Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Vanhustyönkeskus Pirkankoivu; Hoivaosasto

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 30
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 31
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 32
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 37
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 39
3.13 Infektioiden torjunta 40
4 Omavalvonnan riskienhallinta 41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 41
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 42
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 47
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 49
5.1 Toimeenpano 49
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 49
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 51

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

Vanhustyön keskus Pirkankoivu

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Hoivaosasto, Lehtimäentie 2C, 33960 Pirkkala

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Laitoshoito, ikäihmiset

- Hoivaosasto, 30 paikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Hoivatyön esihenkilö Katri Joentakanen, katri.joentakanen@pirha.fi, p. 0503645289

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

Hoivaosasto tarjoaa ikääntyneille henkilöille laitoshoitoa (30 paikkaa).

Laitoshoidolla tarkoitetaan ympärivuorokautista asumista, johon sisältyy tarpeellinen hoito, kuntoutus, ateriat, lääkkeet, lääkäripalvelut, välttämätön hammashoito sekä pyykkihuolto. Laitoshoidossa tarjotaan myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Laitoshoito on tarkoitettu niille ikäihmisille, joiden toimintakyky on heikentynyt niin, ettei kotona asuminen ole enää mahdollista tukitoimien avulla.

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

Hoivaosaston 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.

Hoivaosaston toiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaille laadukasta loppuelämän hoitoa. Toteutamme hoitotyössä asiakkaan voimavaroja ylläpitävää ja asiakkaan

toimintakyvyn mukaista kuntouttavaa työotetta. Asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Yksikkömme henkilökunta on ammattitaitoista ja asiakkaiden erilaisiin haasteisiin sekä tarpeisiin tartutaan rohkeasti. Vastuullisuus näkyy arjessamme asiakkaiden voinnin muutoksiin reagoimisena ja niihin puuttumisena elämänlaadun näkökulmaa painottaen. Hoitomme ja käytäntömme perustuvat ajantasaiseen tutkittuun tietoon.

Hoivaosastolla työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa valtuuksiensa mukaisesti. Sairaanhoitaja on paikalla päivittäin, jolloin hän toimii yksikön hoitoon liittyvissä tehtävissä vastuuhenkilönä. Lisäksi hoitajille on määritelty omat vastuualueet muun muassa hygienian, lääkehoidon ja viriketoiminnan osalta. Yksikössä on Pirkanmaan hyvinvointialueen nimeämä lääkäri 1–2 viikon välein etä- tai paikan päällä lääkärinkierrolla. Virka-ajan ulkopuolella akuuteissa asioissa konsultoidaan puhelimitse geriatrian takapäivystäjää.

Siivous-, puhtaus- sekä ruokapalvelut on tilattu yksikköön Voimialta. He huolehtivat asiakkaiden huoneiden ja yksikön yleisten tilojen säännöllisestä siivouksesta palvelusopimuksen mukaisesti. Hoitajat huolehtivat yleissiisteydestä ja tarvittaessa eritetahrojen poistamisesta. Asiakkaiden ateriat tulevat yksikköön ruokapalvelulta valmiina henkilökohtaisina annoksina Burlog -kärryssä. Hoitajat huolehtivat ruokatarjottimet asiakkaille. Päiväkahvit tarjotaan lounaan jälkeen hoitajien jakamina. Iltapalan Voimian henkilökunta valmistaa ja tarjoilee asiakkaiden huoneisiin. Ruokailun päätteeksi hoitajat hakevat tarjottimet takaisin kärryyn. Hoitohenkilökunta huolehtii ruokailun päätteeksi yhdessä laitoshuoltajien kanssa astiat pesuun. Asiakkaiden liinavaatteet ja mahdolliset asiakasvaatteet tilataan ja huolletaan Sakupe Oy:llä. Asiakkaiden henkilökohtaiset vaatteet pestään Pirkankoivun omassa pesulassa.

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.”

Hoivaosastolla jokaista työntekijää pidetään tärkeänä tiimin jäsenenä. Hoivaosastolla henkilökunnan vaihtuvuus on pientä. Työyhteisömme lämmin ja avoin ilmapiiri heijastuu myös asiakkaiden hyvään oloon ja viihtyvyyteen. Mahdollistamme asiakkaille omannäköistä päivittäistä arkea pienilläkin asioilla esimerkiksi kauneuden hoidolla. Piristämme arkea ulkoilemalla asiakkaiden kanssa ja mahdollistamalla kotiloman tai retken läheisen kanssa. Vuorovaikutus niin asiakkaiden kuin heidän läheisensä, mutta myös koko työyhteisön kesken on avointa ja arvostavaa. Asiakkaiden ja läheisten on helppo lähestyä hoitohenkilökuntaa.

Hoivaosastolla asiakkaiden elämänkokemukset ja arvot tulevat kuulluiksi ja näkyviksi. Tavoitteenamme on täyttää yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa jokaisesta asiakkaasta elämänpuun. Hoivaosastolla asiakkaamme voivat tuntea itsensä tärkeiksi ja arvostetuiksi. Kohtaamme jokaisen asiakkaan kunnioittavasti ja myötätuntoisesti. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kuuntelemme asiakkaan toiveita myös pienissä arkisissa asioissa mahdollistamalla asiakkaille esimerkiksi yksilöllisen arkirytmin. Jokainen asiakas on meille tärkeä. Arvostamme itse omaa työtämme ja teemme sen hyvin.

Hoivaosastolla henkilökunta puuttuu rohkeasti havaitsemiinsa kehittämiskohteisiin ja epäkohtiin. Tiimin jäsenten kesken pystytään ratkaisemaan haastaviakin tilanteita.

