Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Vanhustyönkeskus Pirkankoivu, Tähkä

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 11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 15
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 16
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 23
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 24
3.6 Henkilöstö 26
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 31
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 32
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 33
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 36
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 39
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 41
3.13 Infektioiden torjunta 42
4 Omavalvonnan riskienhallinta 43
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 43
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 44
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 46
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 48
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 49
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 51
5.1 Toimeenpano 51
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 51
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 53

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

Tähkä, Lehtimäentie 2C, 33960 Pirkkala

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Tähkä, 10 asiakaspaikkaa

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.

Tähkä tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (10 paikkaa)

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

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

Tähkän 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.

Tähkä on kymmenpaikkainen ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jossa asiakkailla on oma huone ja wc; poikkeuksena huoneet 5 ja 6, jossa jaettu wc-tila. Osasto on avoin eikä huoneiden ovia pidetä lukossa; vain tarvittaessa yksikön pääovea pidetään lukittuna. Asiakkaille yhteisiä tiloja ovat keittiö ja päiväsali. Hoitajien käytössä on lisäksi liinavaatehuone ja huuhteluhuone.

Tähkässä ympärivuorokautisen palveluasumisen hoito järjestetään kolmessa vuorossa asiakkaiden toimintakykyä ylläpitävällä otteella. **Tähkän** tukipalveluihin kuuluu ravitsemushuolto ja siivouspalvelut Voimialta, lääkäripalvelut paikan päällä tai etäkiertona. Pyykkihuolto on järjestetty siten, että asiakkaiden omat vaatteet pestään Pirkankoivun omassa pesulassa, jossa työskentelee hoiva-avustaja. Liinavaatteet ja henkilöstön työvaatteet tulevat keskitetysti Sakupe Oy:ltä, jossa ne myös pestään. Pirkankoivun tiloista löytyy myös kuntosali ja asiakkaiden on mahdollisuus saada fysioterapeutin palveluita hoitavan lääkärin lähetteellä.

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. Yksikössä on Pirkanmaan hyvinvointialueen nimeämä lääkäri 1–2 viikon välein etä- tai paikan päällä lääkärinkierrolla. Virka-ajan ulkopuolella akuuteissa asioissa konsultoidaan puhelimitse geriatrian takapäivystäjää.

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.”

Tähkän toiminta-ajatuksena on, että asiakkaat kohdataan ihmisläheisesti ja yksilöllisesti. Yksikkö on kodinomainen. **Tähkässä** kaikkia kohdellaan tasavertaisesti. Yksikössä luottamus työntekijöiden ja esihenkilön välillä näkyy uskona omaan ja toisten ammattitaitoon siten että jokainen uskaltaa kysyä tarvittaessa apua. Jokainen saa tehdä töitä omalla tyylillään ja toisten ammatilliseen päätöksentekoon luotetaan. Arvostus näkyy asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja jokaisen oikeutena omaan mielipiteeseen. **Tähkässä** tärkeimpiä arvoja on rohkeus. Se näkyy rohkeutena luoda esiin oma mielipide avoimena keskusteluna ja tarvittaessa epäkohtiin rohkeasti puuttumalla.

Tähkän toimintaperiaatteena on tarjota ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille kodinomaisessa ympäristössä. Tarkoituksena on, että jokainen asiakas saa elää omannäköistään elämää kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä. Kaiken toiminnan lähtökohtana on aina asiakas, jonka yksityisyyttä, yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Tämä näkyy myös kunnioittamalla mahdollisuuksien mukaan jokaisen omaa päivärytmiä.

Vastuullisuus näkyy **Tähkässä** noudattamalla kestävän kehityksen periaatteita. Osataan mitoittaa asiakkaiden päivittäisen kulutuksen tarpeet. Tämä näkyy mm pienenä ruokahävikkinä, asiakkaiden erilaisten päivittäistarpeiden mitoittamisella tilauksia tehdessä. Varastointi pidetään minimissä. Jätteidenlajittelu, -keräys, - kierrätys sekä jatkokäsittely toimii tehokkaasti.

Palvelulupaus on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa viikoittaisessa tiimipalaverissa ja sen pohjalta on keskusteltu sekä pohdittu yhdessä, mitä palvelulupaus meillä Tähkässä tarkoittaa. Tähkässä hoitajat ovat kiinnostuneita koulutuksista ja hoitavat mahdollisimman paljon yksikköä koskevia asioita, esimerkiksi työvuorosuunnittelua, esihenkilön alaisuudessa. Tämä edesauttaa Tähkän hoitajien työhyvinvointia ja jaksamista.

