Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Toivolansaarikoti

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 8
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 20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21
3.6 Henkilöstö 23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 26
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 27
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 28
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 30
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 33
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 34
3.13 Infektioiden torjunta 35
4 Omavalvonnan riskienhallinta 36
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 37
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 38
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 40
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 41
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 42
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 43
5.1 Toimeenpano 43
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 44
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 45

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

Toivolansaarikoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Toivolansaarentie 1 A, 39500 Ikaalinen

- Kanervakoti, 1. kerros, p. 044 730 1395
- Katajakoti, 1. kerros, p. 044 730 1394
- Vaahterakoti, 2. kerros, p. 044 730 1392
- Lehmuskoti, 2.kerros, p. 044 730 1574
- Kaislakoti, 2. kerros, p. 044 730 1393

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Kanervakoti, 7 asiakaspaikkaa
- Katajakoti, 10 asiakaspaikkaa ja yksi KiLy- paikka
- Vaahterakoti, 14 asiakaspaikkaa
- Lehmuskoti, 10 asiakaspaikkaa
- Kaislakoti, 11 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Miia Määttä, esihenkilö, miia.maatta@pirha.fi, p. 044 730 6250
Satu Vina, palvelupäällikkö, satu.vina@pirha.fi, p. 050 373 0412

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 asukkaille. 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.

Toivolansaarikoti tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (52 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 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.

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

Toivolansaarikodin 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.

Toivolansaarikodin lääkäripalvelut tuotetaan Pirhan ostamana palveluna Terveystalolta. Lääkäripalvelut tuotetaan sekä etä- että lähipalveluna. Lähipalveluna tuotetaan tulotarkastukset ja määräaikaistarkastukset.

Ruoka- ja puhtaanapidon palvelut Toivolansaarikodille tuottaa Pirkanmaan Voimia Pirkanmaan Hyvinvointialueen kanssa tehdyn palvelukuvauksen mukaisesti.

Tekstiilien huoltopalvelun liinavaatteiden ja työvaatteiden osalta tuottaa Sakupe. Kiinteistöhuollon palvelut tuottaa kiinteistön omistaja, Ikaalisten kaupunki, vastuunjakotaulukon mukaisesti.

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.”

Toivolansaarikodissa huolehdimme jokaisen asiakkaan yksilöllisistä tarpeista, kohtaamme asiakkaat arvostavasti ja luottamuksellisesti. Kannamme asiakkaidemme

hoidosta, hoivasta ja hyvinvoinnista kokonaisvaltaisen vastuun ja puolustamme asiakkaidemme oikeuksia rohkeasti muuttuvissa tilanteissa. Ammattitaitoisella, inhimillisellä hoidolla ja hoivalla takaamme asiakkaan turvallisuuden kantaen vastuun asiakkaan yksilöllisistä tarpeista.

Toivolansaarikodin koko henkilöstö on sitoutunut noudattamaan palvelulupausta. Pirkanmaan Hyvinvointialueen Strategiset kärkiteemat, joiden sisällä ovat toimintaa ohjaavat arvot on käyty läpi henkilöstön kanssa viikkopalaverissa, ja kuva näistä on esillä yksikössä ja kodeilla.

Asiakkaiden yksilöllinen kohtaaminen on yksikössä nostettu keskiöön ”Oma asiakas hetkien” säännöllisellä toteuttamisella sekä Elämänpuun käyttöönotolla. Oma asiakas hetken toteuttaa asiakkaalle nimetty omahoitaja.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut viikkokokouksessa päivityshetkellä olleet henkilöstön jäsenet. Valmis omavalvontasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä raporttihuoneessa ja se julkaistaan myös Toivolansaarikodin Teams- kanavalla omana tiedostona.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Miia Määttä, asumispalvelupäällikkö, miia.maatta@pirha.fi

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

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden käytössä yksikön omalla Teams kanavalla omana tiedostonaan ja tulostettuna raporttihuoneessa sekä aulan pöydällä yleisesti nähtävillä. Yksikön esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman esille laittamisesta yksikössä.