Vastuullisuus näkyy arjessamme asiakkaiden voinnin muutoksiin reagoimisena ja niihin puuttumisena elämänlaadun näkökulmaa painottaen. Henkilökuntamme on ammattitaitoista ja toteutamme laadukasta hoitotyötä. Meillä on vahva ammattiylpeys. Huomioimme Hoivaosastolla vastuullisuuden myös kestävän kehityksen näkökulmasta. Emme tuhlaa materiaaleja ja hoitotarvikkeita. Jokaisen asiakkaan oikeus on luottamuksellinen suhde hoitohenkilökuntaan. Työyhteisössämme vallitsee luottamus myös työntekijöiden välillä.

Hoivaosastolla toteutettava palvelu on ympärivuorokautista. Aamuvuorossa yksikössä työskentelee hoitotyössä 6–7 hoitajaa ja iltavuorossa 5–6 hoitajaa. Yö hoito on järjestetty yhteistyössä Pirkankoivun muiden yksiköiden kanssa. Pirkankoivussa työskentelee vähintään neljä yöhoitajaa joka yö. Päivittäinen hoitotyö toteutetaan tiimeissä, jotka on ennalta suunniteltu hoitajien työvuorotaulukkoon. Laadukas perushoito on kaikkien hoitajien yhteinen asia.

Asiakkaan muuttaessa yksikköön, nimetään hänelle kaksi omahoitajaa. Omahoitajien vastuulla ovat RAI- arviointien sekä palvelujen toteuttamissuunnitelmien teko puolivuosittain tai voinnin muuttuessa. Omahoitajat pyrkivät omalta osaltaan varmistamaan asiakkaan yksilöllisen ja hänen toiveidensa mukaisen hoidon toteutumisen yksikössä.

Äkillisiin henkilökunnan poissaoloihin organisoidaan esisijaisesti Hoivaosaston perehdytettyä henkilökuntaa. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen ovat osallistuneet Hoivatyön esihenkilö Katri Joentakanen, vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo ja hoivaosaston henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimipalaverissa ja hoivaosaston toiminta-ajatus ja –periaatteet on kirjoitettu auki pienryhmätyöskentelynä.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Pirkankoivun hoivaosaston tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelma ohjaa Pirkankoivun hoivaosaston henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Pirkankoivun hoivaosaston asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Katri Joentakanen; katri.joentakanen@pirha.fi, p. 0503645289.

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.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Päivitetty suunnitelma on esillä tulosteena Hoivaosastolla; lisäksi se on aina henkilökunnan tulostettavissa yksikön salatulla teams-kanavalla. Uudesta ja päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä tiimipalaverissa ja sähköpostitse. Hoivaosaston esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen laadun seurannassa keskeinen seurantaväline on RAI- järjestelmä. RAI- järjestelmää hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI- järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012, 16 §).

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisraportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Asumisen palveluissa seurataan säännöllisesti seuraavien RAI-laatutavoitteiden toteutumista:

- Asiakas on osallistunut arviointiin, tavoitteena yli 80 % asiakkaista
- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, tavoitteena yli 70 % asiakkaista
- Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiviteettia, tavoitteena yli 90 % asiakkaista
- Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua, tavoitteena alle 2 % asiakkaista
- Käynnit päivystyksessä vähenevät (90 vrk:n aikana), tavoitteena alle 3 % asiakkaista
- Hyvä ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), tavoitteena alle 14 % asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf

Hoivaosaston henkilökuntaa perehdytetään ja ohjeistetaan hoidon laatuvaatimuksien ja laadunhallinnan taholta säännöllisin väliajoin sekä tarvittaessa. Hoivaosaston henkilökunnan tulee perehtyä yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin ja niihin perehtymistä valvotaan lukukuittausten avulla. Jokainen henkilökunnan jäsen on vastuutettu toimimaan Pirkanmaan Hyvinvointialueen palvelutoiminnan laatua ja asianmukaisuutta edistäen ja sen mukaan.

Hoivaosastolla uudet työntekijät perehdytetään yksikön perehdytysohjelman mukaisesti, jolla varmistetaan, että jokainen työntekijä saa laadukkaan ja tasavertaisen perehdytyksen. Perehdytyksen yhteydessä uuden työntekijän osaaminen varmistetaan siten, että työskentely tapahtuu alkuun kokeneen työntekijän kanssa ennen kuin uusi työntekijä voi työskennellä yksikössä itsenäisesti.

Hoivaosastolla on kaksi RAI-vastuuhenkilöä. Hoivaosastolla asiakkaalle nimetyt omahoitajat tekevät asiakkaiden RAI-arvioinnit puolivuosittain sekä aina voinnin muuttuessa oleellisesti. Yksikön RAI-vastaavat seuraavat arviointien toteutumista ja varmistavat, että arviointi on täytetty ohjeiden mukaisesti. Arviointien tuloksia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista käydään läpi puolivuosittain ja aina tarpeen mukaan läpi esihenkilön sekä RAI-vastuuhenkilöiden toimesta. Hoivaosastolla Pirha:n

laatutavoitteiden osalta suuntaus on ollut positiivinen; erityistä huomiota tulee vielä kiinnittää asiakkaan osallisuuden ja päivittäisten aktiviteettien kehittämiseen.

Hoivaosastolla HaiPro-ilmoitukset käsitellään kuukausittain yksikön tiimipalaverissa esihenkilön toimesta. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Jokaisella Hoivaosaston työntekijällä on vastuu omasta työstään, tiimin sujuvasta yhteistyöstä ja niiden laadusta. Kaikilla on velvollisuus reagoida havaitsemiinsa epäkohtiin ja turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin.

