Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Pispan ympärivuorokautinen palveluasuminen, A-talo

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 21
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22
3.6 Henkilöstö 23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 28
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 29
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 31
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 34
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 36
3.13 Infektioiden torjunta 37
4 Omavalvonnan riskienhallinta 38
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 38
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 39
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 42
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 43
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 43
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 45
5.1 Toimeenpano 45
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 45
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 47

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

Pispan ympärivuorokautinen palveluasuminen, A-talo

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Pispa A-talo, Simolankatu 4 D, 33270 Tampere

ryhmäkoti A1 1 krs. puh. 040 6397041 ja 040 6397042

ryhmäkoti A2 2 krs. puh. 040 6397043 ja 040 6397044

ryhmäkoti A3 3 krs. puh. 040 6397045 ja 040 6397046

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, erityisen hoivan yksiköt

- A1 ja A2, pääasiassa skitsofreniaa sairastaville ikäihmisille, 30 asiakaspaikkaa
- A3, pääasiassa käytösoireisille muistisairaille asiakkaille, 15 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Palveluesihenkilö Johanna Sipola-Mäkinen, johanna.sipola-makinen@pirha.fi, puh. 040 6397031

Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi, puh. 040 504012257

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.

Pispan A-talo tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakaspaikkoja on yhteensä 45. Pispan A-talon ryhmäkodit on tarkoitettu erityistä hoivaa tarvitseville asiakkaille.

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

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

Pispan A-talo 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.

Pispan A-talo tarjoaa nimensä mukaisesti palvelua ympäri vuorokauden. Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää ympärivuorokautisen palveluasumisen.
Yksikön tukipalveluja ovat mm. siivouspalvelu, ravitsemushuolto ja kauppapalvelut, pyykkihuolto ja lääkäripalvelut. Siivouspalvelua saamme arkipäivisin. Ravitsemushuolto huolehtii ruuan kylmänä paikanpäälle kolme kertaa viikossa. Oma henkilökunta keittää riisit/ perunat/ pastan, tekee salaatin ja lämmittää ruuan sekä vastaa keittiön siivouksesta. Lakanapyykin ja Pirhan vaatetuksen pesun huolehtii ulkopuolinen toimija, asiakkaiden vaatteiden pesun huolehtii oma henkilökunta. Lääkäripalvelu päivystää etänä ympäri vuorokauden, lääkäri käy paikan päällä kerran kuukaudessa.

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.”

Pispan A-talossa arvoja käsitellään ryhmäkotipalavereissa. Kohdatessamme erilaisia näkemyksiä asiakkaiden hoidossa, mietitään mikä olisi paras ratkaisu asiakasta ajatelleen ja mikä on inhimillistä. Arvostamme asiakkaitamme sellaisina kuin he ovat sairauksista huolimatta. Jos teemme joissakin asioissa virheitä, olemme rohkeasti yhteydessä omaisiin ja pyrimme korjaamaan virheet vastuullisesti, jotta luottamus säilyy.

Pispan A-talossa kohtaamme toisemme ja jokaisen asiakkaan inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti. Hyväksymme erilaisuuden sekä asiakkaissa että henkilökunnassa. Haluamme olla helposti lähestyttäviä ystävällisiä ammattilaisia.

Kaikissa tilanteissa asiakkaamme on tärkein ja henkilökunta voi kokea tekevänsä merkityksellistä ja arvokasta työtä. Viestimme avoimesta ja läpinäkyvästi. Teemme asioita edelläkävijän rohkeudella. Olemme rohkeasti innovatiivinen ja uudistuva.

Pispan ympärivuorokautinen palveluasuminen tarjoaa palvelua ympäri vuorokauden. Henkilökuntaa suunnitellaan mahdollisimman tasaisesti aamu- ja iltavuoroihin. Iltavuorossa henkilökunta vähenee porrastetusti, kun toiminta rauhoittuu yötä kohden. Yöaikaan hoitajat auttavat toisiaan hetkellisesti toisessa ryhmäkodissa asiakkaiden asentohoidoissa sekä inkontinenssisuojien vaihdossa sekä aina tarvittaessa.