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

Yksikön RAI- laatutavoitteet on käyty henkilöstön kanssa viikkopalavereissa läpi laatutavoitteiden julkaisemisen jälkeen. Yksikössä on todettu, että RAI- avainosaajat tai esihenkilö eivät ole aiemmin osanneet avata muulle henkilöstölle laatutavoitteiden mukaisia arviointikysymyksiä riittävästi. Nyt, yksikössä on tarkemmin perehdytty ja käyty henkilöstön kanssa läpi esimerkiksi laatutavoitetta ”Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiviteettia”, ja kiinnitetty näin huomiota RAI- arvioinnin kysymyksen oikeaan tulkintaan.

Jatkossa Toivolansaarikodin viikkopalavereissa käsitellään RAI- arviointiin liittyviä kysymyksiä niin, että kaikilla olisi yksimielinen käsitys, mitä kysytään, jotta arviointi osataan tehdä oikein. Uuden toimintatavan tavoitteena on parantaa RAI- tiedon laadukkuutta yksikössä.

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.

Yksikössä voimavaralähtöisyys näkyy jokaisen asiakkaan kohdalla niin, että asiakkaan omia voimavaroja, olivatpa ne millaisia hyvänsä, pyritään käyttämään hyväksi. Asiakas saa mm. itse päättää, mitä haluaa syödä esim. aamupalalla, saa itse annostella halutessaan kahviin maidon, tehdä itse voileipänsä, valita mitä haluaa tänään pukea päälleen, milloin menee pesulle, milloin haluaa herätä tai mennä nukkumaan.

Toivolansaarikoti on mukana KOHO- hankkeessa (Kohtaamisosaamista hoivakoteihin), jonka tavoitteena on vahvistaa henkilöstön kohtaamisosaamista. Meillä se tarkoittaa sitä, että omahoitajat pyrkivät tutustumaan asiakkaisiin mm. elämänpuun tekemisen kautta ja viettämällä oman asiakkaansa kanssa kerran kuukaudessa oma-asiakas hetken, jolloin omahoitaja on vain tätä yhtä asiakasta varten sovitun ajan.

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.

Toivolansaarikodin esihenkilö on Miia Määttä, miia.maatta@pirha.fi ja vastuuyksikön palvelupäällikkö on Satu Vina, satu.vina@pirha.fi

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

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

Toivolansaarikodissa jokaista asiakasta hoidetaan yksilönä. Hoidossa otetaan huomioon asiakkaan elämänhistoria ja jokapäiväiseen elämään liittyvät mieltymykset ja toiveet. Asiakas ja asiakkaan niin toivoessa, hänen omaisensa otetaan mukaan asiakkaan hoitoa koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaan omaa mielipidettä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä kuunnellaan hänen omia toiveitaan ja tarpeitaan.

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan ja osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan.

Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Toivolansaarikodissa asiakas ja asiakkaan omainen (mikäli asiakas niin haluaa) osallistuu yksikköön muuton jälkeen tulotarkastukseen, jossa käydään läpi asiakkaan terveydentilaa koskevat asiat yhdessä lääkärin ja yksikön sairaanhoitajan kanssa. Tässä tapaamisessa määritellään hoidon tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi sekä tehdään tarvittaessa hoidonrajaukset. Asiakas ja omainen saavat osallistua myös RAI-arvioinnin tekemiseen, jolloin myös muut elämän osa-alueet tulevat huomioon otetuksi.

Toivolansaarikodissa pidetään asiakaskokous kerran kuukaudessa. Kaikkien asiakkaiden on mahdollista osallistua halutessaan kokoukseen. Kokouksessa käsitellään mm. yksikön tulevia tapahtumia, kysellään toiveita tulevista tapahtumista ja keskustellaan ruoasta. Asiakaskokouksessa päätettiin esimerkiksi, mitä toiveruokapäivänä yksikössä syödään. Kokoukseen kutsutaan tarvittaessa yhteistyökumppaneita mukaan.

