Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Vesilahden asumispalvelut

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 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 21
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22
3.6 Henkilöstö 24
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 28
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 35
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 38
3.13 Infektioiden torjunta 38
4 Omavalvonnan riskienhallinta 39
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 39
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 46
5.1 Toimeenpano 46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 48

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

Vesilahden asumispalvelut

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Vesilahden asumispalvelut, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

- Anttilanhovi p. 050 389 5266
- Kurjenpolvi p. 040 133 5230
- Hoivaosasto p. 040 133 5232

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Anttilanhovi, 7 asiakaspaikkaa
- Kurjenpolvi, 9 asiakaspaikkaa

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset

- Anttilanhovi, 1 asiakaspaikka

Laitoshoito, ikäihmiset

- 11 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t

Päivi Hätönen, hoivatyön esimies, paivi.hatonen@pirha.fi, p. 050 401 7117
Katri Nieminen, palvelupäällikkö, katri.t.nieminen@pirha.fi, p. 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 sekä laitoshoitoa hyvinvointialueen ikääntyneille asukkaille. Asiakkaat ohjautuvat asumisen palveluihin asiakasohjaajan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn palvelupäätöksen perusteella. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumisen palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Vesilahden asumispalvelut tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (16 paikkaa) ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista (1 paikka) sekä laitoshoitoa (11 paikkaa).

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

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.
Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalvelu-

yksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavin keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

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

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

Vesilahden asumispalveluiden tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Vesilahden asumispalvelut tuotetaan läsnäpalveluna, Pirkanmaan hyvinvointialueen omana tuotantona. Ruoka- ja puhtauspalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia Oy ja tekstiilipalveluista Sakupe Oy.

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.”

Tavoitteenamme on tarjota mielekäs ja turvallinen ikääntyminen esteettömässä, kodinomaisessa asuinympäristössä. Tavoittelemme asiakkaille mielekästä arkea kannustamalla heitä heidän terveytensä ja toimintakykynsä ylläpitämiseen, hyvään ravitsemukseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mielekkääseen arjen sisältöön. Tavoitteena on ylläpitää asiakkaiden toimintakykyä ja jäljellä olevia voimavaroja yhdessä asiakkaiden, heidän läheistensä ja hoitohenkilökunnan kanssa sekä kunnioittaa jokaisen asiakkaan elämänkatsomusta ja itsemääräämisoikeutta. Toiminta-ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan yksikön viikoittaisessa palaverissa sekä vuosittaisten kehityskeskustelujen yhteydessä. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan arvojamme ja toimintaperiaatteitamme. Tavoitteenamme on kehittää ja noudattaa toimintatapoja ja -malleja, jotka tukevat arvojemme mukaisen toiminnan toteuttamista ja asiakastyytyväisyyttä.

Vesilahden asumispalveluissa jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, jolla on mahdollisuus tutustua asiakkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Asiakkaalle tehdään puolivuosittain tai hänen tilansa olennaisesti muuttuessa toimintakykyarvio. Tämän pohjalta omahoitaja laatii asiakkaalle yhdessä asiakkaan ja hänen suostumuksellaan läheisen kanssa, yksilöllisen toteuttamissuunnitelman, jonka tavoitteena on kokonaisvaltainen hyvinvoinnin edistäminen huomioiden fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet. Toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on koota ja tiivistää yhteen asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen ja seuranta. Asumispalvelua tarjotaan vuoden kaikkina päivinä ja ympärivuorokauden.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään vuosittain yhdessä henkilöstön kanssa, esihenkilön johdolla. Muut mahdolliset päivittämistarpeet käsitellään tarvittaessa useammin, jos tilanteet ja asiat muuttuvat. Omavalvontasuunnitelma on jokaisen työntekijän luettava ja kuitattava allekirjoituksellaan luetuksi. Suunnitelman laadintaan ja päivittämiseen osallistuva henkilöstö: lähihoitajat, sairaanhoitajat ja hoiva-avustajat.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Päivi Hätönen, hoivatyön esimies, paivi.hatonen@pirha.fi