Ryhmäkodeissa on käytössä omahoitajamalli, jolloin nimetty hoitaja huolehtii oman asiakkaansa palveluiden toteuttamissuunnitelmat ja arvioinnit sekä muut juoksevat asiat. Asiakkaan omaiset tai edunvalvojat huolehtivat asiakkaan raha-asiat, ellei asiakas siihen enää itse kykene.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Pispan A-talossa omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ovat osallistuneet palveluesihenkilö Johanna Sipola-Mäkinen ja vastaava sairaanhoitaja. Omavalvontasuunnitelma on ennen päivitystä käynyt henkilökunnan luettavana ja kommentoitavana. Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle ryhmäkotipalavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Pispan A-talon omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluesihenkilö Johanna Sipola-Mäkinen, johanna.sipola-makinen@pirha.fi, puh. 040 6397031.

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.

Pispan A-talon esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Pispan A-talon omavalvontasuunnitelma tulostetaan jokaisen ryhmäkodin ulkopuolella sijaitseviin lokeroihin asiakkaiden, omaisten ja henkilökunnan luettavaksi. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy jokaisesta ryhmäkodista tulostettuna, mistä sen saa pyydettäessä. Omavalvontasuunnitelma viedään sähköiseen järjestelmään Pispan A-

talon omaan teams-kansioon henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Pispan A-talossa käydään kuukausittain läpi RAI laatutavoitteet ja niiden toteutuminen ryhmäkotipalavereissa. Vastaava sairaanhoitaja käy tulokset ensin läpi sairaanhoitajien kanssa sairaanhoitajien palavereissa, jonka jälkeen sairaanhoitajat käyvät ne läpi ryhmäkodeittain. Mikäli tulokset poikkeavat laatutavoitteista, etsitään siihen syy, joka pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Jokainen työntekijä käy RAI:n liittyvän koulutuksen läpi ennen kuin saa käyttäjätunnuksen ohjelmaan. Ensimmäinen arviointi tehdään yhdessä RAI-vastuuhenkilön kanssa. Jatkossa suositellaan tekemään arvioinnit pareittain. RAI-arvioinnin tekee asiakkaan omahoitaja tai hänen varahenkilönsä vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

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.

Pispan A-talossa voimavaralähtöiseen työskentelytapaan liittyviä elementtejä on ollut jo vuosia käytössä. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa nähdään tärkeänä ja asiakkaan toiveita kuullaan. Osallisuuteen liittyen käytämme avuksi elämänpuuta, jossa kartoitetaan asiakkaan arkea ennen muuttoa Pispaan. Sen avulla voimme tuoda asiakkaalle mieleistä elämänsisältöä nykyiseen arkeen ja lisätä siten mielen hyvinvointia. Avustamisen periaatteita olemme saaneet oppia vuosien mittaan kinestetiikan koulutuksessa. Nykyiseen valmennuskokonaisuuteen olemme vasta kouluttautumassa ja vasta muutamat ovat sen käyneet. Tarkoituksena on, että jokainen työntekijä käy kyseisen valmennuskokonaisuuden.

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.

Johanna Sipola-Mäkinen, johanna.sipola-makinen@pirha.fi, puh. 040 6397031
Palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi, puh. 050 4012257

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

Pispan A-talon asiakas ja hänen omaisensa pääsevät osallistumaan palveluiden toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Heidät kutsutaan hoitoneuvotteluun asiakkaan tullessa ja suunnitelmaa päivitettäessä. Tarvittaessa järjestetään puhelinneuvottelu, mikäli omainen ei pääse paikalle. Tehty palveluiden toteuttamissuunnitelma toimitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle/ asioiden hoitajalle.

Pispassa omahoitaja/ vastuuhoitaja esittelee palveluiden toteutumissuunnitelman ryhmäkodin muulle henkilöstölle, lisäksi se on kaikkien luettavissa käytössä olevassa asiakastietojärjestelmässä. Suunnitelmaan voi tutustua hiljaisen raportoinnin aikana tai esim. yövuorossa tarkemmin. Jokaisella on velvollisuus perehtyä asiakkaiden palveluiden toteuttamissuunnitelmiin ja toteuttaa hoitoa sen mukaisesti.Suunnitelman linjauksista keskustellaan tarvittaessa ryhmäkodilla ja niitä päivitetään tarvittaessa vähintään 6 kk:n välein. Henkilökunta arvioi asiakkaan vointia ja toimintakykyä päivittäin ja kirjaa asiakastietojärjestelmään tekemiään havaintoja. Palveluiden toteuttamissuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Tarve toteuttamissuunnitelman muuttamiseen voi nousta asiakkaalta, omaiselta tai hoitotyön ammattilaiselta.

Pispan A-talossa järjestetään säännölliset asiakaskokoukset, jotta asiakkaiden ääni pääsee kuuluviin. Kokouksista kirjoitetaan muistiot.

