja toimintaa muokataan annetuissa raameissa niiden mukaisesti ja niitä tavoitellen. Mikäli puutteita havaitaan, teemme suunnitelman niiden korjaamiseksi.

Pirha julkaisee omavalvontaohjelman sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa.

Omavalvonnan raportointi

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

Apilan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Pirkkala 17.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Sanna Alanaatu, hoivatyön esihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.