Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Torkonkartano

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 24
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 26
3.6 Henkilöstö 27
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 31
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 32
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 32
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 38
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 40
3.13 Infektioiden torjunta 41
4 Omavalvonnan riskienhallinta 42
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 42
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 48
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 50
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 51
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 51
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 53
5.1 Toimeenpano 53
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 53
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 55

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

Torkonkartano

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Torkonkartano, Hakanperäntie 2D, 37800 Akaa

Visakoivu 040 335 3430

Rantaorvokki 040 335 3032

Kurjenkello 040 335 3431

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Visakoivu, 12 asiakaspaikkaa
- Rantaorvokki, 12 asiakaspaikkaa
- Kurjenkello, 12 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Palveluesimies Minna Vesaniemi, minna.vesaniemi(at)pirha.fi, puh. 040 335 3432

Palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen(at)pirha.fi, puh. 040 335 7604

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ja lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista 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.

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.

Torkonkartano tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista 36 asiakkaalle. Torkonkartanon kiinteistö on Akaan kaupungin. Kiinteistön hoidosta ja kunnostuksesta vastaa Akaan kiinteistöhoito. Puutarhanhoito/nurmikot kuuluvat Akaan kaupungin vastuulle.

Torkonkartanon asiakkaan palveluun kuuluu ympärivuorokautinen hoito ja huolenpito, huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma huone sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Asiakas on meillä vuokralla ja hänen huoneensa on hänen kotinsa, mikä edellyttää hienotunteisuutta ja yksilöllisyyden huomioimista. Huoneessa on valmiina yöpöytä sekä sänky. Asiakas voi tuoda omia

tavaroitaan huoneeseensa, kodikkuutta lisäämään. Kuitenkin turvallisuusnäkökulma huomioiden. Yksikössä on esteetön aidattu iso piha-alue ja aurinkoterassi puutarhakalusteineen, jossa asukkaat voivat ulkoilla turvallisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Torkonkartanolle osoittama omalääkäri käy kodissamme tiistaisin. Lääkäri käy lääkärikierrosta vastuussa olevan työntekijän kanssa läpi lääkärinkiertolistalla olevat asiat. Lääkärikierroille osallistuu pääsääntöisesti sairaanhoitajat, mutta heidän poissa ollessaan myös lähihoitajat.
Lääkärikiertoon nimetyn hoitajan tehtäviin kuuluu mm. huolehtia lääkärikierrolla esiin tulevien asioiden kirjaamisesta, lääkemuutoksien tekemisestä sekä tiedottamisesta. Pääsääntöisesti hoitaja ei tällöin osallistu perushoitotyöhön, vaan on työvuorossa ylimääräisenä. Omalääkäriin hoitajat voivat olla yhteydessä muulloinkin, virka-aikana. Lisäksi hoitajat voivat ottaa yhtyettä takapäivystäjään.

Sopimusapteekkina toimii Urjalan apteekki, joka toimittaa kaikki lääketilaukset, sekä annosjakelupussit. Hoitotarvikkeet hankitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen koritilauksen kautta. Hoitotarvikkeiden saannista päättää lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö. Edellytyksenä näiden saamiseen on, että sairaus on pitkäkestoinen ja kestää yli kolme kuukautta

Palveluihin kuuluvat myös Vivago turvaranneke, pyykkihuolto, ateriapalvelu, sekä mielekkään arjen ohjaus. Parturi ja jalkahoito tilataan erikseen paikallisilta yrittäjiltä. Kuntouttavasta työtoiminnasta meillä käy tiistai-, keskiviikko-, ja torstai päivinä virike- ja ulkoilutustyöntekijä. Keittiöstä, ateriapalvelusta ja siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Asiakkaiden liinavaatteet ja pyyhkeet hankitaan lainatekstiileinä Sakupe Oy:sta. Sakupe Oy:lle menevät myös asukaspyykit. Henkilökunnan työasut tulevat lainatekstiileinä Sakupe Oy:ltä.

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.”

Torkonkartanossa palvelua toteutetaan ympärivuorokautisena siten, että hoitohenkilökuntaa on koko ajan paikalla. Näin varmistetaan palveluiden saaminen päivällä, illalla ja yöaikaan. Hoitajia on aamuvuorossa yhteensä 8, iltavuorossa 6 ja yöllä 2. Yövuorossa kaksi lääkeluvallista hoitajaa huolehtivat kaikista ryhmäkotien asiakkaista. Työntekijöiden tarvittavaa määrää seurataan laskemalla mitoitusta, mikä tulee olla vähintään 0,60 työntekijää asiakasta kohden.

Hoitohenkilökunta kiertää kaikissa ryhmäkodeissa ja näin varmistetaan, että hoitajat tuntevat kaikkien ryhmäkotien asiakkaat. Tämä auttaa hoitohenkilökunnan sijoittelua poissaolojen yhteydessä. Jokaiseen työvuoroon ja ryhmäkotiin on nimetty vastuuhoitaja, joka toimii vuoronsa aikana lääkevastaavana ja huolehtii esim. siitä, että ryhmäkotien kalenterissa olevat asiat tulee tehdyksi. Kaikille asiakkaille on nimetty omahoitaja, sekä varahoitaja.

Noudatamme Torkonkartanossa yllä olevia hyvinvointialueen arvoja. Jokainen työntekijä on velvoitettu lukemaan Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia, missä nämä arvot on kerrottu. Tämä löytyy kahvihuoneen kansiosta (allekirjoittavat luettuaan). Myös työntekijöiden ammatilliset koulutukset, velvoittavat työntekijää toimimaan ammattieettisesti kaikissa tilanteissa.

Ikäihmisten palveluita Torkonkartanossa johdetaan aktiivisen ja hyvän arjen, omahoitajuuden, asiakaslähtöisen ja voimavaroja tukevan ajattelun kautta. Lämmin, yksilöllinen ihmisläheinen ja kunnioittava hoito- ja vuorovaikutus asiakkaiden, heidän omaistensa, läheistensä sekä hoitohenkilökunnan välillä ovat tärkeitä elementtejä hyvän arjen toteutumiselle. Asiakkaan omia toiveita kuullaan ja ollaan aidosti läsnä. Toimimme asiakas edellä, asiakkaan voinnin mukaan, arvokkaasti ja vastuullisesti.

Asiakasraati kokoontuu joka kuukauden ensimmäinen sunnuntai yhteisissä tiloissa. Virikeryhmään kuuluvat työntekijät huolehtivat vetovastuusta vuorollaan ja tekevät käydyistä keskusteluista muistion. Raadissa esiin tulleita toiveita yritetään toteuttaa asiakaslähtöisesti.

Asiakkaan elämänpolkuselvitys mahdollistaa yksilöllisten mieltymysten, tapojen ja tottumusten huomioimisen hoidossa. Asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelmat päivitetään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa. Omahoitajat tekevät puolivuosittain tai asiakkaan voinnin muuttuessa RAI-arvioinnit yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Torkonkartanossa on nimetyt RAI –vastaavat.