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.

Hoivaosastolla usein voidaan nähdä, kuinka asiakkaiden toimintakyky paranee yksikköön muuttaessa. Hoivaosaston henkilökunnalla on taitoa tunnistaa voimavaroja ja olemassa olevaa potentiaalia sekä osaamista kannustaa asiakkaita toimimaan itsenäisesti. Lisäksi hoivaosaston henkilökunta on tottunut huomioimaan ja tunnistamaan voimavaroja asiakkailta, jotka ovat elämän loppuvaiheen hoidossa. Tuolloin korostuu oireiden lievittäminen ja elämänlaadun ylläpitäminen.

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.

Hoivatyön esimies Katri Joentakanen, katri.joentakanen@pirha.fi
Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi.
Lähiesihenkilön sijaisena toimii tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai hoivatyön esihenkilö toisesta yksiköstä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan

rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan

sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Asiakkaan muuttaessa yksikköön, nimetään hänelle kaksi omahoitajaa. Asiakkaan omahoitajien vastuulla on asiakkaan hoidon suunnittelu ja sen informoiminen muulle henkilökunnalle. Asiakkaille ja läheisille jaetaan ”Tervetuloa Hoivaosastolle” -esite,

johon on lyhyesti kuvattuna muutamia käytännön asioita ja tietoja. Omahoitajat kirjaavat RAI-arvioinnin asiakkaan muuttaessa yksikköön sekä puolivuosittain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI-arvioinnin teon yhteydessä, omahoitajat kirjaavat ja päivittävät myös palvelujen toteuttamissuunnitelman. RAI-arviointia ja palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan, ja asiakkaan toivoessa, hänen läheistensä kanssa. Omahoitajat pyrkivät omalta osaltaan varmistamaan asiakkaan yksilöllisen ja hänen toiveidensa mukaisen hoidon toteutumisen yksikössä.
Hoivaosastolla tarjotaan kaikille asiakkaille mahdollisuus täyttää Elämänpuu-juliste, johon täytetään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa asiakkaan elämään sekä toiveisiin liittyviä asioita. Elämänpuu-julisteet ovat kehystettynä asiakkaan huoneessa.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua Pirkankoivun yhteisiin asiakaskokouksiin. Tavoitteena on kehittää asiakaskokouksista ja suunnitelluista aktiviteeteista vuosikello, joka tukee asiakkaiden suunnitelmallista osallistamista toiminnan kehittämiseen.

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.

Hoivaosastolla asiakkaiden asiallinen ja tasa-arvoinen kohtelu on koko henkilöstön vastuulla. Jokaista asiakasta kohdellaan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Epäasialliseen kohteluun puututaan tarvittaessa viipymättä ja tiedottamalla asiasta esihenkilöä ja tekemällä asiasta HaiPro-ilmoitus. Epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumista ja vaaratilanteista tiedotetaan asiakasta ja hänen omaisiaan ja ne käydään läpi yhdessä tilanteen mukaan. Asiakkaan hoitoon liittyvistä vaara- tai läheltä piti –tilanteisiin johtaneesta epäasiallisesta kohtelusta asiakkaalla, hänen läheisellään, henkilökunnalla ja esihenkilöllä on oikeus ja mahdollisuus tehdä HaiPro-ilmoitus. Ilmoitus käsitellään tarvittaessa työntekijän/työntekijöiden kanssa ja myös ylemmät esihenkilöt ja/tai työsuojeluvaltuutetut ottavat tällaiset ilmoitukset tarvittaessa käsittelyyn.

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.

Pirkankoivun hoivaosaston ilmapiiri palautteenantoon on hyvin myönteinen ja yksikön työntekijöitä ja tarvittaessa asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan palautteen antamiseen. Tarvittaessa esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Henkilökunnalla on yksikössä ohjeistus suullisen ja kirjallisen muistutuksen tekemiseen.

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

Hoivaosaston asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan loppuun asti asiakkaan kognitiivinen toimintakyky ja aiemmin ilmaisemat toiveet tai asiakkaan tekemä hoitotahto huomioiden. Omaisia/asiakkaan edunvalvojaa kuunnellaan asiakkaan puolesta asioista päätettäessä, jos asiakas ei enää pysty luotettavasti omaa tahtoaan ilmaisemaan. Jokaisen uuden asiakkaan kohdalla järjestetään hoitojakson alussa hoitoneuvottelu, jossa hoidon ja lääkehoidon periaatteista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan niin päivittäisissä toiminnoissa kuin heidän hoitoansa koskevissa päätöksissä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan, jos asiakkaan toiminta aiheuttaa vaaraa tai merkittävää haittaa tälle itselleen tai muille henkilöille. Rajoitustoimia otetaan käyttöön vain siinä tilanteessa, kun asiakkaan oma, toisten asiakkaiden tai hoitajien turvallisuus on uhattuna eikä muista keinoista ole ollut apua. Hoivaosastolla rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään ennaltaehkäisemään tarjoamalla asiakkaille mielekästä tekemistä, sopivilla ympäristömuutoksilla (muun muassa huonejärjestelyillä) sekä riittävällä hoitajamitoituksella. Hoitajan läsnäololla ja keskustelulla lisätään asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Mahdollisista rajoitustoimista keskustellaan aina lääkärin ja läheisten kanssa. Kaikkiin rajoitustoimiin tarvitaan

lääkärin lupa ja luvan tarpeellisuus arvioidaan säännöllisesti. Lupa rajoitustoimenpiteeseen on aina määräaikainen ja voimassa maksimissaan 6kk, mutta rajoitustoimen tarpeellisuus arvioidaan päivittäin tilanteen mukaan. Rajoitustoimien käyttö kirjataan päivittäismerkintöihin potilastietojärjestelmään.