Tähkässä jokaiselle asiakkaalle on nimettynä omahoitaja. Henkilökunta tekee työtä aamu-, ilta- ja yövuorossa. Aamu- ja iltavuorossa on kaksi tai kolme hoitajaa. Yövuorot hoidetaan neljän Pirkankoivun muun yksikön kesken yhteisvastuullisesti ja vuorossa on tuolloin neljä hoitajaa. Yö kierrot tehdään vähintään kaksi kertaa yössä. Tarvittaessa **Tähkässä** asiakkaan luona käydään myös hänen kutsuessaan hoitajaa hälytysranneketta käyttäen. Lisäksi **Tähkässä** on käytössä yöaikaan liikehälyttimet, jolloin yöhoitajan puhelimeen tulee hälytys, jos joku asiakkaista on liikkeellä.

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 Tähkän henkilökunta. Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa viikoittaisissa tiimipalaverissa ja hoivaosaston toiminta-ajatus ja –periaatteet on kirjoitettu auki pienryhmätyöskentelynä.

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

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Pirkankoivun Tähkän 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.

Tähkän 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 Tähkässä; lisäksi se on aina henkilökunnan tulostettavissa yksikön salatulla teams-kanavalla. Uudesta ja päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä tiimipalaverissa ja sähköpostitse. Tähkän 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

Tähkän henkilökuntaa perehdytetään ja ohjeistetaan hoidon laatuvaatimuksien ja laadunhallinnan taholta säännöllisin väliajoin sekä tarvittaessa. Tähkän 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.

Tähkässä 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.

Tähkässä on RAI vastuuhenkilö. Tähkässä asiakkaalle nimetty omahoitaja tekee asiakkaan RAI-arvioinnit puolivuosittain sekä aina voinnin muuttuessa oleellisesti. Yksikön RAI-vastaava seuraa arviointien toteutumista ja varmistaa, että arviointi on täytetty ohjeiden mukaisesti. Arviointien tuloksia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista käydään läpi puolivuosittain ja aina tarpeen mukaan läpi esihenkilön sekä RAI-vastuuhenkilön toimesta.

Pirha:n laatutavoitteet on Tähkässä saavutettu hyvin, osittain erittäin hyvin.

Tähkässä 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 Tähkän työntekijällä on vastuu omasta työstään, tiimin sujuvasta yhteistyöstä ja niiden laadusta. Kaikilla on velvollisuus reagoida havaitsemiinsa epäkohtiin ja turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin. Yksikkö täyttää, miten edellä mainittu toteutuu käytännön toiminnassa ja asiakkaan palvelun sisällössä. Huomioitava, miten henkilöstö perehdytetään laatuvaatimuksiin ja laadunhallintaan. Miten varmistetaan, että henkilöstö omassa arjessaan toteuttaa palvelutoiminnan laatua ja asianmukaisuutta ja miten mahdollisia laadun poikkeamia ennaltaehkäistään.

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.

Tähkä on pieni ryhmäkoti, jossa asiakkaan voimavarat tunnetaan hyvin. Asiakkaiden johdonmukaista voimavarojen käyttämistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista hoitamista tukee hoitajien vähäinen vaihtuvuus. Henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan, läheisten ja muun henkilöstön kanssa, joten tieto ja muutokset asiakkaan voinnissa ja toimintakyvyssä välittyy ketterästi tiimin sisällä.

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, hänelle nimetään omahoitaja. Asiakkaan omahoitajan vastuulla on asiakkaan hoidon suunnittelu ja sen informoiminen muulle henkilökunnalle. Asiakkaille ja läheisille jaetaan ”Tervetuloa uuteen kotiisi” -esite, johon on lyhyesti kuvattuna muutamia käytännön asioita ja tietoja. Omahoitaja kirjaa RAI-arvioinnin asiakkaan muuttaessa yksikköön sekä puolivuosittain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI-arvioinnin teon yhteydessä, omahoitaja kirjaa ja päivittää myös palvelujen toteuttamissuunnitelman. RAI-arviointia ja palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdään yhdessä asiakkaan, ja asiakkaan toivoessa, hänen läheistensä kanssa. Omahoitaja pyrkii omalta osaltaan varmistamaan asiakkaan yksilöllisen ja hänen toiveidensa mukaisen hoidon toteutumisen yksikössä. Tähkän tiimi

keskustelee yhdessä asiakkaiden hoito - ja palvelusuunnitelmista, jotta kaikki hoitoon osallistuvat ovat tietoisia asiakkaiden hoidon tavoitteista ja toiveista.

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.