Omaisia ja läheisiä kutsutaan erilaisiin tapahtumiin ja he ovat aina tervetulleita Torkonkartanoon. Vierailuissa huomioidaan mahdolliset tartuntatautitilanteet ja rajoitukset. Omaisten tulee toimia yksikössä saatujen ja yleisten valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti. Omaiset voivat olla yhteydessä asioiden hoidossa hoitohenkilökuntaan tai esihenkilöön. Omaisyhteistyötä ylläpidetään säännöllisesti myös puhelimitse, tekstiviestein ja omaisten hetkissä.

Torkonkartanon henkilökunnan tarjoamat avut ja tuet asiakkaille edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentävät eriarvoisuutta ja edistävät osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseen osallistuvat talon yhteistyökumppanit esimerkiksi SPR, 4H, Akaan seurakunta, Kennelliitto, Alpakat, Nahkialan päiväkoti ja Pappilan koulu.

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi turvallisuuden vaarantuvan. Asiakasturvallisuudesta huolehditaan mm. pitämällä ympäristö esteettömänä ja turvallisena liikkua.

Palo- ja pelastussuunnitelman säännöllinen päivittäminen Akaan kiinteistöhuollon toimesta (29.7.2024) ja työntekijöiden tähän perehdyttäminen, on osa asiakasturvallisuutta. Evakuointiharjoitukset pidettiin 17.3.2025 sekä 19.3.2025. Turvallisuusperehdytys koostuu Torkonkartanoon luodusta turvallisuuskansiosta, mistä löytyvät palo- ja pelastussuunnitelma sekä tietoa turvallisuusasioista. Kansio sijaitsee kahvihuoneessa. Työntekijät tutustuvat myös Pirhan intrassa löytyviin turvallisuusohjeisiin. Jokainen työntekijä käy turvallisuuteen liittyviä työnantajan edellyttämiä koulutuksia esim. ensiapu-, tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman päivittäminen aloitettiin 7/24 viikkopalaverissa. Silloinen omavalvontasuunnitelma jaettiin käsiteltäväksi osiin kolmen kodin kanssa ja osa työntekijöistä osallistui suunnitelman laatimiseen. Omaiset otimme mukaan omavalvontasuunnitelman kehittämiseen, keskustelemalla heidän kanssaan Torkonkartanon 10 -vuotisjuhlissa 10/24, sekä omaisten iltapäivässä 10/25. Asiakkaat otimme suunnitteluun mukaan 11/24 asiakasraadissa. Tätä kyseistä omavalvontasuunnitelmaan on päivitetty useampaan eri pohjaan näiden vuosien aikana. Tämä suunnitelma on päivitetty keväällä 2026.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Minna Vesaniemi, Palveluesimies, minna.vesaniemi(at)pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys
Palveluyksikön 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.

Torkonkartanon esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa. Esihenkilö tiedottaa omavalvontasuunnitelman muutoksista ja päivityksestä työntekijöille viikkopalaverissa, jonka jälkeen työntekijät lukevat suunnitelman ja allekirjoittavat sen. Tästä viikkopalaverista tehdään muistio, mikä on luettavissa Torkonkartanon omasta teams tiedostosta.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Torkonkartanon omavalvontasuunnitelma löytyy sisääntuloaulan ilmoitustaululta, Torkonkartanon omasta Teamsistä sekä julkisena Pirha.fi-sivustolta. Esihenkilö vastaa omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä

Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

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

RAI

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

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

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-

vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisraportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf

Torkonkartanossa jokainen työntekijä vastaa asiakkaiden laadukkaasta hoidosta työvuoronsa aikana. Laadusta, asiakkaiden hoidosta ja siinä tapahtuvista muutoksista ja kehittämiskohteista keskustelemme viikkopalavereissa. Epäkohdat tuodaan esihenkilölle tiedoksi. Virheiden tapahduttua emme etsi syyllistä, vaan yhdessä mietimme ratkaisuja ja opimme virheistämme.

Torkonkartanon erilaiset suunnitelmat ja ohjeet esim. lääke- ja omavalvontasuunnitelmat työntekijät lukevat ja allekirjoituksellaan todistavat lukeneensa. Esihenkilö tiedottaa asioista esim. viikkopalaverissa, ilmoitustaululla, teamsissä tai sähköpostitse (työntekijän velvollisuus seurata). Viikkopalaverista tehdään muistio, mikä löytyy Torkonkartanon teamsistä.

Torkonkartanon työntekijät velvoitetaan osallistumaan Pirhan osoittamiin RAI-koulutuksiin. RAI- vastuuhenkilöt on nimetty. Vastuuhenkilöt huolehtivat ja tuovat tietoa RAI asioista. Laatutavoitteiden saavuttamista seurataan RAI-vastuuhenkilöiden ja esihenkilön toimesta.

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.

Torkonkartanossa kannustetaan tekemään Haiprot kaikista läheltä piti- tai vaaratilanteesta. Työntekijät saavat tähän perehdytyksen. Sairaanhoitajat ja esihenkilö käyvät HaiProt ensin lävitse ja niistä keskustellaan viikkopalavereissa, missä mietitään yhdessä tarvittavia toimenpiteitä HaiPro -tapahtumien vähentämiseksi.

Työntekijät osallistuvat voimavaralähtöiseen koulutukseen, käyden moodle koulutuksen ja kaksi lähipäivää. Myös esihenkilö osallistuu koulutukseen.

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.

Palveluesimies Minna Vesaniemi, minna.vesaniemi(at)pirha.fi
Palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen(at)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

Torkonkartanossa esihenkilö ja hoitohenkilökunta tiedottavat asiakkaille ja omaisille muuttuneista palveluista ja asioista. Asiakkaan muuttaessa Torkonkartanoon hänelle annetaan “Tervetuloa uuteen kotiisi “- tiedote, mistä löytyvät
mm. Torkonkartanon yhteystiedot. Tarvittaessa henkilökunta auttaa löytämään asiakkaalle tarvittavat lisäpalvelut. Kuukauden ensimmäisenä sunnuntaina Torkonkartanossa järjestetään asiakasraati, johon halukkaat voivat osallistua. Asiakas raadissa keskustellaan asiakkaiden toiveista ja käydään läpi ajankohtaisia asioita.