Hoivaosastolla on rajoittamistoimenpiteinä käytössä lääkkeelliset keinot ja fyysiset rajoittamiskeinot (sängyn laidat, turvavyö tuolissa, apupöytä tuolin edessä, hygieniahaalari). Hoitava lääkäri päättää ja kirjaa potilastietojärjestelmään jokaisen rajoitustoimenpiteen käytöstä. Hoitajat huolehtivat, että rajoittavien turvavälineiden hoitopäätökset tulee arvioitua ajallaan. Seurannan helpottamiseksi hoitajat kirjaavat rajoitteen tarkistamisajankohdan asiakastietojärjestelmän päivittäismerkintöihin tulevaan ajankohtaan, jolloin rajoitustoimenpiteen käyttö pitää arvioida uudelleen. Rajoitustoimenpiteen käyttö ja asiakkaan kokemus siitä kirjataan tarkasti joka vuorossa. Asiakkaan vointia seurataan säännöllisesti.

Lähtökohtaisesti asiakkaat säilyttävät omaisuutensa itse. Asiakkaiden rahoja voidaan kuitenkin tarvittaessa säilyttää kansliassa lukitussa kassakaapissa asiakkaan tai hänen omaisensa niin halutessaan. Jos kassakaapilla on tarvetta asioida, sillä asioi aina kaksi hoitajaa yhdessä. Asiakkaiden käytetyistä ja kassakaapissa olevista rahavaroista pidetään kirjaa, jonka paikkansapitävyys tarkistetaan säännöllisesti, vähintään puolivuosittain, kahden hoitajan toimesta. Rahavarojen säilytyksestä lukitussa kassakaapissa päättää asiakas itse tai hänen asioitaan hoitava omainen tai edunvalvoja. Rahavarojen säilytyksestä hoitajien hallussa on päävastuussa asiakas tai hänen asioitaan hoitava omainen/edunvalvoja.

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.

Hoivaosaston asiakkaille on nimetty kaksi omahoitajaa, jotka ovat vastuussa kirjallisista päivityksistä. Omahoitajien lisäksi RAI-avainosaajat huolehtivat, että RAI-arvioinnit tehdään aikataulussa, vähintään puolivuosittain, tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Tiimin sairaanhoitajat ja esihenkilö tarvittaessa käyvät läpi suunnitelmia, ja varmistaa että ne ovat ajantasaiset ja sisällöltään kattavat. Asiakkaasta tehdään myös päivittäiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaiden omahoitajat ovat henkilöstön tiedossa sekä RAI-arviointien ja suunnitelmien päivitykset on aikataulutettu ja kaikkien tiedossa. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, järjestetään mahdollisimman pian hoitoneuvottelu, jossa kirjataan palvelujen toteuttamissuunnitelmaa asiakkaan, hänen läheistensä, hoitajan ja lääkärin yhteistyönä. Uuden asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma ja RAI-arviointi pyritään kirjaamaan järjestelmään kuukauden sisällä muutosta.

Suullisen raportoinnin ja päivittäisen kirjaamisen avulla varmistetaan, että hoito on toteutunut suunnitelman mukaisesti. Käydyistä hoitoneuvotteluista sairaanhoitaja antaa suullisen koonnin tiimille.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön

hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:
Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: 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 Hoivaosastoa 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

Hoivaosastolla järjestetään tiimipalavereita säännöllisesti; vähintään kerran viikossa; jossa esihenkilön kanssa käydään läpi mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset sekä palautteet.

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.

Lisäksi käytössä olevia palautekanavia:
- suullinen palaute
- omaisten/läheisten tapahtumat
- asiakaskokoukset

Palautteet käsitellään Hoivaosaston 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

Hoivaosastolla työskentelee vakituisissa tehtävissä viisi sairaanhoitajaa, 14–15 lähihoitajaa ja yksi hoiva-avustaja. Lisäksi tiimissä työskentelee sijaisuuksissa sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita.

Pirkkalan ikäihmisten asumispalveluiden käytettävissä on kolmen lähihoitajan varahenkilöstö. Varahenkilöt ovat Vanhustyönkeskus Pirkankoivun ja Senioritalo

Pihlajamäen yksiköihin perehdytettyjä Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöitä; joiden työpanos on käytettävissä mm. akuutteihin poissaoloihin ja tilapäiseen lisääntyneeseen resurssin tarpeeseen.

Vanhustyönkeskus Pirkankoivun yksiköissä työskentelee vastaava sairaanhoitaja, jonka tehtäviin kuuluu niin hallinnolliset kuin tarvittaessa hoitotyöntehtävät.

Hoivatyön esimies Katri Joentakanen on vastuussa Vanhustyönkeskus Pirkankoivun Hoivaosaston, Tähkän ja Pirkkalan ikäihmisten asumispalveluiden varahenkilöstön toiminnasta.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Pitkäaikaisempi sijaisrekrytointi tapahtuu esihenkilön toimesta, yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Avoinna olevasta paikasta tehdään tarvittaessa täyttölupahakemus ja sen perusteella avataan työpaikka julkiseen hakuun. H**oivaosaston** esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kurssisuoritusten ja aiempien työtodistusten tarkistamisesta. Lisäksi esihenkilö haastattelee sijaiset**,** tarkistaa henkilön oikeuden työskennellä tehtävässä ja varmistaa riittävän kielitaidon. Opiskelijan oikeus tiettyihin hoitotoimiin osallistumiseen ja niiden suorittamiseen määräytyy opiskelijan opinnoissa suoritetuista opintopisteistä ja opiskelijan omasta kokemuksesta.