Toistaiseksi A-talon asiakkaiden äidinkieli on ollut suomi, mutta tarvittaessa käytetään tulkkipalveluja.

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.

Pispassa toivotaan, että asiakas tai omainen antaa suoraa palautetta saamastaan kohtelusta joko suoraan henkilökunnalle tai esihenkilölle. Jokainen palaute otetaan vakavasti ja pyritään selvittämään asia. Tarvittaessa asiasta tehdään HaiPro ilmoitus. Työntekijän havaitessa asiakkaaseen kohdistavaa epäasiallista kohtelua tulee siihen puuttua välittömästi. Asiasta tulee keskustella esihenkilön kanssa ja tarvittaessa tehdään HaiPro ilmoitus. Asiakkaan epäasialliseen kohteluun on nollatoleranssi.

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.

Pispassa palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai viranhaltijalle. Muistutukset toimitetaan joko postitse hyvinvointialueen yksilöjaostoon tai asioimalla kirjaamossa. Tarvittaessa henkilökunta ohjeistaa olemaan yhteydessä potilasasia- tai sosiaaliasiavastaaviin, joiden yhteystiedot löytyvät ryhmäkotien ilmoitustauluilta.

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

Pispassa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan antamalla hänelle vapaus päättää hänen jokapäiväisistä asioistaan kuten miten asiakas haluaa pukeutua, mitä hän haluaa syödä ja juoda, koska hän haluaa herätä tai mennä nukkumaan ja mihin hän haluaa osallistua. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja pyritään niitä toteuttamaan myös

palveluiden toteuttamissuunnitelmaa tehdessä. Lisäksi asiakas voi laatia hoitotahdon, joka lisää itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Asiakkaan päätöksentekoa tuetaan hänen terveytensä kannalta edullisempaan käyttäytymiseen. Hoito perustuu vapaaehtoisuuteen, joten siitä on oltava jonkinlainen yhteisymmärrys. Jokaisella asiakkaalla on oman näköinen huone, jonka sisustuksen hän saa päättää.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteet ovat viimeisin keino, kun kaikki hoitotyön keinot on jo käytetty. Rajoittamistoimenpiteissä käytön perusteena on asiakkaiden turvallisuus ja terveyteen vaikuttavat syyt. Rajoittamistoimenpiteen käyttöönotosta keskustellaan lääkärin kanssa, joka arvioi ja kirjaa käytettävät rajoitteet. Myös omaisten mielipidettä kuullaan. Pispassa rajoitustoimenpiteitä ovat lähinnä sängynlaidan ylhäällä pitäminen, pyörätuolissa haaravyöt sekä pöytälevyt ja hygieniahaalarit. Psyykenlääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita. Rajoitustoimenpiteen tarvetta arvioidaan viimeistään 6 kuukauden välein käytön aloittamisesta. Rajoitteen käytöstä tulee luopua heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Rajoitteista kirjataan ja se arvioidaan jokaisessa työvuorossa potilastietojärjestelmään, mikäli rajoite on käytössä.

Hoitotoimenpiteissä huolehditaan asiakkaan intimiteettisuojasta. Asiakkaiden kanssa keskustellaan nollatoleranssista väkivaltaisen käyttäytymisen suhteen. Asiakkaan päätöksentekoa tuetaan hänen terveytensä kannalta edullisempaan käyttäytymiseen. Kuitenkin myös epäedullisia päätöksiä saa tehdä ja hoitaja ei voi tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta. Asiakkaiden kanssa voidaan tehdä sopimuksia esimerkiksi tupakoinnin ja makeisten syönnin rajoittamisesta. Omahoitaja keskustelee ja sopii käytännön asiakkaan kanssa ja kirjaa sen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.

Pispassa ohjeistetaan, ettei asiakkaat toisi ryhmäkotiin kovin arvokkaita tavaroita, jos se on mahdollista. Arvokas omaisuus on asiakkaan / omaisten vastuulla ja se pitää tiedostaa. Rahaa asiakas voi itsellään säilyttää myös omalla vastuullaan. Mikäli asiakas haluaa rahansa säilytykseen hoitajien kansliaan, Pirha ei ole korvausvelvollinen, jos rahaa katoaa kirjanpidosta huolimatta. Tämä tarkoittaa, ettei kovin isoja summia kannata ryhmäkodeissa säilyttää. Mikäli rahaa säilytetään kansliassa, pitää se olla

sovittu asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa ja kirjata palveluiden toteuttamissuunnitelmaan.