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

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla yksikön ilmoitustaululla ja Pirhan ulkoisilla internet-sivuilla sekä yksikön Teams-kanavalla. Esihenkilö vastaa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman nähtäville asettamisesta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

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

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

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

- Asiakas on osallistunut arviointiin, tavoitteena yli 80% asiakkaista
- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, tavoitteena yli 70% asiakkaista

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

Lisätietoa henkilöstölle: iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf

Vesilahden asumispalveluissa on nimetty ja koulutettu kolme RAI-avainosaajaa. Muu henkilöstö on koulutettu RAI-arviointien tekoon. Avainosaajat huolehtivat arviointien oikea-aikaisuudesta ja luotettavuudesta yhdessä asiakkaan omahoitajan kanssa. RAI-arviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle puuolivuosittain tai tarpeen mukaan useammin, asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI-arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen mielipiteensä kuullaan ja kirjataan niillä sanoilla, miten asiakas sen tuottaa. Yksikössä pidetään kuukausittain asukaskokouksia, mihinkä jokainen asiakas ja hänen niin tahtoessaan läheisensä ovat tervetulleita. Asukaskokouksista kirjoitetaan muistio.

Lääkäri käy yksikössä säännöllisesti joka toinen viikko, tiistaisin. Maanantaisin, torstaisin ja perjantaisin lääkärille on puhelinkonsultaatioaika, jolloin hän hoitaa esiin tulleita akuutteja asiakasasioita. Yksikön käytössä on lääkärin takapäivystys ja sote-tilannekeskuksen sekä kotisairaalan palvelut. Näiden avulla ylimääräisiä päivystyskäyntejä pyritään välttämään.

Asiakkaille pyritään tarjoamaan niitä juomia ja ruokia, mitä hänelle maistuisi ja sen verran kuin hän haluaa nauttia. Välipaloja on saatavilla ympäri vuorokauden. RAI-tavoitteiden toteutumista seurataan yksikössä säännöllisesti avainosaajien, vastaavan sairaanhoitajan ja esihenkilön toimesta. Tuloksia tarkastellaan yksikkötasoisesti sekä tarpeen mukaan asiakastasoisesti. Tulokset tuodaan henkilöstön tietoisuuteen. Uusi työntekijä koulutetaan ja perehdytetään RAI-arvioinnin tekemiseen ja ensimmäisen arvioinnin hän tekee yhdessä avainosaajan kanssa.

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.

HaiPro ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa viikkopalavereissa. Ilmoitusten perusteella yksikössä toteutetaan tarvittavia toimenpiteitä ja toimintatapojen muutoksia turvallisuuden varmistamiseksi.

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.

Vesilahden asumispalveluissa henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan ja sen juurruttaminen käytäntöön on parhaillaan käynnissä. Asiakkaiden toimintakykyä pidetään yllä huomioiden jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Arjen toiminnoissa kannustetaan, ohjataan ja tuetaan asiakkaita toimimaan itse sekä annetaan positiivista palautetta pienistäkin onnistumisista.

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.

Päivi Hätönen, paivi.hatonen@pirha.fi
Katri Nieminen, katri.t.nieminen@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

Vesilahden asumispalveluissa laaditaan yhdessä asiakaan ja hänen suostumuksellaan läheisensä kanssa RAI-arvioinnin pohjalta toteuttamissuunnitelma. Asiakkaalle nimetty omahoitaja on perehtynyt oman asiakkaansa asioihin ja elämänhistoriaan syvemmin ja tuo saamaansa tietoa yksikön muun henkilöstön tietoisuuteen päivittäisissä raportointi hetkissä.