Asiakkaiden toiveet ja tarpeet pyritään selvittämään kaikilla käytettävissä olevilla keinoilla, tarvittaessa käytetään tulkkia.

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.

Toivolansaarikodin henkilöstön kanssa on käyty läpi, miten toimitaan, kun havaitaan epäasiallista kohtelua tai käytöstä. Toimintatapa on käyty läpi työntekijöiden kanssa kehityskeskustelussa ja siitä muistutellaan viikkopalavereissa. Yksikössä pyritään pitämään yllä avointa keskustelukulttuuria, jotta asioiden ilmi tuleminen ja niihin puuttuminen mahdollistuisi mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö

Asumisen palvelujen asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Toivolansaarikodin henkilöstöllä on velvollisuus auttaa asiakasta tai hänen omaistaan oikeusturvakeinojen toteuttamisessa. Tarvittaessa voidaan pyytää apua asiakkaan omatyöntekijältä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että

asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto
Lisätietoa henkilöstölle: Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi

Toivolansaarikodissa pyritään ensisijaisesti ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä huomioimalla asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kohtaamalla asiakas hoitotyön keinoja käyttäen (aito läsnäolo, annetaan aikaa, läheisyyttä ja tarvittaessa tilaa, pyritään luomaan rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri). Toivolansaarikodissa hyödynnetään esimerkiksi validaatiota eli muistisairaan ihmisen hoitamiseen ja kohtaamiseen soveltuvaa vuorovaikutusmenetelmää sekä voimavaralähtöistä työskentelytapaa.

Toivolansaarikodissa tunnistamme käyttämämme rajoitteet. Rajoitteista keskustellaan henkilökunnan kanssa, jotta rajoitteiden käyttö tiedostetaan. Itsemääräämisoikeuden rajoitustoimista on käytössä tällä hetkellä hygieniahaalari, laidat sängyssä, putoamista estävä vyö istuessa ja kemiallinen rajoittaminen.

Itsemääräämisoikeuden rajoitustoimet kirjataan potilastietojärjestelmään ja rajoitteen käytön seurannasta on henkilöstöä ohjattu kirjaamaan päivittäisiin kirjauksiin. Erityisen tärkeää on aina arvioida rajoitteen käytön tarpeellisuutta. Rajoitustoimien käyttö lopetetaan heti, kun se on asiakkaan voinnin ja hoivan kannalta mahdollista.

Asiakkaiden omaisuutta säilytetään yksikössä Ikäihmisten palveluiden johtoryhmän 28.5.2024 hyväksymän Asiakkaan omien varjojen käsittely- ja säilyttäminen ikäihmisten asumisen palveluissa – ohjeen mukaan.

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.

Toivolansaarikodissa asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelma perustuu asiakkaan RAI- arvioinnin herätteisiin sekä Tehosun (Terveys- ja hoitosuunnitelma) tekemisessä nousseisiin terveydentilaa koskeviin hoidon tavoitteisiin.

Yksikön henkilöstön osaamista vahvistetaan, jotta RAI- arviointitietoa hyödynnetään kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tavoitteena on, että sairaanhoitajat ottava RAI- arviointien herätteet myös työnsä pohjaksi ensi vuoden (vuosi 2026) aikana, jolloin tavoitteet kirkastuvat paremmin koko henkilöstölle. Hoidon tavoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään ja käyttöön tulevaan asiakastietojärjestelmään niin, että ne ovat henkilöstön nähtävillä.