Torkonkartanossa jokaista asiakasta hoidetaan yksilöllisesti hänen toiveensa/itsemääräämisoikeutensa huomioiden. Asiakkaat ja heidän omaisensa kohdataan inhimillisesti ja ammattimaisesti. Asiakkaan omaisen kanssa asioista

puhutaan asiakkaan huoneessa tai ryhmäkodin kansliassa luottamuksellisesti. Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu muutosta, tämä päivitetään hoitosuunnitelmaan ja tuodaan tiedoksi asiakasta hoitaville hoitajille. Asiakkaan lähiomaiseen ollaan yhteydessä sovitusti, jos asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, esim. voinnin nopea lasku.
Torkonkartanon asiakkaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus ottaa aina yhteyttä hoitohenkilökuntaan sekä esihenkilöön. Omaisten toiveet huomioidaan mm. henkilökunnalle tulleiden palautteiden sekä Pirhan ja THL:n keräämien asiakaskyselypalautteiden kautta. Sisääntuloaulassa on postilaatikko ja sen vieressä ilmoitustaululla on palautelomakkeita täytettäväksi. Postilaatikko tarkistetaan 1 krt/ viikko. Yhteydenoton jälkeen aloitamme tarvittaessa toimenpiteet välittömästi. Saadut palautteet antavat mahdollisuuden kehittää toimintaa. Ilmoitustaululla on myös omaisille tarkoitettavaa luettavaa tai tiedotteita (esim. omavalvontasuunnitelma, ruokalista). Ilmoitustaululta löytyvät myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä kuluttajaneuvonnan yhteystiedot.

Torkonkartanosta löytyy monen kielen osaamista, joka mahdollistaa asiakkaiden kielellisen oikeuden. Tarvittaessa hoitoneuvottelussa asioiden ymmärtämisen varmistamiseksi voidaan käyttää tulkkipalvelua.

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.

Torkonkartanon työntekijöillä on vastuu ja velvollisuus puuttua asiakkaiden epäasialliseen kohteluun välittömästi ja tehdä siitä välittömästi ilmoitus. Torkonkartanon henkilöstön viikkopalavereissa on keskusteltu asiakkaan kaltoinkohtelusta, ilmoitusvelvollisuudesta ja eri kaltoinkohtelun muodoista sekä toimintatavoista näissä tilanteissa. Asiakasta voidaan kaltoinkohdella monella eri tavalla ja jokainen tapaus käsitellään välittömästi Pirhan ohjeiden mukaisesti. Kaltoinkohtelusta täytetään Epäkohta-ilmoitus, joka toimitetaan palveluesimiehelle sekä vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä HaiPro-ohjelmalla.

Asiakasta kaltoinkohdelleen työntekijän kanssa keskustellaan ja tehdään asiasta muistio. Muistio lähetetään automaattisesti alueen palvelupäällikölle ja yhdessä esihenkilön kanssa selvitetään asia Pirhan ohjeiden mukaisesti. Yksikön toisen asiakkaan kaltoinkohdellessa toista asiakasta, ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin tilanteen uusiutumisen ehkäisemiseksi.

Mikäli epäillään, että Torkokartanon asiakkaan omainen/läheinen syyllistyy kaltoinkohteluun, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen kanssa. Omaisten käyntejä ei voida rajoittaa, ellei kyseessä ole selkeä turvallisuusriski. Mikäli tilanne jatkuu, otetaan yhteyttä alueen sosiaalityöntekijään ja hoitavaan lääkäriin. Pidetään hoitoneuvottelu, jossa asiakkaan ja omaisen lisäksi on paikalla lääkäri, sosiaalityöntekijä, omahoitaja, yksikön esimies ja muita mahdollisia edustajia. Ratkaisun löytämiseksi voidaan konsultoida myös poliisia ja edunvalvontaa.

Torkonkartanossa työyhteisössä kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella.

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.

Torkonkartanossa asiakkaita informoidaan henkilökunnan toimesta, ilmoitustaululla löytyvistä tiedotteista ja yhteystiedoista, asiakasraadeissa, sekä tarvittaessa läheisen kautta. Epäkohta tilanteessa asiakkaalle kerrotaan tapahtumista, sen vaikutuksesta, ilmoitusten tekemisestä, sekä jatkotoimenpiteistä. Asiakkaan toiveesta tai toimintakyky huomioiden mukaan otetaan yleensä mukaan läheinen tai edunvalvoja. Tarvittaessa mukana voi olla myös muita ammattiryhmiä, kuten esimerkiksi lääkäri.

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

Torkonkartanossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja hoitotahdosta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan, että asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa (esim. hoitoneuvotteluissa). Palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asioiden hoitajan nimi, ketä hoitaa laskut, käteisvarat ja välttämättömät asioinnit.

Torkonkartanossa asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan hoitoon, palvelusuunnitteluun ja toteutukseen. Tätä vahvistetaan ennaltaehkäisevällä työskentelytavalla ja moniammatillisella yhteistyöllä (lääkäri, asiakas, omainen, omahoitaja, sairaanhoitaja sekä esihenkilö). Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään yksilöllisesti huomioiden asukkaan toiveet ja tarpeet. Asiakkaan toiveet kirjataan ylös hoitosuunnitelmaan ja niitä päivitetään säännöllisesti toiveiden muuttuessa. Jos asiakkailla on haasteita toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan, heitä pyritään tukemaan eri tavoin mielipiteiden ilmaisussa. Jos se ei onnistu, tietolähteinä käytetään asiakkaan omaista/läheistä, ennalta tehtyä hoitotahtoa ja siihen sisältyviä toiveita.

Asiakkaan muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta. Niin kauan, kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle annetaan etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta.

Mahdollisuuksien mukaan asiakasta kannustetaan laatimaan hoitotahto, tai siitä kysytään asiakaan muuttaessa Torkonkartanoon. Tällä pystytään noudattamaan hänen elämänarvojaan ja ratkaista hoitoratkaisut perustuen hänen omaan

tahtoonsa. Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Asiakas saa itse päättää, paljonko hän viettää aikaa yhteistiloissa ja osallistuuko tapahtumiin ja virkistystoimintaan. Asiakas saa päättää, milloin hän ottaa vieraita vastaan.

Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Rajoitustoimenpiteistä kirjataan rajoittamisen aloitus ja lopetusaika. Kirjauksissa tulee huomioida myös aika, jolloin rajoitus ei ole käytössä ja arvioida joka kerta erikseen rajoittamisen tarpeellisuus.

Saattohoidossa olevan asiakkaan luo voi omainen tulla myös yöllä ja halutessaan yöpyä. 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.

Asiakkaan muuttaessa Torkonkartanoon pyydetään, että kallisarvoisia esineitä/koruja ei tuotaisi tänne. Myös asiakkaan omat rahat säilytetään hänen huoneessaan. Tällöin rahat/arvoesineet ovat hänen/edunvalvojan/omaisen /läheisen vastuulla. Kirjallisen suostumuksen tästä allekirjoittaa asiakas itse tai jos hän ei siihen kykene, hänen laillinen edustajansa. Asiakkaalla toivottava rahavara olisi max. 50 €. Henkilökunta ei saa käyttää asiakkaan pankkikorttia ja sen säilytys kuuluu asiakkaalle. Jos, rahoja katoaa, ilmoitus esihenkilölle, esihenkilö ilmoittaa läheiselle/edunvalvojalle, rikosilmoituksen tekeminen.

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.

Torkonkartanon asukkaan palveluntarve arvioidaan hyödyntäen Rai – toimintakykymittaria. Sijoituspäätös tehdään asiakasohjaustiimissä tai moniammatillisessa tiimissä.