Jos yksikössä esihenkilön poissa ollessa ilmenee äkillinen sijaistarve, selvitetään omien, Pirkkalan ikäihmisten asumispalveluiden, varahenkilöiden tilanne. Jos varahenkilöä ei ole vapaana, vuoroa tarjotaan **hoivaosaston** keskusteluryhmässä omalle henkilöstölle ja tutuille sijaisille. Työvuoron muutoksista ja hälytyskorvauksista on tehty erillinen Pirkanmaan Hyvinvointialuetta koskeva ohjeistus, mitä noudatetaan.

Hoivaosastolla käytetään lyhyissä sijaisuuksissa pääsääntöisesti omaa henkilökuntaa, yksikössä jo aiemmin työskennelleitä hoitajia tai perehdytettyjä alan opiskelijoita. **Hoivaosastolla** keikkailevat sijaiset ovat usein ennestään tuttuja ja ennen keikkailun aloitusta esihenkilö on varmistanut lääkehoidon osaamisen ja ohjannut siihen liittyvät käytännöt sekä varmistanut, että heillä on taustalla asianmukainen perehdytys. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla

varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella

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.

Hoivaosastolla uudet työntekijät perehdytetään yksikön perehdytysohjelman mukaisesti. Laadukasta perehdytystä varten on laadittu yksikkökohtainen perehdytyskansio ja perehdytyslomake, joka toimii perehdyttämisen työkaluna. Perehdytyslomakkeen avulla varmistetaan, että jokainen työntekijä saa laadukkaan ja tasavertaisen perehdytyksen. Perehdytyksen yhteydessä uuden työntekijän osaaminen varmistetaan siten, että työskentely tapahtuu alkuun nimetyn, kokeneen, työntekijän kanssa ennen kuin uusi työntekijä voi työskennellä yksikössä itsenäisesti. Nimetty perehdyttäjä huolehtii, että perehdytysprosessi on käyty läpi, lisäksi tarkistetaan, että käytössä oleva perehdytyksen tarkistuslista on allekirjoitettu.

Jatkossa on tarkoituksena siirtyä käyttämään Pirha:n perehdytystyökalua INTROA.

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.

Hoivaosaston henkilökunta osallistuu suunniteltuihin ikäihmisten palveluiden koulutuksiin, näiden lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus ja oikeus esittää toiveita ja tarpeita koulutuksille. Esihenkilö seuraa koulutuksiin osallistumista tavoitekeskusteluissa ja koulutuskorteista. Riittävä kielitaito varmistetaan haastattelemalla tai tarvittaessa kielitasotestauksella.

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.

Hoivatyön esihenkilö on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasoilla sekä voimassa olevan hoitajamitoituksen mukaiset. Osaavan henkilöstön riittävyyden takaamiseksi Pirkankoivussa on muun muassa käytössä varahenkilöstö, minkä avulla voidaan yllättävistä poissaoloista johtuvia henkilöstövajauksia paikata. Yksiköllä on myös ennestään tuttuja keikkatyöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kysyä työvuoroon, samoin kuin henkilökuntaa itseään. Myös Pirkankoivun muilta osastoilta on tarvittaessa mahdollista siirtää henkilöstöä paikkaamaan henkilökuntavajetta.

Hoivaosaston henkilöstömitoitus on Pirha:n ohjeistuksen mukaisesti 0,60–0,63. Yksikön henkilöstömäärän riittävyyden takaaminen on esihenkilön tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta kirjallisen ohjeen mukaisesti. Henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan Pirha:n erillisellä mittarilla työvuorojen suunnittelu ja toteumavaiheessa sekä tarvittaessa useamminkin; ja tarvittavat sijaiset järjestetään niin, että toteuma on aina vähintään 0,6.

Hoivaosaston työvuorolistoille on nimettynä työvuoroon henkilö, jolla on oikeus ja velvollisuus harkinnanvaraisesti lisätä henkilöstömitoitusta tilapäisesti. Esihenkilön ollessa paikalla, tämä harkinta tehdään yhdessä; muuna aikana tiimi toimii itsenäisesti ja raportoi tästä esihenkilölle seuraavana arkipäivänä.

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

Hoivaosaston henkilökunta pitää huolta asiakkaan terveyden edistämisestä ja sairauksien hoitoon liittyvien asioiden hoidosta ja näin ollen myös niihin liittyvästä yhteistyöstä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. **Hoivaosastolla** monella asiakkaalla on jonkin asteinen muistisairaus ja yhteistyö eri tahojen kanssa tapahtuu pääasiassa tutun hoitohenkilökunnan tai läheisten välityksellä. Hoito pyritään kokonaisuudessaan järjestämään tutussa ympäristössä **Hoivaosaston** tiloissa.

Lääkäri tekee uusille asiakkaille tuloarvion ja tapaa heidät kasvotusten vähintään kerran vuodessa vuosiarviota tehdessä. Hoitoneuvottelu järjestetään uusille asiakkaille tuloarvion jälkeen. Fysioterapian aloittamiseksi lääkärin tulee tehdä asiakkaalle fysioterapialähete. Fysioterapeutti tekee arvion asiakkaan fyysisestä toimintakyvystä sekä suunnitelman fyysisen kunnon ylläpidosta. Asiakkailla on mahdollisuus ostaa jalkahoito-, parturi- ja hierontapalvelut yksityiseltä palvelun tuottajalta.