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.

Pispan A-talossa palveluiden toteuttamissuunnitelma laaditaan uuden asiakkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Palveluiden toteuttamissuunnitelman tietojen pohjana on asiakkaalta, omaisilta ja lähettävältä taholta saatu tieto sekä RAI-arviointi. Palveluluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Henkilökunta arvioi asiakkaan vointia ja toimintakykyä päivittäin ja kirjaa potilastietojärjestelmään tekemiään havaintoja. Tarve palveluiden toteuttamissuunnitelman muuttamiseen voi nousta asiakkaalta, omaiselta tai hoitotyön ammattilaiselta.

Pispassa omahoitaja kirjaa päivittäiskirjauksiin kommentin päivitetystä palveluiden toteuttamissuunnitelmasta. Tämä ohjaa henkilökuntaa tutustumaan siihen. Tarvittaessa palveluiden toteuttamissuunnitelma voidaan käydä läpi myös ryhmäkotien omissa palavereissa.

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 Pispan A-taloa 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

Pispan A-talossa muistutukset ja kantelut käydään läpi palvelupäällikön kanssa. Sen jälkeen ne käsitellään henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa tehdään muutoksia näiden pohjalta.

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.

Pispan A-talossa palautetta voi antaa palautelaatikkoon, joka sijaitsee pohjakerroksen hissiaulassa. Palautteet käsitellään Pispan henkilökunnan 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

Pispan A-talossa on koko taloa varten palveluesihenkilö (henkilöstön lähiesimies), vastaava sairaanhoitaja, virikeohjaaja sekä kaksi sisäistä lähihoitaja sijaista. Lisäksi ryhmäkodeissa on 5 sairaanhoitajaa, 26 lähihoitajaa, 4 mielenterveyshoitajaa, 3 kotipalvelutyöntekijää ja 2 hoiva-avustajaa.

Pispa A-talon ryhmäkodeissa A1-A3 on kaikissa sama mitoitus ja henkilöstömäärä sekä arkipäivisin että viikonloppuisin. A-talon ryhmäkodeissa työvuorossa on aamuisin vähintään yhdeksän hoitajaa, iltaisin seitsemän hoitajaa sekä yöllä kolme hoitajaa ryhmäkodissa. A3 ryhmäkodissa minimimitoitus on sekä aamu- että iltavuorossa kolme hoitajaa. Mitoituksen täyttymiseksi minimimiehitys ei riitä jokaisena päivänä, vaan henkilökuntaa on oltava enemmän. Jokaisessa työvuorossa on ainakin yksi lääkeluvallinen hoitaja. Ryhmäkodin sairaanhoitaja työskentelee myös vahvuudessa.

Mikäli omassa ryhmäkodissa ei ole sairaanhoitaja paikalla, henkilökunta soittaa sairaanhoitajan konsultaatiota toisesta ryhmäkodista A-talon ryhmäkodeista tai tarvittaessa myös B-talosta. Mikäli ryhmäkodista puuttuu sairaanhoitaja sairaanhoidollisista palveluista vastaavat muiden A-talon ryhmäkotien sairaanhoitajat. Ryhmäkodin henkilökunta on velvollinen olemaan yhteydessä talon sairaanhoitajiin aina tarpeen mukaan. Tämän lisäksi vastaava sairaanhoitaja käy säännöllisesti ryhmäkodissa antamassa ohjausta ja toteuttamassa valvontaa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Esihenkilö vastaa sijaisten hankinnasta. Viikonloppuja varten esihenkilö katsoo poolin, josta tarvittaessa voi siirtää henkilökuntaa. Esihenkilön poissa ollessa henkilöstö vastaa sijaisten hankinnasta ja henkilöstön sijoittelusta. Äkillisessä poissaolossa tarjotaan omalle henkilöstölle ylityön mahdollisuutta tai rekrytoidaan omia, tuttuja sijaisia tuntityöhön. Tarvittaessa käytetään vuokratyövoimaa.
Pitkäaikaista sijaisrekrytointia toteutetaan omien tuttujen sijaisten voimin tai laitetaan sijaisuus auki KuntaRekryyn.

Vuokrattua työvoimaa tarvitaan vaihtelevasti. Uuden työntekijän työparina on aina oltava omasta henkilökunnasta tuttu työntekijä, jolla on voimassa oleva lääkehoitolupa.