Omahoitaja laatii yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa / läheisensä kanssa hoito- ja kuntoutussuunnitelman yhden kuukauden kuluessa asiakkaan muuttaessa yksikköön. Suunnitelmien pohjana käytetään Elämän Polku –elämänkaarilomaketta, josta saadaan tärkeää tietoa asiakkaan elämästä ja sen vaikutuksesta nykyhetkeen. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määritellään yksilölliset tavoitteet, kuten sairauden kanssa elämään sopeutuminen, sosiaalisten verkostojen ylläpitäminen, elämän jatkuminen entisellään niin pitkään kuin mahdollista, toimintakyvyn tukeminen ja säilyminen, apuvälineet, hoitotarvikkeet, kotona asumisen turvaaminen, vahvojen kykyjen tunnistaminen ja ylläpitäminen, korvaavien taitojen löytäminen menetettyjen tilalle ja mielekäs elämä.
Hoitosuunnitelmaa ja hoitolinjauksia tarkennetaan ensimmäisessä hoitoneuvottelussa, johon asiakkaan lisäksi osallistuvat omalääkäri, omainen/läheinen, omahoitaja ja sairaanhoitaja. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa hoito- ja kuntoutussuunnitelma

tulostetaan asiakkaalle ja hänen asianhoitajallensa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä Rai päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein. Suunniteltujen toimintojen toteutuminen ja arviointi kirjataan potilastietojärjestelmään.

Omni-potilastietojärjestelmä on käytössä hoitotyön kirjaamisessa. Omahoitajajärjestelmällä turvataan hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus. Sairaanhoitajat valvovat hoito- ja kuntoutussuunnitelmien päivittämistä. Koko hoitohenkilöstöllä tulee olla tieto kunkin asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman sisällöstä. Asiakasasioita käsitellään yksikön palavereissa. Henkilökunnan vuorojen vaihtuessa pidettävissä raporteissa taataan hoidon jatkuvuus.

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 läheimmonen 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 Torkonkartanoa 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

Torkonkartanon toimintaa koskevat muistutukset käsitellään työyhteisössä palveluesihenkilön toimesta niiden henkilöiden kanssa, jotka mahdollisesti ovat osallisia asiassa. Muistutuksen tehnyt saa kirjallisen vastauksen. Palveluesihenkilö raportoi muistutuksesta palvelupäällikköä. Tarvittaessa järjestetään myös keskustelutilaisuus, jossa asianosaiset ovat paikalla. Muistutus aiheuttaa aina työyhteisössä pohdinnan toiminnan, olosuhteiden, hoitotyön tai vuorovaikutuksen kehittämisestä/muuttamisesta. Henkilökunnan tai yksittäisen hoitajan koulutussuunnitelmassa huomioidaan myös muistutuksessa esiin tulleet asiat.
Torkonkartanon kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään siten, kun valvontaviranomainen ohjeistaa ja päättää. Korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi

tai huomioidaan ehkä seuraavaa talousarviota laadittaessa. Kantelu- ja valvontapäätöksissä käsittelyssä vastuullisina ovat palveluesimiehen lisäksi palvelupäällikkö ja valvontayksikkö. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1-4 viikon kuluessa.

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.

Henkilöstöltä kerätään palautetta viikkopalavereissa, kehityskeskusteluissa sekä palautetta voi antaa suoraan esihenkilölle. Palautteet käsitellään Torkonkartanon

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

Torkonkartanon vakituiseen henkilökuntaan kuuluvat tällä hetkellä: esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitaja, 22 lähihoitajaa sekä hoiva-avustaja.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella. Varahenkilöstö varataan Tempore järjestelmän kautta. Tähän on kaikilla työntekijöillä omat tunnukset.

Torkonkartanon esihenkilö arvioi opiskelijan soveltuvuuden toimia tilapäisesti ammattihenkilön tehtävissä varmistamalla opintopisteet. Opiskelija esittää todistuksen suorittamistaan opinnoista. Opiskelijat toimivat nimetyn ohjaajan kanssa yhteistyössä.

Tarvittaessa ohjaaja ja opiskelija ottavat yhteyttä opettajaan. Opiskelijoita on pyydetty kertomaan esihenkilölle, jos he kokevat, että eivät saa tarpeeksi ohjausta.

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.

Uuden työntekijän perehdytys alkaa ensimmäisestä päivästä. Sairaanhoitaja ottaa uuden työntekijän vastaan. Työntekijälle kerrotaan yksiköstä, tiloista ja yleisistä asioista. Työntekijä saa Tervetuloa meille töihin -oppaan, sekä luettavakseen perehdytyskansion. Uusi Intro järjestelmä mahdollistaa sähköisen perehdytysprosessin, josta työntekijä näkee Pirhan organisaatiotasolla perehdytettävät asiat, sekä yksikön omat perehdytettävät asiat. Työntekijä ja nimetty ohjaaja merkitsevät Intro järjestelmään perehdytysprosessin edetessä, mitkä osuudet ovat suoritettu. Työntekijä perehtyy kenttätyöhön ohjattuna ja henkilömitoituksen ulkopuolella. Yksilöllisen tarpeen mukaan arvioidaan tarvittavien perehdytyspäivien määrä. Perehtymiseen varataan riittävästi aikaa ja uudella työntekijällä on aina mahdollisuus kysyä ja pyytää opastusta. Uusi työntekijän perehtyy myös kodin kaikkiin suunnitelmiin.

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.

Torkonkartanossa täydennyskoulutuksista tiedotetaan viikkopalaverissa, sekä teams kanavalla. Jokainen toimittaa/näyttää suoritetusta koulutuksesta kopion/todistuksen esihenkilölle. Jokaisen työntekijän velvollisuus on suorittaa esihenkilön ja Pirhan määrittelemät koulutukset. Osaamista seurataan päivittäisessä työssä jatkuvasti. Jos kollegalla tai työntekijällä herää huoli osaamisesta käydään siitä keskustelua esihenkilön kanssa. Tarpeen vaatiessa yksikön sairaanhoitaja voi antaa lisäperehdytystä ja neuvoa/avustaa haastavissa asioissa. Yksikössä olisi tarkoitus ottaa käyttöön myös työpajamalli, jossa sairaanhoitajat pitävät toivotusta asiasta koulutusta esim. katetrointi työpajoja. Näissä työpajoissa kerrotaan teoriatietoa, suosituksia ja harjoitellaan välineiden yms. laitteiden käyttöä.

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.

Torkonkartanon työvuorolistat suunnitellaan niin, että henkilöstöä on hoitajamitoituksen ja asiakasmäärän mukaisesti. Jos työvuoroissa on vajausta, hankitaan näihin vuoroihin sijaisia ennen listan julkistamista. Sairauspoissaolot sekä muut poissaolot korvataan aina sijaisilla. Lomasijaiset hankitaan hyvissä ajoin. Sijaisia hankittaessa mietitään riittävä osaaminen vuorossa. Varmistetaan, että joka ryhmäkodissa on vuorossa lääkeluvallinen hoitaja. Työvuorototeumien tarkastuksen yhteydessä tarkistetaan kolmen viikon mitoitus. Jos tässä nähdään puutteita, asia varmistetaan seuraavalla listalla.