Hoivaosastolla on käytössä sähköiset potilas- ja asiakastietojärjestelmät; näihin kirjaukset tapahtuvat päivittäin. Tiedonkulku eri toimijoiden välillä varmistetaan, joko kirjallisesti, puhelimitse tai kasvokkain.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pirkankoivun hoivaosasto sijaitsee Pirkkalassa. **Hoivaosaston** toimitiloja Pirkanmaan Hyvinvointialue vuokraa Pirkkalan kunnalta erikseen tehdyllä vuokrasopimuksella. Tähän vuokrasopimukseen kuuluu **Hoivaosaston** sisällä olevat tilat, henkilöstön käyttöön tarkoitetut tilat, pois lukien kiinteistöhuollon tila, ja parkkialueet. Pirkankoivun huolto- ja kunnossapidosta vastaa vuokranantaja eli Pirkkalan kunta.

Hoivaosaston toimitilat ovat osa Vanhustyönkeskus Pirkankoivua, jossa toimii yhteensä viisi ikäihmisille suunnattua ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköä. Pirkankoivussa on kaksi kerrosta, jossa kellarikerroksessa sijaitsee väestönsuojatilat, varastotiloja sekä henkilökunnan pukutilat. 1-kerroksessa sijaitsee ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt, yhteisiä yleisiä tiloja, toimistotilat, Voimian keittiö, kuntosali ja allasalue.

Hoivaosastolla on kahdeksan yhden hengen huonetta ja 11 kahden hengen huonetta. Kahden hengen huoneissa yksityisyys pyritään turvaamaan väliverhojen avulla. Yhden ja kahden hengen huoneissa kodinomainen sisustaminen on rajallista paloturvallisuussyistä, mutta pieniä omia esineitä ja kuvia on mahdollista tuoda osastolle. Huoneissa on valmiina sängyn lisäksi pieniä kalusteita, kuten yöpöytä ja tuoli. Hoitoympäristö pyritään pitämään avoimena, jotta kulkeminen apuvälineillä ja hoitotoimet onnistuvat turvallisesti. Yksikön pelastautumistiet pidetään avoinna. Yksikössä on käytössä myös yhteisiä tiloja niin hoitohenkilökunnan kuin asiakkaidenkin käyttöön. Yksikössä on käytössä runsaasti erilaisia apuvälineitä. Jos tiloissa tai laitteissa havaitaan korjaustarpeita, tehdään asiasta korjauspyyntö sähköisesti Paketti-järjestelmän kautta. Paketti-järjestelmästä korjaus-/huoltopyyntö siirtyy sähköisesti Pirkankoivun kiinteistöhuoltajalle, joka on Pirkkalan kunnan työntekijä.

Yksikössä on runsaasti ulko-ovia, ja niitä pidetään lukittuina. Yksikön pääovi on sähköisellä lukolla varustettu, ulko- ja sisäpuolelta ovesta pääsee sekä koodilla että henkilökunnan kulkulätkällä sisään.

Yksikössä on oma koneellinen, viilentävä ilmanvaihtojärjestelmä.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Yksikössä tehdään säännönmukaisesti laatukatselmus puhtauspalveluiden laadusta yhdessä palveluntuottaja Voimian kanssa. Lisäksi Voimian kanssa järjestetään x6/vuosi yhteistyöpalavereita, joissa käydään läpi esille tulleita asioita sekä suunnitellaan mahdollisia parannuskeinoja.

Yksikön sisäilman radonmittaukset on suoritettu 6.2.2024. Mittauksissa ei ilmennyt huomattavaa poikkeamaa. Sisäilman laatua ja ilmanvaihdon toimintaa seurataan aktiivisesti ja siinä ilmenneistä puutteista ja virheistä tehdään korjauspyyntö Paketti-palvelun kautta. Kiinteistössä on palohälyttimet ja sprinklerijärjestelmä. Kiinteistön palohälyttimet testataan säännöllisesti kiinteistöhuoltajan toimesta. Järjestelmästä lähtee tieto mahdollisesta palohälytyksestä palokunnalle automaattisesti. Palokunta tulee aina paikalle tarkastamaan mahdollisen hälytyksen syyn.

Kiinteistön oville on asennettu tallentavia turvakameroita, joista näkee reaaliaikaista kuvaa alueelta. Yksikössä on lääkehuoneessa valvontakamera.

Terveystarkastajan terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastuskierros on tehty 30.12.2023. Palo- ja pelastusviranomaisen viimeisin tarkastus on tehty 1.9.2023; sisäinen palotarkastus suoritettu 22.10.2024. Aluehallintoviraston työsuojelun tarkastus tehty 7.10.2025.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Pirkkalan tilapalvelut huolehtivat myös tilojen ja laitteiden (pois lukien hoitoon liittyvät laitteet), kunnostuksista ja huolloista. Siivouksen ja kunnossapidon osalta henkilöstö tekee vian/poikkeaman huomattuaan ilmoituksen Paketti-palvelun kautta. Kiireellisissä siivous- tai kunnostustöissä Paketti-palveluun tehdyn ilmoituksen jälkeen henkilökunta ilmoittaa siivouksen tarpeesta puhtaanapidon henkilökunnalle tai soittaa kiinteistöhuollossa työskentelevälle yhteyshenkilölle korjaustarpeesta. Yhteydenoton

yhteydessä kiinteistöhuolto/puhtaanapito sopii yhdessä hoitohenkilökunnan jäsenen/esihenkilön kanssa huollon/siivouksen ajankohdan. Kaikilla velvoita ilmoittaa epäkohdasta, viasta, vaaroista tai läheltä piti tilanteista ja tehdä huoltopyyntöjä.