Toivolansaarikodin henkilöstöä on kannustettu osallistamaan asiakasta RAI-arviointiinsa, tekemällä arviointia asiakkaan luona silloin, kun se on mahdollista. Tehosun tekemisessä on mukana aina asiakas ja hänen mielipidettään kysytään itseään koskevissa asioissa. Tehosun tekeminen on kuvattu tässä

omavalvontasuunnitelmassa kohdassa 3.3. Asiakkaan RAI- arviointi ja Tehosu päivitetään, kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

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

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto

Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Toivolansaarikotia koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen.

Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.
Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) 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

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä tulostettavalle muistutuslomakkeelle tai sen voi tehdä vaihtoehtoisesti vapaamuotoisena. Vapaamuotoinenkin muistutus on allekirjoitettava ja siinä pitää mainita vastaavat tiedot kuin muistutuslomakkeella (nimi- ja yhteystiedot, henkilötunnus). Muistutuksen tekemiseen liittyvissä kysymyksissä auttavat yksikön henkilökunta tai sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

Muistutukset ja kantelut käsitellään Toivolansaarikodissa joko yksikön viikkokokouksessa tai sovitusti muulla tavalla esihenkilön toimesta. Korjaaviin toimiin ryhdytään heti, kun mahdollista.

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.

Toivolansaarikodissa asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa palvelusta palautta edellä mainittujen kanavien lisäksi suoraan yksikön henkilöstölle, jolla on velvollisuus tuoda asia tiedoksi esihenkilölleen.

Yksikössä pyritään siihen, että henkilökunta voi aina tulla esihenkilölle kertomaan havainnoistaan tai huolistaan. Asiat ratkaistaan tavallisesti keskustelemalla viikkopalaverissa. Palautteet käsitellään Toivolansaarikodin 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

Toivolansaarikodissa on esihenkilö ja palveluvastaava, jonka tehtäväkuvasta 50% on sairaanhoitajan työtä, 2 sairaanhoitajaa, 39 lähi- tai perushoitajaa, 2 lähihoitajaopiskelijaa, 4 hoiva-avustajaa ja virikeohjaaja.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Toivolansaarikodissa toimitaan sijaisten rekrytoinnissa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Sijaistarpeen määrittää asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus, jonka tulee yksikössä toteutua ja sen toteutumista seurataan. Vuokratyövoimaa käytetään vain, jos henkilöstövajausta ei muilla keinoilla saada täytettyä. Toivolansaarikodissa vuokratyövoimaa on käytetty vain satunnaisesti ja tämä on edelleen tavoitteena.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja arvioi tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja millaisiin tehtäviin opiskelijan edellytykset riittävät.

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: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Toivolansaarikodissa on käytössä Intro- perehdytysjärjestelmä. Intron avulla työntekijä saa hyvän yleisperehdytyksen koko organisaation toiminnasta ja yksikön toiminnasta sekä turvallisuuteen liittyvistä asioista. Muissa asioissa perehdytysvastuu on kaikilla työntekijöillä.

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

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

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

IKI- verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035- ohjelma, HYTE- suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma.

Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Toivolansaarikodissa henkilöstön kanssa käydyissä kehityskeskusteluissa käydään läpi koulutushalukkuutta ja koulutustarvetta. Ensisijaisesti henkilöstöä ohjataan palvelulinjan painopisteiden mukaisiin koulutuksiin. Mikäli työntekijän työskentelyssä huomataan koulutustarvetta, keskustellaan työntekijän kanssa koulutustarpeesta ja ohjataan hänet koulutukseen.

Yksikössä seurataan työntekijöiden kielitaitoa ja tarvittaessa ohjataan työntekijä kielikokeeseen Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Kielitaidon seuraaminen tapahtuu arkisissa tilanteissa, joissa vaaditaan kommunikointia joko suullisesti tai kirjallisesti suomen kielellä.

Lisätietoja 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.