Opiskelijat voivat toimia lähihoitajan sijaisena, kun heillä on vähintään 60 op tai sairaanhoitajan sijaisena, kun heillä on vähintään 140 op. Esihenkilö tarkistaa opiskelijan osaamispisteet työsuhteen alkaessa. Esihenkilö huolehtii, että jokaisessa työvuorossa on riittävän osaavaa henkilöstöä.

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.

Uusille pidempiaikaisille työntekijöille pyritään järjestämään aluksi perehdytyspäiviä. Äkilliseen sijaisuuteen tulevat ovat aluksi pääasiassa työparina, jolloin heitä perehdytetään työn lomassa. Uusille työntekijöille annetaan vastuuta pikkuhiljaa osaamisen edetessä. Esimerkiksi lääkeasioissa edetään tenttien ja näyttöjen kautta lääkelupaan, jonka jälkeen on vasta oikeus osallistua lääkehoitoon. RAI-arviointien teko edellyttää koulutuksen ja RAI-vastaavan kanssa yhdessä tehdyn ensimmäisen arvion.

Perehdytyksessä hyödynnetään Intro-perehdytysohjelmaa. Uusilla työntekijöillä on nimetty perehdyttäjä. Kuitenkin jokaisen työntekijän työtehtäviin kuuluu uusien työntekijöiden perehdytys. Uuden työntekijän osaaminen varmistetaan työparityöskentelyllä.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdytetään ja laitteista on myös kirjalliset ohjeet.

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.

Pispassa on tarjolla sekä Moodlessa että koulutuskalenterissa erilaisia koulutuksia, joiden osallistumiseen voi halutessaan ehdottaa osallistumista. Esihenkilö arvioi koulutuksen hyödyn ja myöntää osallistumisen sen perusteella. Lisäksi on koulutusta, johon jokaisen pitää osallistua. Tiettyjen vastuualueiden mukaan järjestetään lisäksi koulutusta kuten esim. hygieniavastaaville ja RAI-vastaaville. Suosittuihin koulutuksiin osallistutaan vuoroperiaattein. Jokaisella on varmasti mahdollisuus täydennyskoulutukseen, jos siihen vain itsellä on halua. Esihenkilö seuraa henkilöstön Pirhan koulutuksiin osallistumista HR-työpöydältä. Jos osaamisessa on puutteita esimerkiksi lääkehoidossa, voidaan edellyttää tenttien ja näyttöjen uusimista jo ennen lääkeluvan umpeutumista.

Esimies kiinnittää kielitaitoon huomiota myös rekrytoitaessa, jolloin haastattelusta tulee selviytyä suomen kielellä. Kielitaito varmistuu käytännön työn yhteydessä ja henkilökunta informoi esimiehelle, jos siinä ilmenee puutteita, jotka vaikuttavat työtehtäviin.

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.

Henkilöstömitoitusta seurataan reaaliaikaisesti sekä Titania työvuorojärjestelmän että exel-pohjaisen taulukkolaskennan avulla. Pispassa noudatetaan lainmukaista mitoitusta, joka on tällä hetkellä vähintään 0,60 hoitajaa asiakasta kohden. Koska A-talon ryhmäkodit ovat erityisen hoivan yksiköitä, on niissä mitoitus lakisääteistä korkeampi tavoitteena 0,70. Mitoitusta lasketaan listan edetessä esim. poissaoloissa ja asiakasmäärän muutoksissa. Poissaoloissa henkilökunnalle tarjotaan ylityötä, palkataan tuntityöläisiä tai käytetään vuokratyövoimaa.
Pitkäaikaisiin poissaoloihin ja vuosilomiin palkataan tuttuja sijaisia tai rekrytoidaan KuntaRekryn kautta.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä

terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

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

Lisätietoja: Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi

Asiakkaan siirtyessä esimerkiksi päivystykseen menee hänen mukanaan lähete tietojen siirtymiseksi. Lähetteen liitteenä on lääkelista. Asiakkaan tullessa ryhmäkotiin yleensä mukana tulee epikriisi, jossa on lääkelista. Lyhyiden sairaalassa tai poliklinikalla käyntien jälkeen epikriisi luetaan asiakastietojärjestelmästä. Lääkelistan tarkistaa hoitaja ja lääkäri.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet
Pispan ympärivuorokautisen palveluasumisen A-talo sijaitsee Länsi-Tampereella. Ryhmäkodit sijaitsevat kerrostalossa, jota Kotilinna-säätiö vuokraa Pirhalle. Ryhmäkodit on rakennettu ikäihmisten hoitamista varten 2014, joten tilat soveltuvat hyvin ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Talossa on neljä kerrosta ja samaan rakennuskompleksiin kuuluvat myös toinen ikäihmisten asumisyksikkö, vuokra-asuntoja, kaksi kotihoidon yksikköä, päiväkeskus ja tyhjilleen jääneitä yleisiä tiloja.
Ryhmäkodeilla asiakkailla on pääosin oma huone, lisäksi jokaisessa ryhmäkodissa on yksi kahden hengen huone. Kahden hengen huoneisiin pyritään sijoittamaan