Esihenkilö vastaa vaaratilanteiden käsittelystä ja tarvittaessa eteenpäin viemisestä. Tarvittavien laitteiden käyttö osa perehdytystä. Tarvittaessa esihenkilö järjestää henkilöstölle lisäkoulutusmahdollisuuksia.

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. Jos yksikön henkilökunta havaitsee viallisen laitteen, tehdään siitä korjauspyyntö sähköisesti Paketti-palvelun kautta. Viallinen laite poistetaan käytöstä ja siihen laitetaan tulostettu huoltopyyntö -lomake.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunto ovat yksikön sairaanhoitajien vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Pika-CRP ja Hb -laite kalibroidaan kerran kuukaudessa.

Lääkejääkaapin ja lääkehuoneen lämpötilat tarkistetaan kerran vuorokaudessa ja merkitään sairaala-apteekin seurantalomakkeelle sekä arkistoidaan.

Esihenkilö vastaa laitehankinnoista, niihin liittyvistä koulutuksista, mahdollisista poistoista ja mahdollisten vaaratilanteiden käsittelystä.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: Tietohallinto - intra.pirha.fi

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

Hoivaosastolla on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmät Mediatri ja OMNI 360, joiden käyttö on osa jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan perustehtävää. Järjestelmien käyttö on osa **Hoivaosaston** perehdytyssuunnitelmaa uusille työntekijöille, jossa uudet työntekijät koulutetaan sen käyttöön ja täten osaaminen varmistetaan.

Tällä hetkellä käytössä on sosiaalihuollon kirjaamiseen tietojärjestelmä Mediatri. Suunnitelmana on, että Mediatri järjestelmän tulee korvaamaan Saga-sosiaalihuolto asiakastietojärjestelmä.

Hoivaosastolla on käytössä hoitajakutsu- ja dementiakutsujärjestelmä Ascom Miratel Aurora, jolla on päivystävä vikatilakorjauspalvelu. Asiakkaille voidaan antaa hoitajakutsuranne hoitajan hälyttämiseen asiakkaan luokse tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee apua. Asiakkaalle voidaan myös ottaa käyttöön erillinen dementiaranneke, joka antaa hälytyksen, jos asiakas menee tietyille ulko-oville. Lisäksi talossa on käytössä kameravalvonta yksikön ulko-ovilla ja lääkehuoneessa.

Pirkankoivussa on käytössä henkilöturvalaitteisto, jota testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

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

Hoivaosastolla 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.

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

Käyttäjätunnukset ja -oikeudet tilataan vain esihenkilön tai hänen sijaisensa toimesta tarvittavilla laajuuksilla.

Asiakkaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat henkilöt kirjaavat tiedot viipymättä saman päivän aikana henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai soteammattikorttia käyttäen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin.

Tietoturva-asioista keskustellaan ja niitä käydään läpi aina tarvittaessa työntekijöiden kanssa, esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Asiakastietojen kirjaamisesta ohjeistetaan uuden työntekijän tai pidemmältä lomajaksolta palaavan työntekijän perehdytysvaiheessa. Myös kirjaamisen ohjeita ja perusteita käydään tarvittaessa ja säännöllisin väliajoin läpi työyhteisön kanssa keskustellen. Työntekijöitä rohkaistaan kysymään neuvoa myös muilta kokeneilta yksikön työntekijöiltä. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien vastuukäyttäjänä **Hoivaosastolla** toimii sairaanhoitaja Annastina Kuuri. **Hoivaosastolla** olevaan lukittuun tietoturva-astiaan viedään hävitettävät paperit. Tietoturva-astia tyhjennetään säännöllisesti.

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

Hoivaosastolla on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 27.8.2025.

Hoivaosaston lääkehoitosuunnitelman on esihenkilön kanssa laatineet lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkäri.

Hoivaosaston lääkehoidosta vastaava seuraa lääkehoidon asianmukaisuutta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta yksikössä.

Koko hyvinvointialuetta koskeva ohjeistus vaaratapahtumissa toimimiseen sekä vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn on kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman kappaleissa 3.4. ja 7.1.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi

Yksikössä infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ehkäistään noudattamalla ajantasaisia hygieniaohjeistuksia. **Hoivaosastolla** noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioyksikön laatimia infektioiden torjuntaohjeita, jotka ovat

henkilötön saatavilla Pirhan intrasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa niitä. Yksikköön on nimetty erilliset hygieniayhdyshenkilöt (2 kpl)

Sakupe Oy hoitaa koko alueen tekstiilipalvelut porrastetusti vuoden 2025 alusta lähtien. Sakupe toiminut työvaatteiden toimittajana Pirkkalassa 1.2.25 alkaen.

Jätehuolto toteutetaan yhteistyönä Pirkkalan kunnan ja Pirkanmaan Voimia Oy:n henkilöstön kanssa.

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.

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmän raportin mukaan ajalla 1.1.2025 – 30.9.2025 liittyvät tapaturmaan tai onnettomuuteen, lääkehoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan.