Toivolansaarikodissa seurataan henkilöstömitoituksen toteutumista työvuorosuunnittelusta lähtien siten, että yksikössä saavutetaan aina vähintään lakisääteinen henkilöstömitoitus (0,6) ja varmistetaan riittävä osaaminen. Esihenkilö kuuntelee henkilökuntaa asiakkaiden palvelutarpeista ja reagoi tarvittaessa henkilöstön lisäämistarpeeseen, henkilöstöresurssia lisätään tapauskohtaista harkintaa käyttäen ja tilanne tiedostaen. Henkilöstön lisätarpeen täyttämiseen käytetään sijaisia, joiden

tarvetta arvioidaan työvuoro- ja päiväkohtaisesti yksikön esihenkilön tai palveluvastaavan toimesta.

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

Toivolansaarikodissa asiakasta koskevat tiedot ja toimet kirjataan asianmukaisesti ja viivytyksettä potilastietojärjestelmään, josta ne ovat yhteistyötahojen luettavissa. OMNI360- potilastietojärjestelmän käyttöönotto on parantanut tiedon siirtymistä terveydenhuollon palveluiden osalta. Läntisen alueen asumisen palvelun asiakasohjaajilla on lukuoikeus LC- tietojärjestelmään, johon tehdään yksikön asiakkaita koskevat sosiaalihuollon kirjaukset.

Mikäli asiakas tarvitsee äkillisesti sairaalahoitoa, annetaan asiakkaan mukaan lääkitystä koskevat tiedot ja viimeisin Tehosu- lomake, vaikka terveys- ja hoitosuunnitelmatiedot näkyvät myös OMNI360- järjestelmässä. Lisäksi asiakkaan mukaan annetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti päivystyskäynnin esitietolomake.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Toivolansaarikoti sijaitsee Ikaalisten kauppalassa luonnonkauniissa ja perinteikkäässä miljöössä. Tällä samalla tontilla ovat ihmiset saaneet hoivaa, hoitoa ja huolenpitoa liki 130 vuoden ajan. Toivolansaarikodin kiinteistön omistaa Ikaalisten kaupunki. Kiinteistö on iäkäs ja useaan kertaan peruskorjattu. Pirkanmaan Hyvinvointialueen toimesta on arvioitu kiinteistön kunto ja on todettu, että tiloissa voi ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen jatkaa toimintaansa toistaiseksi.

Kiinteistössä on neljä kerrosta, joista kahdessa on asiakastiloja. Kiinteistössä on yhteiskäytössä olevia aulatiloja sekä ruokasali, jossa voidaan järjestää erilaisia tilaisuuksia. Kiinteistössä on iso ullakko ja kellarikerroksen tilat, joissa on varastotiloja ja henkilökunnan sosiaalitilat ja pyykinpesuun tarkoitettuja tiloja.

Toivolansaarikoti pitää sisällään viisi erillistä kotia. Osassa asiakashuoneista on oma wc. Asiakashuoneet ovat pääosin yhden hengenhuoneita, muutamia kahden hengenhuoneita on myös. Kahden hengen huoneissa asuvat tavallisesti pariskunnat tai sisarukset. Kotien yhteiset tilat eli tupakeittiö ja sauna ja pesutilat ovat kaikkien asiakkaiden käytössä kuten kaikki muutkin kiinteistössä olevat tilat. Asiakashuoneissa on valmiina aina sänky ja yöpöytä sekä kiinteinä kalusteina vaatekaapit ja vesipiste. Asiakkaat voivat muuttaessaan tuoda huoneeseen joitakin itselleen tärkeitä huonekaluja.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Toivolansaarikotiin on tehty palotarkastus 16.1.2025, tilojen terveystarkastus on tehty 12.3.2024, Avin työsuojelutarkastus on tehty 11.6.2024, Pirhan valvontayksikön tekemä käynti on tehty 5.6.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto
Kiinteistön sisätilojen siivouksesta huolehtii Pirkanmaan Voimia. Siivous tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Voimian tekemän palvelukuvauksen mukaisesti. Tarvittaessa voidaan ostaa lisäsiivousta, jos tilanne niin vaatii. Pirkanmaan Voimian kanssa pidetään palvelun tuottamiseen liittyvät laatukatselmukset neljä kertaa vuodessa. Yhteistyö Voimian kanssa on kiinteää ja helppoa mm. yhteisen Signal pikaviestipalvelun kautta. Lisäsiivoustilaukset tehdään Paketti- palvelun kautta.