Kaikkien sairaanhoitajien poissa ollessa lähihoitajat konsultoivat takapäivystäjää sekä omaa lääkäriä. Sairaanhoitajat ovat kaikkien ryhmäkotien käytettävissä.
Kriittisessä poissa olotilanteessa yritetään saada kaikilta tahoilta apua. Esim. lähellä olevista yksiköistä Havulinnasta ja Mäntymäestä. Tällaisessa tilanteessa on tärkeätä taata se, että asiakkaat saavat tarpeellisen hygieniahoidon, lääkkeet ja ruoan.
Liian vähäisen henkilöstömäärän vuoksi, voidaan jättää väliaikaisesti uuden asiakkaan ottaminen Torkonkartanoon. Tästä keskustelemme aina erikseen palvelupäällikön kanssa.

Torkonkartanon keittiö- ja siivouspalvelujen henkilöstöstä ja sen määrästä vastaa Voimia. He järjestävät omat sijaiset työhön. Mahdollisesti heidän poissa ollessaan meillä on kodin jääkaapissa pakasteita sekä voimme tilata kauppapalvelusta asiakkaille ruokaa. Siivouksissa autamme huolehtimalla omat jälkemme ja siivoamalla akuutit jäljet. Kiinteistöhuollosta ja sen poissa oloista vastaa kiinteistöhuollon esihenkilö.

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

Torkonkartanossa huolehditaan huolellisesta kirjaamisesta ja ajantasaisten tietojen saatavuudesta. Tarvittaessa asioista tiedotetaan aina hoitoon kuuluvia tahoja ja konsultoidaan myös heitä kokonaisuuden huomioimiseksi.
Meillä on käytössä myös Pakki ja Lappi järjestelmä, josta asiakasohjaajat saavat ajantasaista tietoa esimerkiksi vapautuvasta huoneesta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Torkonkartanon kiinteistö on Akaan kaupungin omistama. Asiakashuoneita on 36, näin jokaisella asiakkaalla on oma huone ja huoneessa oma wc/suihku. Asiakkaiden käytössä on myös ryhmäkotien kolme terassia. Koko talon yhteisiä, asukkaiden

käytössä olevia tiloja ovat yhteiset keittiö-/ruokailutilat sekä oleskeluhuone, saunaosasto, kuntoilutila sekä monitoimitila. Asiakkaat ja heidän läheiset voivat viettää juhlatilaisuuksia monitoimitilassa sovitusti.

Lääkehuone Torkonkartanossa on pieni ja lämpötilan nousu siellä on riski. Tilassa työskentely on myös haasteellista ilmanvaihdon vuoksi. Tästä on tiedotettu ja asiaan on mietitty ratkaisu mm. lääkehuoneen paikan vaihdolla. Lääkeasiaa on ratkaistu hankkimalla kolme lääkekärryä, missä asiakkaiden päivittäiset lääkkeet ovat.

Lisäksi talosta löytyy kolme pientä kansliaa, jokaisesta ryhmäkodista. Näissä myös wc:t. Aulassa on iso wc henkilökuntaa ja vierailijoita varten. Talossa on myös jätehuone, hoitotarvikevarasto, sekä liinavaate/työvaatevarasto.

Jokainen työntekijä perehdytetään sellaisten laitteiden käyttöön, mitä hän tulee työssään tarvitsemaan. Sänkyjen, pritsit sekä nostolaitteiden huolto kuuluu säännöllisesti Loyjerille. Rikki menneet välineet poistetaan asianmukaisesti.

Siivous- ja keittiöpalvelut vastaavat omasta perehdyttämisestään.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Toimitilojen huolto ja kunnostus kuuluu Akaan kiinteistöhuollolle. Heille ilmoitetaan mahdollisista turvallisuuteen liittyvistä ongelmista. Ilmoitus tehdään Pirhan Paketti-ohjelman kautta. Sisäilman laatua seurataan työntekijöiden ja esihenkilön toimesta ja ongelmatilanteissa tehdään Pirhan Paketti-ohjelmalla työpyyntö. Ilmanlaatu Torkonkartanossa on vaihtelevaa. Kesällä ilmenee kuumuutta ja talvella kylmyyttä. Omaisia on pyydetty tuomaan tuulettimia asukkaiden omiin huoneisiin. Lisälämpöpatterit asukkaiden huoneisiin ovat myös mahdollisia. Asiakkaille tilataan myös kesäksi ja talveksi erilaiset peitot. Sisäilman laadun parantamiseksi tilat pidetään siistinä ja tarpeeton tavara vähäisenä. Tämän avulla siivous on tehokasta.

Viimeisin palotarkastus on tehty 19.2.2025
Viimeisin ympäristöterveyden terveystarkastajien käynti ollut 27.8.2025
Viimeisin työterveyshuollon työpaikkaselvityksenpäivämäärä 25.3.2025
Viimeisin Hygieniatarkastus käynti 25.6.2025

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Laitteiden ja välineiden ongelmien ilmoittaminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla, mutta päävastuu on palveluesihenkilö Minna Vesaniemellä (yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman alusta). Ilmoitus tehdään esihenkilölle, joka aloittaa tarvittavat toimenpiteet. Esihenkilön poissa ollessa työntekijät pystyvät tekemään vikailmoituksen myös Pirhan Paketti-ohjelman kautta.

Torkonkartanossa huolehditaan laitteiden käyttökelpoisuus ja asianmukainen käyttö ja säilytys. Suhteutetaan laitteiden käyttö työtehtävien mukaisiin osaamisvaatimuksiin. Suunnitellaan laitekoulutuksen sisältö ja toteutus riskiarvioinnin perusteella. Toteutetaan riskiarvioinnin mukainen koulutus, sisältäen teorian ja harjoittelun. Dokumentoidaan ja arkistoidaan osaamisen suoritukset. Osaamisen ylläpito varmistetaan organisaation ohjeiden mukaisesti. Ja osaamista seurataan.

Henkilökohtaiset apuvälineet asiakas saa Pirhan Akaan hyvinvointikeskuksen apuvälinelainaamosta lääkinnällisenä kuntoutuksena. Asiakkaan apuvälinetarpeen arvioivat apuvälinealan asiantuntija, hoitajat yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa. Apuvälineen myöntämisen perusteena on, että se edesauttaa asiakkaan omaa toimintakykyä. Apuvälinetarve kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Apuvälineiden huolloista vastaa Pirhan pyynnöstä Akaan teknisen toimen työhön perehdytetty ammattilainen. Hän tekee korjauksen itse tai lähettää tuotteen korjattavaksi. Asumispalveluyksikkö ei voi siirtää yksilöllisesti luovutettuja lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä asiakkaalta toiselle.