Hoivaosaston esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. **Hoivaosastolla** on tunnistettu yhdeksi asiakasturvallisuuden kannalta merkittäväksi riskiksi asiakkaiden tunteminen ja tunnistaminen yksikön ison koon vuoksi. **Hoivaosastolla** korostuu tuttujen asiakkaat tuntevien hoitajien merkitys, jotka tuntevat asiakkaat ja yksikön toimintatavat. **Hoivaosastolla** on pidetty tärkeänä pitää päivittäin vuoron vaihteessa suullinen raportti, jotta asiakkaiden tilanne ja mahdolliset poikkeustilanteet tulevat hoitajien tietoon. Hoidon jatkuvuuden takaamiseksi työvuorosuunnittelussa pyritään varmistamaan, etteivät hoitajat vaihtuisi päivittäin.

Lisäksi merkittäväksi riskiksi **hoivaosastolla** on tunnistettu yksikön iso koko liikkuvien muistisairaiden näkökulmasta. Lähtökohtaisesti tätä on pyritty ennaltaehkäisemään siten, että yhteistyössä asiakasohjaajien kanssa **hoivaosastolle** on vältetty sijoittamasta liikkuvia muistisairaita, koska tilojen näkökulmasta **hoivaosasto** ei ole heille soveltuva eikä turvallinen.

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

Hoivaosaston 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.

Hoivaosaston esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä tiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja

selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. turvallisuusvastaavat, lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön käsittelee haittatapahtuma- ilmoituksia kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan useammin viikoittaisissa tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien dokumentoinnista ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Henkilöstö vastaa asiakkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuoroissaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Riippuen haittatapahtumasta tai palautteesta, asia käsitellään keskustelemalla asianosaisten ja työtiimin kanssa tai järjestetään hoitoneuvottelu asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Tapahtumista viestitään esihenkilön toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Lisäksi vakavat vaaratapahtumat myös muista yksiöistä tuodaan tiedoksi esihenkilöille johtotiimin palavereissa ja niistä opittu jaetaan myös Hoivaosastolle.

Hoivaosaston työvuorolistoille on merkattuna vastuuvuorolainen, jonka tehtävänä on ottaa poikkeustilanteissa organisointivastuu tilanteen selvittämiseksi. Yksikköön nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt auttavat henkilöstöä aina tarvittaessa HaiPro-järjestelmän käyttämisessä.

Hoivaosaston esihenkilö muistuttaa säännöllisesti tiimipalavereissa lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Tavoitteena on suunnitella erillinen ohje edunvalvontatarpeen ilmoittamisesta.

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.

Hoivaosaston 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

Hoivaosastolla tehdään säännölliset turvallisuuskävelyt, vähintään kerran vuodessa, esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta. Lisäksi esihenkilö pyytää vuosittain osaa henkilöstöä täyttämään työvuorostaan lomakkeen, jolla arvioidaan joko koko työpaikan tai yksittäisten työpisteiden työympäristö sekä työntekijöiden työtapojen turvallisuutta. Näin varmistetaan, että henkilöstö osaa havainnoida ja tunnistaa riskejä.

Riskien tunnistaminen on osa perehdytystä, ja jokaisen työntekijä suorittaa ”Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen” -verkkokoulutuksen.

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

Kiinteistön hoidossa Pirha tekee yhteistyötä Pirkkalan kunnan kanssa, joka on vuokranantajana kiinteistössä. Kiinteistössä toimii Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajana kiinteistönhoitaja, jolle kiinteistön hoidolliset toimeksi annot välittyvät hänen esihenkilöltään. Tilapalvelun esihenkilölle toimeksi annot tulevat Pirhan Paketti-järjestelmän kautta, niissä toimeksiannoissa, jotka ovat Pirkkalan kiinteistön hoidon vastuulla yhteistyösopimuksen mukaisesti. Kaikista vikatiloista ja korjaus tarpeista tulee tehdä työpyyntö Pirhan Paketti-järjestelmään, johon pääsee suoraan henkilöstön sisäisten intrasivujen kautta.

Mikäli kiinteistön hoidossa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Pirkkalan kunnan tilapalvelun paikallisen edustajien tai Pirhan tilapalveluiden edustajien kanssa tai molempien tahojen kanssa. Tarpeen mukaan tehdään Haipro ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Keikkahenkilöstön palkkaamiseksi yksikköön käytetään tarvittaessa ensisijaisesti henkilöstövuokrauspalvelu Temporea, jos yksikön oman keikkalaisreservin tai työntekijöiden voimin ei työvuoroon saada riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Tempore 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 huomataan puutteita, hoivatyön esihenkilö ilmoittaa siitä henkilöstövuokrauspalvelulle ja työyhteisö tekee tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. Vaadittaviin toimiin ryhdytään tilanteen tultua ilmi.

Sakupe Oy:llä on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka kautta henkilöstö voi tarvittaessa tehdä ilmoituksen laatupoikkeamasta.

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.

Hoivaosaston 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.

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

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

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Hoivaosaston henkilöstö tutustuu ja lukee yksikön omavalvontasuunnitelman. Jokainen työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan, että on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja on sitoutunut noudattamaan sitä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman tekemiseen ja on sitoutunut sen käytännön toteutukseen.

Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja sen sisältöä käydään läpi yhteisesti tiimipalavereissa.

Omavalvonta tiedostetaan ja se on osa jokaisen arkea.

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.

Hoivaosaston henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman. Henkilökunnalle on tärkeää säilyttää ja kehittää työnsä laatua, ja näin myös herkästi havainnoi ja raportoi

poikkeamista. Ilmapiiri on kehittämismyönteinen, joten myös korjaavat toimenpiteet otetaan positiivisella asenteella vastaan.

Omavalvonnan raportointi

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

Hoivaosaston 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, 19.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Katri Joentakanen, hoivatyön esimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.