lähtökohtaisesti pariskuntia. Jokaisessa huoneessa on wc- ja pesutilat. Lisäksi huoneista löytyy sänky ja patja. Oman huoneen jokainen sisustaa itse. Yhteisiä tiloja ryhmäkodilla ovat ruokailu- ja olohuonetilat sekä saunatilat.

Ryhmäkodeissa on käytössä yhteisiä apuvälineitä, kuten esim. pyörätuoleja ja nostureita. Niiden huolto ja korjaus tilataan Paketti-palvelun kautta. Henkilökohtaiset apuvälineet asiakkaat lainaavat itse apuvälineyksiköstä hoitajan avustamana. Fysioterapeutilta voi pyytää apuvälinearviota, jotta asiakas saa soveltuvat ja turvalliset apuvälineet.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Tiloissa on tehty Tampereen kaupungin ympäristöterveydenhuollon tarkastukset:
Elintarviketarkastus 13.2.2023 ja muiden tilojen tarkastus 29.2.2024.
Palotarkastus on tehty 18.9.2023.

Lisäksi on tehty infektioturvallisuuskäynnit 8.9.2025.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Kaikista tiloihin liittyvistä epäkohdista tehdään ilmoitus Paketti järjestelmään. Samoin epäasianmukaisista tai palveluihin nähden soveltumattomista ja turvallisuusriskin muodostavista välineistä tehdään ilmoitus Paketti järjestelmään.
Välineiden käyttö perehdytetään uusille työntekijöille. Huolto tilataan tarvittaessa Paketti järjestelmän kautta.

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

Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteri löytyy Paketti ohjelman kautta EQU-rekisteristä. Siellä on mm. suihkulaverit, nostolaitteet ja sähkösängyt. Esihenkilö tekee tarvittaessa hankintaesityksen, kun laitteita tarvitaan lisää sekä huolehtii laitteiden poistot. Apuvälineen tarpeen arvioinnista ja käytön ohjauksesta vastaavat fysioterapeutti ja hoitohenkilökunta. Terveydenhuollon laitteiden huoltopyyntö tehdään Paketti ohjelman kautta. Rikkoontuneesta laitteesta tehdään Haipro-ilmoitus, jos se on aiheuttanut vaaraa. Verenpainemittarit ja verensokerimittarit vaihdetaan uusiin niiden rikkoonnuttua.
Vaaratilanneilmoitukset tehdään HaiPro järjestelmään ja sieltä tulee valita ilmoitus Fimeaan.

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen

digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: Tietohallinto - intra.pirha.fi

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

Esihenkilö huolehtii tarvittavat käyttäjätunnukset työntekijöille tarvittaviin järjestelmiin. Windows tunnuksen käyttöönoton yhteydessä jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan tietoturvasäädöksiä. Lisäksi jokaisen työntekijän tulee käydä tietoturvaan liittyvät koulutukset, jotka esihenkilö tarkistaa HR-työpöydältä.
Tietoturvahäiriöissä pitää soittaa käyttötukeen puh. 03 31171144, josta saa toimintaohjeet ja tuki on tarvittaessa yhteydessä tietoturvavalvomoon. Lisäksi tästä tehdään HaiPro ilmoitus ja työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölleen.

Pispan ryhmäkodeissa on käytössä Tunstall- potilaskutsujärjestelmä. Järjestelmään kuuluu jokaiselle ryhmäkodin asiakkaalle hoitajakutsupainike. Painikkeita on saatavilla rannekkeina sekä kaulaan ripustettavia. Hoitajakutsut hälyttävät ryhmäkodin hoitajien työpuhelimissa, sekä kanslian seinäkoneessa.