Tähkän eettisiin periaatteisiin kuuluu kaikkien asiallinen kohtelu. Uusi henkilökunta perehdytetään Tähkän toimintatapoihin ja periaatteisiin. Jos asiatonta kohtelua havaitaan, viedään siitä tieto heti esihenkilölle. Jos asiakas kokee asiatonta kohtelua muiden asiakkaiden tai omaisten suunnalta, asia käsitellään yksikössä yhdessä esihenkilön kanssa. Epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa. Epäsiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta ja vaaratilanteesta tehdään aina myös Haipro-ilmoitus, mikä käsitellään viipymättä työyhteisössä yhdessä esihenkilön kanssa. Esihenkilö vie tarvittaessa asian eteenpäin

ja tekee huoli-ilmoituksen. Asiakasta ja hänen läheisiään myös tiedotetaan asiasta ja mahdollisista toimenpiteistä.

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.

Tähkän 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

Tähkässä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan loppuun asti asiakkaan kognitiivinen toimintakyky ja aiemmin ilmaisemat toiveet tai asiakkaan tekemä hoitotahto huomioiden. **Tähkässä** asiakkaita kannustetaan myös osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa ja heidän toiveitaan sekä mieltymyksiään kuunnellaan. Tarvittaessa asiakkaan toiveista ja mielenkiinnonkohteista keskustellaan myös asiakkaan omaisen kanssa.

Kaikki **Tähkässä** käytetyt rajoitustoimet ovat yhdessä lääkärin kanssa sovittuja. Ne arvioidaan viimeistään 6 kuukauden välein ja rajoittamisen tarvetta seurataan aktiivisesti ja arvioidaan sekä kirjataan päivittäin. Rajoitustoimia **Tähkässä** pyritään käyttämään kuitenkin vain harvoin ja tapauskohtaisesti. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa kokeillaan ensin muita vaihtoehtoja mm lääkkeetöntä ja lääkkeellistä hoitoa. Rajoitustoimia otetaan käyttöön vain siinä tilanteessa, kun asiakkaan oma, toisten asiakkaiden tai hoitajien turvallisuus on uhattuna eikä muista keinoista ole enää apua.

Ennen rajoitustoimien käyttöönottoa kokeillaan asiakkaan ohjaamista erilaisiin aktiviteetteihin, esimerkiksi väritystehtävien tekoon, seurusteluun tai muihin askareisiin. Tarpeen vaatiessa pyörätuoliin voidaan asentaa turvavyö mikä estää asiakkaan pyrkimisen/putoamisen pois pyörätuolista. Tällöin asiakasta ei kuitenkaan jätetä yksin ilman valvontaa. Hygieniahaalarin käyttöön voidaan päätyä, jos asiakas aiheuttaa omalle tai muiden terveydelle haittaa.

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.

Tähkän asiakkaille on nimetty omahoitaja, joka on vastuussa kirjallisista päivityksistä. Omahoitajien lisäksi RAI-avainosaaja huolehtii, että RAI-arvioinnit tehdään aikataulussa, vähintään puolivuosittain, tai asiakkaan voinnin muuttuessa. Tiimin sairaanhoitaja ja esihenkilö tarvittaessa käyvät läpi suunnitelmia, ja varmistaa että ne ovat ajantasaiset ja sisällöltään kattavat. Asiakkaasta tehdään myös päivittäiset kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan omahoitaja 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 palvelun 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 mukana ollut hoitaja 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 yksikön nimi 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

Tähkässä 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 Tähkän 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

Tähkässä työskentelee vakituisissa tehtävissä yksi sairaanhoitaja ja 6–7 lähihoitajaa. Lisäksi tiimissä työskentelee sijaisuuksissa sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä 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. Tähkän 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 Tähkän keskusteluryhmässä omalle henkilöstölle ja tutuille sijaisille. Työvuoron muutoksista ja hälytyskorvauksista on tehty erillinen Pirkanmaan Hyvinvointialuetta koskeva ohjeistus, mitä noudatetaan. Tähkässä käytetään lyhyissä sijaisuuksissa pääsääntöisesti omaa henkilökuntaa, yksikössä jo aiemmin työskennelleitä hoitajia tai perehdytettyjä alan opiskelijoita. Tähkässä 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.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

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

Tähkän 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.

Tähkän 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.

Tähkän 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.

Tähkä osallistuu syksyn 2025 aikana Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstömitoituksen arviointityökalu pilottiin. Tavoitteena on arvioida asiakkaiden hoitosuutta RAI-mittareiden avulla.