Yksikössä järjestetään kuukausittain asukaskokous, mihinkä kaikki asiakkaat ovat tervetulleita, samoin heidän läheisensä. Asukaskokouksessa kartoitetaan kaikkien mielipidettä ja kokouksesta laaditaan muistio.

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.

Työnantaja edellyttää työpaikalla hyvää käytöstä eikä hyväksy työntekijöiden, asukkaiden tai heidän läheistensä epäasiallista kohtelua. Asiallinen käyttäytyminen työpaikalla on perusedellytys työyhteisön sisäiselle toimivuudelle ja toimintakyvylle. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, sen selvittämiseksi asianosaiset on nimettävä. Epäasiallisen kohtelun selvittelyssä esihenkilö selvittää tapahtumien kulun viivytyksettä. Käsittely perustuu ilmoitukseen ja havaintoihin sekä niiden perusteella kerättyyn tietoon ja todennettuihin asioihin ja tapahtumiin. Tiedon saatuaan esihenkilö kuulee yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti kumpaakin osapuolta. Yhteisneuvottelu järjestetään mahdollisimman pian.

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.

Yksikön ilmoitustaululla on sosiaali- ja potilasasiavastaavan sekä kuluttajasuojan ajantasaiset yhteystiedot kaikkien saatavilla.

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta, mikäli asiakkaan toiminta ei aiheuta vaaraa hänen itsensä tai muiden asiakkaiden tai henkilökunnan turvallisuudelle. Asiakasta kannustetaan olemaan oman elämänsä aktiivinen vaikuttaja ja hoitotyön keinoin mahdollistetaan hänelle hänen toiminta- ja käsityskykyynsä suhteutettu päätöksenteko, koskien häntä itseään koskevia asioita. Asiakkaan omaa päivärytmiä ja tottumuksia kunnioitetaan. Asiakkaiden liikkumiskykyä ei rajoiteta kuin erittäin

perustellusta syystä. Heitä kannustetaan ja ohjataan fyysisen toimintakyvyn, lihaskunnon ja tasapainon ylläpitämiseen kaikissa arjen toiminnoissa. Erilaisilla liikkumisen apuvälineillä pyritään edistämään omaehtoista liikkumista. Sallimalla itsenäinen ja tuettu liikkuminen mahdollisimman pitkään, lisätään ihmisen itsemääräämisoikeuden tunnetta ja vähennetään tällöin myös monenlaisten rajoitteiden tarvetta.

Rajoittamiskeinoina voidaan käyttää sängynlaitoja, geriatrista tuolia pöytälevyllä, haaravyötä sekä hygieniahaalaria. Päätös rajoitteen käytöstä tehdään aina harkiten ja lääkärin päätöksellä. Lääkäri kirjaa päätökseen potilastietojärjestelmään. Lähtökohtana on, että asiakas ilmaisee oman kantansa rajoittamista koskeviin toimenpiteisiin omassa hoitotahdossaan siinä vaiheessa, kun hän on siihen vielä kykenevä. Asiakas voi hoitotahdossaan ilmaista millaisten rajoitteiden käyttö on hänen kohdallaan mahdollista. Mikäli asiakkaan oma tahto rajoittamistoimenpiteitä koskien ei ole selvillä, lääkäri keskustelee asiasta asiakkaan, hänen suostumuksellaan läheisen ja hoitohenkilökunnan kanssa. Akuuteissa tilanteissa rajoitteiden tarpeellisuudesta päättää tilanteessa mukana oleva hoitohenkilökunta. Rajoitteen käyttöä harkitaan joka kerta tarkasti, ennen sen käyttöä. Rajoitteiden käyttöönotosta, niiden perusteista, ajankohdasta ja kestosta on tehtävä aina huolelliset kirjaukset potilastietojärjestelmään ja toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitteiden mahdollista käyttöä tulee arvioida vähintään 3 kuukauden välein.