Järjestelmään kuuluvat myös kaikkiin huoneisiin asennetut liiketunnistimet. Liiketunnistimet saadaan käyttöön asiakashuoneiden vieressä sijaitsevista painikkeista. Liiketunnistimen tarkoitus on hälyttää hoitajalle, jos asiakas liikkuu huoneessa, esim. nousee vuoteesta ja lähtee kulkemaan vessaan ilman hoitajan tukea. Liiketunnistimia käytetään pääosin yövuoron aikana ja asiasta sovitaan erikseen asiakkaan kanssa. Asiakas voi kieltäytyä liiketunnistimen käytöstä halutessaan. Liiketunnistimien lisäksi Pispassa on käytössä muutamia lisäliiketunnistimia (PIR-hälytin), erityisen suuressa kaatumisvaarassa olevilla asiakkailla.

Tunstall- järjestelmään kuuluvat myös hoitohenkilökunnalle tarkoitetut henkilöturvahälyttimet. Näitä on ryhmäkodeissa riittävästi työvuorossa olevien hoitajien käyttöön. Henkilöturvahälyttimistä tulevat kutsut hälyttävät kaikissa Pispan A-talon työpuhelimissa. Näin henkilökunta osaa lähteä apuun myös toisesta ryhmäkodista, jos hätäkutsu tulee. Tämä varmistaa avun saamisen myös yövuorossa.

Tunstall järjestelmä huolletaan säännöllisesti vähintään vuosittain laitetoimittajan toimesta. Vikatilanteissa hoitohenkilökunta tekee ilmoituksen Paketti järjestelmään.

Pispan kampuksella on käytössä Nepton-kulunseurantajärjestelmä henkilökunnan työajan seurantaa varten.

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

Pispan A-talossa 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.
Pispan A-talon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.
Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja tilaa käyttäjätunnukset potilastietojärjestelmään uusille työntekijöille, opiskelijoille ja keikkalaisille. Perehdytyksen osa-alue on kirjaaminen.
Moodlesta löytyy kirjaamiskoulutusta henkilöstölle. Henkilöstöä ohjeistetaan kirjaamaan jokaisesta asiakkaasta jokaisessa työvuorossa.

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

Pispan A-talossa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 13.5.2025.Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Pispan A-talon esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Pispan A-talon lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat palveluesihenkilö Johanna Sipola-Mäkinen ja vastaava sairaanhoitaja. Rajattu lääkevarasto sijaitsee Pispan A-talossa ja siitä vastaa vastaava sairaanhoitaja Heidi Lautaniemi.

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

Pispan A-talossa infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään Pirhan ohjeistusten mukaisesti. Infektioiden torjunnan lähtökohtana on hyvä käsihygienia. Kausi-influenssan ja koronaviruksen leviämistä ehkäistään rokottein voimassa olevien ohjeistusten mukaisesti. Henkilökunta käyttää työnantajan tarjoamia suojavaatteita, jotka tulevat Sakupelta.
Jokaisessa ryhmäkodissa on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka huolehtii ajantasaisista ohjeistuksista. Ohjeistukset löytyvät Intrasta ja tarvittaessa voi konsultoida hygieniahoitajaa. Hygieniavastaavan tehtäviin kuuluu myös seurata ohjeiden noudattamista.
Ryhmäkotien siivouksesta vastaa Voimian henkilöstö. Jokainen on vastuussa yleisestä siisteydestä ja eritetahradesinfektiosta. Jätteet lajitellaan asianmukaisesti ja niiden poisviennistä vastaa kiinteistön omistaja.

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.

Pispan A-talon 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.

Pispan A-talon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.
Pispassa yleisemmät asiakasturvallisuutta koskevat riskit ovat kaatumiset ja lääkevirheet. Niitä käsitellään kerran kuukaudessa ryhmäkotipalavereissa. Kaatumisia

emme aina pysty estämään, mutta niiden minimoimiseksi huolehditaan asiakkaille liikuttaessa kengät jalkaan, liikkumisen apuvälineet lähelle ja ollaan lähistöllä saatavilla. Lääkevirheiden minimoimiseksi on lääkkeiden kaksoistarkastus ja virheiden sattuessa pyrimme löytämään siihen juurisyyn. Annosjakelu myös vähentää tutkimusten mukaan lääkepoikkeamia. Asiakasturvallisuutta koskevia riskejä ovat myös henkilöstöresursseihin liittyvät äkilliset poissaolot.

Riskinä on myös asiakkaiden väliset riidat ja väkivaltatilanteet. Näitä pyritään ehkäisemään henkilöstön hyvällä perehdytyksellä ja koulutuksella sekä kiinnittämällä huomiota asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen hänen kanssaan.