Kiinteistöhuollon toiminnasta vastaa Ikaalisten kaupunki. Kiinteistön ja kiinteiden kalusteiden huolto ja korjaustarpeet tilataan myös Paketti- palvelun kautta, jolloin toimintapyyntö ohjautuu Ikaalisten kaupungille. Huoltotöistä ilmoitetaan yksikössä Signal- viestillä tai isommasta huoltotyöstä myös viikkokokouksessa.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa huollon tai siivouksen tarpeesta joko tekemällä huoltopyyntö Paketti- palvelussa tai ilmoittamalla siitä esihenkilölle, joka tekee huolto tai siivouspyynnön.

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

Toivolansaarikodin henkilöstö perehdytetään lääkinnällisten laitteiden käyttöön. Jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on velvollisuus tehdä asianmukaiset toimet, jos

yksikön lääkinnällisten laitteiden toimivuudessa on puutteita tai vikaa. Henkilöstön kanssa on käyty toimintatapa läpi viikkopalaverissa.

Mikäli lääkinnällisen laitteen toimintahäiriö aiheuttaa vaaratilanteen tulee siitä tehdä HaiPro- ilmoitus. Ilmoitus menee Fimeaan tämän toiminnon kautta. Mikäli lääkinnällinen laite on huollon tarpeessa, tehdään siitä huoltopyyntö Paketti- palvelun kautta. Laitteiden huollosta vastaa Istekki. Esimerkiksi sänkyjen, pesutasojen ja potilasnostimien osalta yksiköön tilataan Istekiltä vuosihuolto, jolloin huolletaan kaikki laitteet samalla käynnillä. Huollot toteutetaan säännöllisesti kerran vuodessa.

Viimekädessä laiteturvallisuuden yhteyshenkilö on yksikön esihenkilö. Mikäli lääkinnällinen laite ei ole enää huollettavissa tai se todetaan poistokuntoiseksi, se poistetaan käytöstä heti. Esihenkilö tekee laitteen poiston Paketti-palvelussa ja tilaa tarvittavan kuljetuksen.

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

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

Yksikön esihenkilö huolehtii työntekijöille käyttäjätunnukset niihin tietojärjestelmiin, joiden käyttöä yksikössä työskentely vaatii. Näissä tunnusten tilaamisissa noudatetaan Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohjeita ja niihin vaaditaan vahva tunnistautuminen. Järjestelmien käytön opettelu tapahtuu pääosin Intrassa olevien koulutusmateriaalien ja työkaverin perehdyttämisen kautta.

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä Everon, jonka käytöstä vastaa muutama nimetty työntekijä, jotka ovat saaneet koulutuksen järjestelmän toimittajalta. Järjestelmän kuten esimerkiksi kutsupainikkeiden toimintakunto testataan säännöllisesti asumisen palveluiden ohjeiden mukaisesti.

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

Toivolansaarikodissa 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.

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

Asiakas- ja potilastietojärjestelmään käyttöoikeudet tilaa Toivolansaarikodin esihenkilö Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa olevien ohjeiden mukaisesti. Myös tilapäisen henkilöstön käyttöoikeuksien tilaamisesta huolehtii esihenkilö intrassa olevien ohjeiden mukaisesti. Käyttöoikeuksiin liittyvissä ongelmatilanteissa työntekijät ovat itse yhteydessä Istekin käyttötukeen tai järjestelmän omaan käyttötukeen tai passu.pirha.fi -palveluun.