Asiakkaiden kuulolaitteet saadaan Tays kuulokeskuksesta ilmaiseksi lääkärin tekemän lähetteen pohjalta. Muut pienapuvälineet (esim. silmälasit) asukkaat maksavat itse. Tena vaipat eivät maksa asiakkaille ja nämä tilataan 3 kk välein. Asiakkaiden sängyt, yöpöydät ja kattonosturit, suihkutuolit, suihkulaverit, p-tuolit huoltavat Loyer vähintään kerran vuodessa. Apuvälineiden käytöstä hoitohenkilökunta saa perehdytyksen työsuhteen alussa toisilta hoitajilta tai apuvälinelainaamon fysioterapeuteilta. Asiakas-, potilas- ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro järjestelmän kautta vakuutusyhtiölle ja työnantajalle.

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

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten CRP-, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajien vastuulla. Näihin annetaan aina ohjaus ja tarvittaessa isäkoulutusta perehdytyksen aikana. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniikka). Laitteisiin liittyvät tapaturmat/vahingot ilmoitetaan Haipro ohjelmalla.

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

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

Torkonkartanon tietosuojavastaavana toimii palveluesihenkilö Minna Vesaniemi yhdessä turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa. Palveluesihenkilön tehtäviin kuuluu huomioida tietoturvallinen toiminta sekä tuoda Pirhan siihen liittyviä ohjeistuksia henkilökunnan tietoon. Tietosuojavastaava kiertää yhdessä turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa sisäisen tietosuoja- ja tietoturvakierron vähintään kerran vuodessa ja täyttää siitä lomakkeen. Tämän jälkeen aloitetaan tarvittavat toimenpiteet asioiden korjaamiseksi. Työntekijöille on annettu ohjeet, miten toimia tietoturvaloukkauksien tai epämääräisten sähköpostien suhteen. Luottamuksellisen sähköpostin lähettämisestä on myös ohjeet. Jokainen työntekijä suorittaa Pirhan määrittämän tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen 2 vuoden välein.

Torkonkartanon työntekijä saa käyttöönsä vain sellaisia tunnuksia, mitä hän työssään tarvitsee. Tarpeettomat tunnukset poistetaan. Tieto- ja salassapitolomake allekirjoitetaan. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmään. Jos ohjelmat eivät toimi, otetaan yhteyttä Istekin tukeen. Puhelinnumero löytyy kotien puhelimista. Tietokoneiden vikatilanteissa yksiköissä on tulostettuna asiakkaiden tärkeimmät tiedot (lääkekortit, hosut)

Torkonkartanossa on ulkoalueiden kameravalvonta. Myös lääkehuoneessa on kameravalvonta. Kameravalvonnan avulla voidaan selvittää mahdolliset epäselvät lääkevarkaudet ja/tai lääkehävikit. Tallenteita hallinnoi Akaan kaupunki.

Käytössä on Vivago- hoitajakutsujärjestelmä. Vivago luo asiakkaille turvallisuuden tunnetta, tukee joka päivästä hoitotyötä ja mahdollistaa hoidon vaikuttavuuden seurannan. Vivago laitteiden huollosta vastaa Vivago. Hoitohenkilökunta seuraa hälyrannekkeiden toimivuutta. Talossa on nimetyt Vivago vastaavat.
Asiakkaalle tulee mahdollistaa tv:n katselu, sitä hänen halutessaan. Yksilölliset toiveet otetaan huomioon. Tulevaisuudessa tietokoneiden, tabletin tai puhelimien käyttö lisääntyy.

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

Torkonkartanossa 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.

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

Torkonkartanon käyttöjärjestelmän tunnukset luodaan Pirhan sidosryhmäpalvelun kautta, jonka esihenkilö avaa/vahvistaa. Esihenkilö tarvitsee tunnusten käyttöoikeusajan lisäämiseksi ICT-tunnukset ja oikeudet. Tämän jälkeen esihenkilö voi Paketin kautta hakea työntekijälle tunnukset asiakastietojärjestelmään. Perehdytykseen kuuluu myös tietojärjestelmien opastus/opetus. Tunnukset astuvat voimaan esihenkilön asettamana päivänä ja voimassaolon voi määritellä myös esihenkilö. Tunnukset ovat voimassa työsopimuksen ajan. Tarvittaessa käyttöoikeuden voi lopettaa aikaisemmin tai jatkaa pidemmäksi aikaa.

Käyttöjärjestelmän tunnus tulee työntekijälle tekstiviestillä ja esihenkilö määrittelee sen voimassaoloajan. Asiakastietojärjestelmän tunnukset haetaan paketista ja ne tulevat esihenkilön sähköpostiin, josta esihenkilö toimittaa ne työntekijälle. Myös tämän käyttöjärjestelmän voimassaoloajan määrittää esihenkilö. Kirjaamisen ohjeita päivitetään aina uusien ohjeistuksien myötä ja ne ovat työntekijöiden saatavilla/luettavissa. Potilastietojärjestelmien koulutuksia on saatavilla koulutuskalenterissa.

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

Torkonkartanossa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 21.5.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja sekä toinen kodin sairaanhoitaja vastaavat lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta, sekä yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta.

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

Torkonkartanossa on nimetyt infektiotorjunnan yhdyshenkilöt. He huolehtivat, että Pirhan Intran infektio-ohjeita noudatetaan. Heillä on mahdollisuus osallistua ja pitää ammattitaitoa yllä Pirhan hygieniakoulutusten kautta. Henkilökunnalle tarjotaan infektiotietoa infektioiden ennaltaehkäisystä viikkopalavereissa. Työntekijöiden käsihygienian toteuttamista seurataan säännöllisesti (mm. käsien ihon ja kynsien kunto, desinfektion käyttö). Tarvittaessa yksikön käsihuuhteen ja käsineiden käyttöä seurataan ja lasketaan. Hoitotarvikkeiden tilaaja huolehtii, että tarvittavat suojavarusteet ovat olemassa ja niitä on riittävästi käytettäväksi.

Yksikössä edellytetään, että omaiset/läheiset noudattavat Pirhan infektio-ohjeita. Omaisille/läheisille suojaamistavoista tiedotetaan talon ilmoitustaululla tai kotien ovissa.

Jätehuollosta huolehtii Voimian siistijät, sekä yksikön hoitajat. Yksikössä kierrätetään ja kaikille kierrätettäville löytyy ulkoa oma astia. Erikseen hävitettävä jäte on kaupungin huollon huolehdittava. Näistä tehdään Pakettipyyntö ja Akaan kaupungin työntekijät noutavat jätteet ja hävittävät ne asianmukaisesti.

Työvaatteet saapuvat puhtaina ostopalveluna Sakupe Oy:n kautta ja he hakevat myös likaiset pesulaan. Torkonkartanosta tilataan uudet vaatteet käytön mukaan, muusta huolehtii Sakupe.

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.

Torkonkartanon 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.