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

Tähkän henkilökunta pitää huolta asiakkaan terveyden edistämisestä ja sairauksien hoitoon liittyvien asioiden hoidosta ja näin ollen myös niihin liittyvästä yhteistyöstä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. **Tähkässä** monella asiakkaalla on jonkin asteinen muistisairaus ja yhteistyö eri tahojen kanssa tapahtuu pääasiassa tutun

hoitohenkilökunnan tai läheisten välityksellä. Hoito pyritään kokonaisuudessaan järjestämään tutussa ympäristössä **Tähkän** 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.

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

Pirkankoivun Tähkän 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.

Tähkän asiakkailla on käytössä oman huoneen lisäksi Tähkän yhteiset tilat. Tähkässä asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on oma wc ja suihku. Ainoastaan kahden asiakashuoneen välillä on käytössä yhteinen wc ja suihkutila. Lisäksi Tähkän asiakkailla on käytössä Pirkankoivun yleiset saunatilat. Asiakashuoneissa on valmiina asiakkaiden käyttöön sänky, mutta muut tavarat asiakas saa tuoda itse. Yksikössä on käytössä runsaasti erilaisia apuvälineitä.

Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihtojärjestelmä ja yksikössä tämän lisäksi ilmalämpöpumppu.

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.

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.
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 tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: Tietohallinto - intra.pirha.fi

Tähkän henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä

ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä.

Tähkässä on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmät Mediatri ja OMNI 360, joiden käyttö on osa jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan perustehtävää. Järjestelmien käyttö on osa Tähkän 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.

Tähkässä 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. Yöaikaan yksikön yhteisissä tiloissa on käytössä liikehälyttimet, joista menee hälytys yöhoitajalle, jos asiakas on liikkeellä. Tarvittaessa asiakkaan oveen voidaan lisäksi asentaa ovihälytin, josta tulee hoitajien tieto, jos huoneen ovi avataan. 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

Tähkän 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.

Tähkän 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 Tähkässä toimii lähihoitaja Linda Pälä-Keikko.

Tähkässä 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

Tähkän on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 27.8.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Tähkän lääkehoitosuunnitelman on esihenkilön kanssa laatineet lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Eila Pietilä ja Pirkankoivun vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt lääkäri Sanni Häkkinen.

Tähkän lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja seuraa lääkehoidon asianmukaisuutta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta yksikössä. Lisäksi päivittäisen lääkehoidon toteutumisen seuraamiseen on nimetty vuorokohtaisesti henkilö.

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. Tähkässä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioyksikön laatimia infektioiden torjuntaohjeita, jotka ovat henkilötön saatavilla Pirhan intrasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa niitä. Tähkässä on hygieniayhdyshenkilö.

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.

Tähkän 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.

Tähkän esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Tähkässä palvelutoiminnan yhdeksi merkittäväksi riskiksi on tunnistettu asiakkaiden tunnistaminen ja hoidon laatu sekä jatkuvuus etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa yksikössä työskentelee väliaikaisesti lyhytaikainen sijainen. Tällöin vakituisen tai pitkäaikaisen työntekijän vastuu ja rooli korostuu. Näitä riskejä voidaan poistaa tai vähentää siten, että poissaolot pyritään järjestämään sisäisin siirroin tai tuttujen sijaisten avulla. Yksikön työvuorosuunnittelussa pyritään varmistamaan, että jokaisessa vuorossa on vakituinen ja kokeneempi hoitaja.

Tähkässä on kiinnitetty erityistä huomiota asiakkaiden kaatumisriskiin, tekemällä asiakkaille arvioin kaatumisriskistä ja neuvottelemalla hoitavan lääkärin kanssa kaatumisriskiä vähentävistä toimenpiteistä. Lisäksi asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi on lähdetty selvittämään mahdollisuutta lisätä hoitajakutsujärjestelmään erillisiä ovihälyttimiä, joiden avulla mm. yöaikaan saataisiin nopeammin tieto, että asiakas liikkuu yksikön yhteisissä tiloissa.

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

Tähkän 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.

Tähkän 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 Tähkään.

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

Tähkän 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.

Tähkän 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

Tähkässä 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 Pirha:n 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 Pirha:n Paketti-järjestelmän kautta, niissä toimeksiannoissa, jotka ovat Pirkkalan kiinteistön hoidon vastuulla yhteistyösopimuksen mukaisesti. Kaikista vikatiloista ja korjaus tarpeista tulee tehdä työpyyntö Pirha:n 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 Pirha:n tilapalveluiden edustajien kanssa tai molempien tahojen kanssa. Tarpeen mukaan tehdään Haipro ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirha:n 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.

Tähkän 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.

Tähkässä 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

Tähkän 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.

Tähkän henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman. Henkilökunta on rohkea puuttumaan, 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)

Tähkän 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.