Toivolansaarikodissa on viime vuosina kiinnitetty erityistä huomiota kirjaamiseen ja sen laatuun. Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönotto on myös ohjannut miettimään kirjaamista uudella tavalla.

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

Toivolansaarikodissa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 4/2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat pääosin yksikön sairaanhoitajat. He myös vastaavat lääkehoitosuunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta. Viimekädessä yksikön esihenkilö vastaa, että lääkehoitosuunnitelma on asianmukaisesti laadittu ja säännöllisesti päivitetty. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

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

Toivolansaarikodissa seurataan asiakkaiden vointia tarkasti, jotta pystytään esimerkiksi reagoimaan mahdolliseen tarttuvaan tautiin nopeasti. Suojavarusteita on yksikössä tarjolla jatkuvasti.

Toivolansaarikodin hygieniayhdyshenkilönä on palveluvastaava Minna Kankaansivu ja jokaiselle kodille on nimetty myös hygieniavastaavat. Hygieniayhdyshenkilö vastaa yhdessä kotien hygieniavastaavien kanssa siitä, että henkilöstöllä on käytössään ajantasaiset ohjeet liittyen hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyen.

Yksikön puhtaudesta huolehtii Pirkanmaan Voimian työntekijät Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa tehdyn palvelukuvauksen mukaisesti. Infektiotilanteessa tilataan yksikköön lisäsiivousta tilanteen hallitsemiseksi ja uusien tartuntojen ehkäisemiseksi.

Pirkanmaan Voimia huolehtii asiakaspyykin pesemisestä, likaisen pyykin ja jätteiden kuljettamisesta arkisin. Viikonloppuisin jätteiden ja likaisen pyykin kuljettamisesta säilytykseen huolehtii Toivolansaarikodin henkilökunta.

Terävät jätteet ja lääkejätteet kerätään yksikössä erillisiin astioihin ja ne säilytetään erillään muusta jätteestä. Jätteiden poiskuljetus tilataan Paketti- palvelun kautta. Tietoturvajätteet kerätään erillisiin lukittuihin astioihin ja astioiden tyhjennys tilataan Pirhan intrassa olevan ohjeen mukaan.

Henkilökunnan työvaatteet toimitetaan yksikköön Sakupen palveluna. Työvaatteiden tilaamisesta yksikköön huolehtii Pirkanmaan Voimia.

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.

Toivolansaarikodin 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.

Toivolansaarikodin esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. HaiPro- järjestelmän mukaan yksikössä tapahtuneet asiakasturvallisuusriskit liittyvät lääkehoitoon ja tapaturmiin, onnettomuuksiin. Lääkehoitoon liittyvät kirjaukset liittyvät lääkkeen antamiseen väärälle asiakkaalle, vääränä ajankohtana tai annetun lääkkeen annos tai vahvuus on väärä. Tapaturmat ja onnettomuudet ovat asiakkaiden kaatumisia.

Kaikki yksikön HaiPro- ilmoitukset käsitellään työyhteisön viikkopalavereissa säännöllisesti. Ilmoitus haitta- tai vaaratapahtumasta menee myös yksikön kaikille sairaanhoitajille, joilla on velvollisuus myös seurata tapahtumia.

Lääketurvallisuutta ylläpidetään henkilöstön säännöllisellä koulutuksella ja käymällä asioita yhdessä läpi viikkopalavereissa. Kaatumisten ennalta ehkäisyyn on toivottu avuksi esimerkiksi liiketunnistimia, jotka hälyttävät, kun kaatumisriskissä oleva asiakas lähtee yöllä liikkeelle. Liiketunnistimia on tulossa käyttöön yksikköön vuonna 2026.