Myös vuoteesta putoamisia tai vuoteen laidan yli kiipeämisiä tapahtuu. Niitä on pyritty estämään hankkimalla ryhmäkoteihin floorbed matalalattiasänkyjä.

Esihenkilö vastaa, että yksikössä tehdään vuosittain riskien arviointi Granite ohjelmaan, jossa arvioidaan ja minimoidaan riskejä. Se jaetaan ryhmäkoteihin, joissa niihin voi tutustua, vaikka ei olisi ollut itse niitä arvioimassa. Riskien arvioinnissa apuna on ollut työsuojeluvaltuutettu. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus arvioida riskejä ja ilmoittaa niistä sekä toimia turvallisuusohjeiden mukaisesti. Jokaisen työntekijän tulee käydä riskienhallintaan liittyvät koulutukset moodlessa ja oppiportissa: Lääkehoidon riskit ikäihmisten palveluissa, Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen sekä Suuren riskin lääkkeet.

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

Pispan A-talon 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.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös

epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Henkilöstö tekee HaiPro - ilmoituksia, joista tulee ilmoitus esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan sähköposteihin. Vastaavat sairaanhoitajat käsittelevät HaiPro - ilmoitukset. Haipro-ilmoitukset käsitellään ryhmäkotipalavereissa noin kerran kuukaudessa. Yhdessä juurisyitä miettimällä voidaan muuttaa käytäntöjä, jotta poikkeamat eivät toistuisi.

Sote-valvontalain mukaiset ilmoitukset tehdään ja käsitellään myös HaiPro järjestelmässä. Tämä huomioidaan perehdytyksessä, koulutuksissa sekä käsitellään säännöllisesti ryhmäkotipalavereissa.

Asiakkaan tarvitessa edunvalvontaa yleensä joku omaisista hoitaa asiaa. Niissä tilanteissa, kun tämä ei ole mahdollista, henkilökunta ottaa yhteyttä sosiaaliohjaajaan tai gerontologiseen sosiaalityönneuvontaan, josta hakemus tehdään. Hakemuksen liitteeksi lääkäriltä pyydetään lausunto.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan esihenkilölle välittömästi. Aluksi esihenkilö varmistaa asiakkaiden, henkilöstön ja omaisten turvallisuuden. Esihenkilö selvittää tapahtumat ja varmistaa asianomaisten tukitoimenpiteet mahdollisimman pian (esimerkiksi kriisiapu). Lopuksi esihenkilö varmistaa, että tapahtumasta tehdään asianmukaiset kirjaukset sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmään ja HaiProon. Tapahtumasta ilmoitetaan myös ylemmille esihenkilöille sekä tarvittaessa viranomaisille

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.

Pispan A-talon 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

Pispan A-talossa työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskienhallinnan perehdytys. Uudet työntekijät ohjeistetaan suorittamaan pakolliset koulutukset. Perehdytysohjelma Intron käyttöä lisätään ja myös sitä kautta riskienhallinnan osaaminen vahvistuu. Riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti ryhmäkotipalavereissa.

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.

Ruoka- ja siivouspalvelut ostetaan Voimialta. Henkilökunta antaa tarvittaessa suoraa palautetta sähköpostitse tai puhelimitse ruoka- ja siivouspalveluista. Tämän lisäksi kerran vuodessa esihenkilöt pitävät yhteistyöpalaverin.
Lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo Oyj. Terveystaloon on palautelinkki, johon voi antaa suoraa palautetta. Lisäksi tehdään tarvittaessa HaiPro ilmoituksia.

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.

Pispan A-talon 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.

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

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

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Pispan A-talon henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Pispan A-talon asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

Omavalvontasuunnitelma jaetaan ryhmäkoteihin, joissa on kuittauslista, jonka jokainen allekirjoittaa luettuaan omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi ryhmäkotipalavereissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelman voi lukea Pispan A-talon teams-kanavalta.

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.

.Pispan A-talon omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua poikkeamiin ja ilmoittaa niistä. Ryhmäkotipalavereissa keskustellaan, vastaako omavalvontasuunnitelma käytäntöjä. Sen perusteella tehdään tarvittaessa muutoksia.

Omavalvonnan raportointi

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

Pispan A-talon 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)

Tampereella 21.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Johanna Sipola-Mäkinen, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja

pirha.fi

Seuraa meitä somessa.