Torkonkartanon esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Torkonkartanon esihenkilö Minna Vesaniemi huolehtii toimintojen riskinarvioinnista, työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamista moniammatillisesti. Riskien arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa (Granite) ja aina tilanteiden muuttuessa. Yksikön työturvallisuusriskien arviointia käydään lävitse työntekijöiden kanssa. Pirhan työsuojelulla on useita ohjeita ja prosessikuvauksia liittyen ergonomiaan, tapaturmiin, kemiallisiin, biologisiin, fysikaalisiin ja psykososiaalisiin tekijöihin. Näitä ohjeita on mahdollista henkilökunnan lukea työnantajan intranet – sivuilta.

Torkonkartanon asiakkaisiin liittyviä riskejä voivat olla:

- Kaatuminen
- Sängystä tippuminen
- Perushoitoon liittyvät riskit, kuten painehaavat
- Asiakkaan karkaaminen
- Käytöshäiriöt ja väkivalta
- Asiakkaan tai omaisen tyytymättömyys hoitoon
- Asiakkaan omaisuuteen kohdistuvat riskit
- Esteettömyyden huomiointi
- Yksityisyyden- ja intimiteettisuoja
- Huoltamattomat apuvälineet
- Monet sijaiset ja työtekijöiden vaihtuvuus

Ympäristöön kohdistuvia riskejä voivat olla:

- Liukastuminen
- Ulkopuolinen uhka
- Erilaiset kemikaalit

- Tulipalo
- Sähkökatkokset
- Vesikatkokset
- Sääolosuhteet
- Epidemiat
- Ruokamyrkytys
- Valaistus
- Ilmanvaihto

Torkonkartanon tiedonkulun ongelmiin pyritään vastaamaan niin, että henkilökunnan kanssa pidetään viikkopalavereita ja näistä palavereista tehdään muistio, mikä on luettavissa Torkonkartanon omasta teamsistä. Asioista tiedotetaan päivittäin myös teamsin kautta. Asiakasasiat raportoidaan, kirjataan ja luetaan jokaisessa vuorossa. Asiakkaiden omaisiin ollaan yhteydessä aina tarvittaessa ja etenkin omahoitajat pitävät yllä säännöllistä omaisyhteistyötä. Omaisteniltoja pidetään kerran vuodessa.

Torkonkartanon tietotekniikan häiriöistä ilmoitetaan heti ICT-käyttötukeen tai Omni tukeen. Laajemmissa sähkökatkoissa ja järjestelmien kaatumisesta ollaan heti yhteydessä ympärivuorokauden toimivaan Pirhan Monivalvomoon. Näitä tilanteita varten asiakkaiden ajantasaiset hoitosuunnitelmat ja lääkelistat ovat aina tulostettuina kansioissa. Ryhmäkodeista löytyy esimerkiksi taskulamppuja ja varavilttejä sähkökatkojen varalta sekä ämpäreitä vesikatkojen varalta.

Perehdytysprosessi kuuluu kaikille uusille työntekijöille, kauan työstä poissa oleville tai muutoin sitä tarvitseville työntekijöille. Asiakkaiden hoito- ja lääkeprosessien raportointi ja kirjaus turvaavat hoidon jatkuvuuden. Etenkin lääkärinkierroilla hoitoprosessien tarkka kirjaus YLE-lehdelle, hoitokertomukseen, lääkelistaan ja kalentereihin on tärkeää. Intervalliasukkaiden tai muualta hoitolaitoksista tulevien kohdalla myös nämä asiat huomioitava.

Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon, että joka vuorossa on riittävä hoitajien ja lääkeluvallisten määrä. Poissaoloihin käytetään varahenkilöstön, oman hoitohenkilökunnan tai Temporen työntekijöitä. Jos esimies ei ole paikalla, niin ryhmäkodeissa on kirjallinen ohje sijaistyövoiman hankkimiseen.

Työntekijöiden pysyvyyttä edistää työpaikan avoin ja keskusteleva työilmapiiri, laadukas henkilöstö- ja lähijohtaminen ja työntekijän oman osaamisen vahvistaminen. Yhdessä päätetään ja hyväksytään yhteiset pelisäännöt, epäasialliseen käytökseen puututaan välittömästi suullisesti ja kirjallisesti. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa ja laaditaan työntekijöille henkilökohtaiset kehittämissuunnitelmat. Täydennyskoulutusta tarjotaan säännöllisesti työntekijän oman mieltymyksen mukaan tai jos työntekijän toiminnassa huomataan lisäkoulutuksen tarvetta. Yksikön tämän hetken kehittämiskohteita ovat saattohoito, viriketoiminta sekä työhyvinvointi.

Kuntarekryssä ilmoitetaan auki olevista toimista. Terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä (JulkiTerhikki).

Työntekijöiden työnhyvinvointi on Pirhalle tärkeää ja Virkisty Vapaalla ry tarjoaakin työntekijöille laaja-alaista vapaa-ajan toimintaa sekä erilaisia harrastusmahdollisuuksia. Lisäksi työnantaja tarjoaa Epassi-edun. Laadukas työterveyshuolto on tärkeä osa työhyvinvointia.

Yksikköön on laadittu palo – ja pelastussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai tilanteen muuttuessa. Yksikön henkilökunta osallistuu Pirhan järjestämään paloturvallisuutta taidolla – verkkokoulutukseen. Jonka jälkeen he osallistuvat Pirhassa pidettävään alkusammutusharjoitukseen.

Yksikön pääovi on jatkuvasti lukossa. Ovesta pääsee avaimella, lätkällä tai koodilla. Sisälle pääsee myös soittamalla ryhmäkotiin. Ryhmäkotien puhelinnumerot löytyvät pääovelta ja henkilökunta tulee tarvittaessa avaamaan oven. Ryhmäkotien ovet ovat myös jatkuvasti lukittuna ja niistä pääsee avaimella, lätkällä tai koodilla.

Yksikön lääkehuoneessa ja ulkoalueella on käytössä tallentava kameravalvonta. Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on suojata henkilökunnan työrauhaa sekä lisätä asiakas-, potilas-, lääke- ja työturvallisuutta. Kameravalvonnasta informoidaan kuvauspaikoilla “alueella tallentava kameravalvonta”. Akaan kiinteistöhuollon päälliköltä kysytään tarvittaessa kameroiden tallenteiden katsomisesta.

Asiakasturvallisuudesta huolehditaan pitämällä yksikön ympäristö ja kiinteistö esteettömänä ja turvallisena liikkua. Näin pyritään ennaltaehkäisemään tapaturmia. Käytössä on hoitaja kutsujärjestelmä (Vivago) lisäämään asiakkaiden turvallisuutta. Henkilökuntaa on paikalla 24/7h. Henkilökunnan mitoitus on vähintään 0,60. Mitoitukseen ei ole laskettu yhdistelmätyöntekijöitä ja palveluesimiestä, koska he eivät tee välitöntä hoitotyötä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, intimiteettisuojaa ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Asiakkaat kohdataan rauhallisesti ja ammattitaitoisesti. Tällä pyritään vähentämään muistisairaiden ihmisten käytöshäiriöitä ja väkivaltatilanteita. Asiakkaiden itsemääräämiskyky erinäisiin asioihin kirjataan ylös asiakkaiden hoitosuunnitelmiin. Tästä tehtävästä vastaa asiakkaan omahoitaja.