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

Toivolansaarikodin 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.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta on tiedotettu yksikön viikkopalaverissa sekä palaverista kirjatussa muistiossa sekä tässä omavalvontasuunnitelmassa. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus lukea viikkopalaverimuistiot sekä tutustua yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Mikäli yksikön asiakas on edunvalvonnan tarpeessa voi kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva tuoda asian esille yksikön sairaanhoitajalle ja asiaa lähdetään selvittämään ensin asiakkaan omaisten kanssa. Tarvittaessa voidaan tehdä ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja väestötietovirastolle. Mikäli asiakkaalla ei ole omaisia tai asioiden hoitajaa pyydetään lääkäriltä lausunto edunvalvontaa varten ja tehdään ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeesta.

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan epäkohtaa, ilmeistä epäkohtaa tai lainvastaisuutta, jossa asiakkaan palvelu tai hoito vaarantuu tai olisi voinut vaarantua ja asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua haittaa. Haitta voi olla ei fyysistä tai fyysistä. Epäkohta tarkoittaa asiakasturvallisuuden puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua

ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Toivolansaarikodissa noudatetaan Pirhan Intran vakavan vaaratapahtuman toimintaohjetta.

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.

Toivolansaarikodin 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
Toivolansaarikodin henkilöstölle välttämättömiä koulutuksia ovat mm. Paloturvallisuutta taidolla- verkkokoulutus, Varautumisen perusteet – verkkokoulu, Tietosuojan- ja tietoturvan peruskoulutus -verkkokoulu, Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen -verkkokoulu, Infektioiden torjunta asumispalveluiden hoitotyöntekijöille- verkkokoulu, Alkusammutuskoulutus ja Elvytystaidot – koulutus.

Yksikön henkilöstön kanssa on myös käyty läpi toimintaohjeet, miten toimitaan uhkaavissa tilanteissa ja merkittävissä toimintayksikön tuotannolliseen arkeen liittyvissä häiriötilanteissa erityisesti virka-ajan ulkopuolella. Henkilöstön säännöllisellä koulutuksella ja edellä mainituilla toimilla pyritään varmistamaan koko henkilöstön osaaminen ja tilanteiden tunnistaminen.

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.

Toivolansaarikodissa on tiedossa palautekanavat, mikäli yhteistyökumppanien toiminnassa on puutteita tai huomautettavaa.

Pirkanmaan Voimian toiminnasta voi antaa palautetta joko Voimian Aromi- palvelun kautta tai suoraan Voimian esihenkilölle esimerkiksi Signal- viestillä. Terveystalolle voi antaa palautetta lääkäripalvelujen tuottamisesta sekä takapäivystäjän toiminnasta Forms- linkeillä tai esihenkilön kautta sähköpostitse. Ikaalisten kaupungille voi antaa palautta joko ottamalla suoraan yhteyttä kiinteistönhoitajaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalveluiden kautta.

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.

Toivonsaarikodin 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.

Toivolansaarikodissa 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

Toivolansaarikodin omavalvontasuunnitelma on yksikössä esillä ja henkilökunnan saatavissa yksikön Teams kanavalla. Omavalvontasuunnitelma käydään pääpiirteittäin läpi yksikön viikkopalaverissa aina sen jälkeen, kun päivitys on tehty.
Jokaisella yksikössä työskentelevällä työntekijällä on velvollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä. Omavalvontasuunnitelma on luonteelta ohjekirja siitä, miten meidän yksikössämme toimitaan.

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.

Toivolansaarikodin omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun yksikön toiminnassa tulee muutos tai jonkun asian toimintatapa organisaatiossa muuttuu tai tulee yksikön toimintaa koskeva lakimuutos. Mikäli yksikön toiminnassa huomataan esimerkiksi valvontakäynnin yhteydessä korjaamisen tarvetta, tehdään tarvittavat korjaukset ja toimintatapamuutokset, jotka kirjataan myös omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan raportointi

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

Toivolansaarikodin esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Ikaalinen 19.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Miia Määttä, asumispalvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.