Rajoitustoimenpiteitä pyritään välttämään, ellei henkilön käyttäytyminen uhkaa vaarantaa vakavasti omaa tai muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta, taikka vahingoittaa omaisuuttaa merkittävästi. Yksikössä noudatetaan Lupa- ja valvontaviraston ohjeistusta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä. Yksikön omalääkäri tarkistaa asukkaiden rajoitusluvat kolmen kuukauden välein tai useammin.

Tartuntatautilaki ja Taysin infektioyksikön asiantuntijat ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Esihenkilö vastaa päivitettyjen ohjeiden viemisestä koko hoitohenkilöstön tietoon ja valvoo ohjeiden noudattamista asumisyksikössä.

Mahdollisista epidemioista ilmoitetaan aina epidemialomakkeella
Pirhan hygieniahoitajalle. Yksikössä on nimetty infektiotorjunnan yhdyshenkilöt. Hygienia kuuluu osaksi yksikön toimintatapoihin perehdyttämisessä. Infektioiden leviäminen pyritään välttämään hyvällä käsihygienialla, käsihuuhteiden käytöllä ja tarvittaessa suojavälineillä. Yksikössä vierailevia tarvittaessa opastetaan erityisesti hyvään käsihygieniaan epidemioiden välttämiseksi. Yksikössä huolehditaan, että henkilökunnalla on tarvittava hygieniakoulutus ja osaaminen.

Hoitoon liittyviä riskejä:
käsihygienia
infektioiden leviäminen
lääkepoikkeamat
Tiedonkulku
Tapaturmat/läheltä piti-tilanteet

Asiakkaan läheisille tiedotetaan Pirhan vierailuohjeet ja niiden noudattamista valvotaan. Asumisyksikön sairaanhoitajat ja hygieniavastaavat huolehtivat yhteistyössä esihenkilön kanssa viranomaismääräysten mukaisten hygieniaohjeiden noudattamisen seurannasta.

Asiakkaiden hyvällä perushoidolla, asentohoidolla, ravitsemuksella ja suun terveydellä ehkäistään aliravitsemustila ja painehaavaumien syntyminen. Asiakkaiden hoidon ja ravitsemuksen laatua seurataan säännöllisesti. Ravitsemus pohjautuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ravitsemussuosituksiin ikääntyneille. Painoa seurataan säännöllisesti ja MNA testi tehdään Rai arvioinnin yhteydessä.

Torkonkartanossa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma.
Lääkehoidon riskeinä Torkonkartanossa on ollut esim. Lääkkeiden antaminen väärälle asiakkaalle, lääkkeitä ei ole jaettu tai lääkkeitä ei ole tilattu. Torkonkartanon lääkehoitoa on kehitetty ja lääkekärryt otettu käyttöön keväällä 2025. Pirhan farmaseutteja on käynyt vierailulla yksikössä ja tehneet esityksen Torkonkartanon lääkehoidosta. Lääkevirheet

ovat vähentyneet huomattavasti. Lääkehoito on nyt turvallista ja selkeää. Lääkehoitoon liittyvät riskit on dokumentoitu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmaan.

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

Torkonkartanon 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.

Torkonkartanossa ilmoitusvelvollisuus on jokaisella työntekijällä. Epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään Haipro ilmoitus. Esihenkilö arvioi myös muiden ilmoitusten tarpeen tapauskohtaisesti. Perehdytyskansiosta löytyy ohjeet ilmoitusten tekemisestä. Lääkevirheet, potilasvahingot, läheltä piti tilanteet, työtapaturmat jne. Henkilökuntaa perehdytetään ja ohjeistetaan ilmoituksien tekemiseen. Muutoksista informoidaan viikkopalaverissa ja teams kanavalla. Kollegoilta saa myös tukea ilmoituksia tehdessä. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja käsittelee ilmoituksia ja ohjaa eteenpäin tarvittaessa. Kaikki ilmoitukset käydään läpi työntekijöiden kanssa viikkopalaverissa.

Edunvalvonnan tarve arvioidaan yhdessä lääkärin kanssa. Ensimmäisen kerran jo hoitoneuvottelussa. Lääkäri tekee lausunnon edunvalvonnan tarpeesta.

Vakavat vaaratapahtumat nostetaan aina esiin viikkopalaverissa ja tilanne käydään läpi. onnistumiset ja epäkohdat. Uusia toimintaohjeita tehdään ja päivitetään tarpeen mukaan. Vakavat vaaratapahtumat informoidaan aina eteenpäin oikealle taholle, esimerkiksi palvelupäällikölle. Asiakkaan kanssa käydään tilanne läpi asiakkaan tilanne huomioiden. Omaisille ilmoitetaan aina vaaratapahtumista. Henkilökunta soittaa ja informoi omaisia. Tarvittaessa voidaan järjestää keskustelu omaisten ja asiakkaan kanssa Torkonkartanossa.

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.

Torkonkartanon 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

Torkonkartanon henkilökunta saa perehdytyksen ohessa tietoa riskeistä. Yksikössä on turvallisuuskansio, jossa käyty läpi yleisiä riskejä, sekä mahdollisia vaaratapahtumia. Lääkehoitosuunnitelmassa tuodaan esille lääkehoidon riskejä ja mahdollisia vaaratapahtumia. Pirha järjestää sisäisiä koulutuksia mm. turvallisesta lääkehoidosta, sekä yleisestä turvallisuudesta. Torkonkartanossa on laadittu ohjeista ja toimintamalleja erilaisiin tilanteisiin. Nämä löytyvät turvallisuuskansiosta.

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.

Torkonkartanossa järjestetään säännöllisesti info- ja palautekeskusteluita ostopalveluiden tuottajien kanssa. Näissä käydään läpi molempien puolien toiveita ja huomioita. Toimintatapoja muutetaan tarvittaessa.

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.

Torkonkartanon 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.

Torkonkartanossa 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

Torkonkartanon omavalvonta suunnitelman päivittää palveluesihenkilö. Omavalvontasuunnitelman päivitykseen osallistuu myös esihenkilön sijainen yksikön vastaava sairaanhoitaja. Henkilökunta lukee aina päivitysten yhteydessä omavalvontasuunnitelman ja vahvistavat sen allekirjoituksella. Muutokset käydään läpi myös viikkopalaverissa, sekä tiedotetaan muutoksista teams kanavalla. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan yhteisiä ohjeistuksia ja allekirjoituksellaan ovat tämän vahvistaneet.

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.

Torkonkartanossa käydään säännöllisesti läpi omavalvontasuunnitelman keskeisiä asioita viikkopalavereissa. Tällöin tarkastellaan, että omavalvontasuunnitelman sisältö on ajan tasalla ja puutteita korjataan tarvittaessa. Myös Pirhan tarkastuskäyntien yhteydessä omavalvonta suunnitelma käydään läpi.

Omavalvonnan raportointi

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

Torkonkartanon 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)

Akaa 10.2.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Minna Vesaniemi, Palveluesimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.