Asiakas vastaa itse omien varojensa käytöstä ja hallinnasta. Varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen pyynnöstään läheiselleen tai edunvalvojalle. Jos asiakas ei pysty itse huolehtimaan varoistaan, selvitetään muut mahdolliset tavat järjestää asia. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan, miten asiakkaan rahavarojen käyttöä hoidetaan. Yksikössä ei säilytetä asiakkaan arvo-omaisuutta eikä suuria summia rahaa. Jos asiakas haluaa säilyttää kyseisiä asioita, hän voi sen tehdä omalla tai edunvalvojansa tai läheisensä vastuulla.

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.

Vesilahden asumispalveluiden kaikki asiakkaat tulevat yksikköömme asiakasohjauksen kautta, oli kyseessä lyhyt- tai pitkäaikaishoito. Asiakkaan tultua yksikköön, hänelle nimetään omahoitaja, jolla on mahdollisuus tutustua asiakkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Asiakkaille laaditaan Elämän puu, minkä avulla saamme yksilöllistä tietoa asiakkaan aiemmasta elämästä. Asiakkaille tehdään RAI-toimintakykyarvio puolivuosittain tai useammin, jos hänen tilanteensa olennaisesti muuttuu. Uudelle asiakkaalle RAI-arvio tehdään hoitojakson alettua, jakson kolmannen viikon aikana. Tätä edeltää kolmen vuorokauden mittainen arviointijakso. Arviointi toteutetaan keskustellen asiakkaan ja hänen suostumuksellaan läheisen kanssa sekä hoitotyöhön osallistuvien muiden työntekijöiden kanssa, tarkkaillen asiakasta sekä perehtyen käytettävissä oleviin aiempiin asiakirjoihin. Arvioinnin teon jälkeen tulokset keskustellaan yhdessä ja omahoitaja laatii asiakkaalle toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen suostumuksellaan läheisen kanssa. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puolivuosittain ja sen sisällöstä keskustellaan yhdessä päivittäisten, vuoron vaihteessa olevien raporttien yhteydessä. Asiakas on ensisijainen tiedonlähde, mutta

tietoa pitää usein hankkia myös muista lähteistä, esim. asiakas- ja potilastietojärjestelmistä, asiakkaan suostumuksella hänen läheisiltään sekä koko hoitoon osallistuvalta henkilöstöltä.

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

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

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Vesilahden asumispalveluita 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

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitelleen viikoittaisessa yksikköpalaverissa. Yhdessä yritämme kehittää keinot, miten epäkohdat voidaan korjata ja toimintaa muuttaa siinä määrin, kuin se on mahdollista.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Suoraa palautetta voi antaa kirjallisesti asumisen palvelujen yksiköissä saatavilla olevilla palautelomakkeilla
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Vesilahden asumispalveluissa on käytössä myös palautepostilaatikot ja niiden välittömässä läheisyydessä on palautteenanto lomakkeet. Henkilöstö voi antaa palautetta viikoittaisessa yksikköpalaverissa ja vuosittaisessa kehityskeskustelussa tai sähköpostin / teams-viestin välityksellä. Palautteet käsitellään Vesilahden asumispalveluiden 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

Vesilahden asumispalveluissa työskentelee: hoivatyön esimies, vastaava sairaanhoitaja, 2 sairaanhoitajaa, 16 lähihoitajaa ja 3 hoiva-avustajaa. Lääkäri käy yksikössä joka toinen viikko.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla henkilöstöllä sisäisin henkilöstöjärjestelyin tai tuntityöntekijöiden toimesta. Ensisijaisesti vuokratyövoimaa hankitaan Temporen kautta ja toissijaisesti kilpailutettua, muuta henkilöstövuokrausyritystä apuna käyttäen. Lyhytaikaisen sijaisen työhön perehdyttää työvuorossa oleva hoitaja, joka tuntee yksikön asiakkaat ja toimintatavat sekä hänellä on voimassa olevat lääkeluvat. Lyhytaikaiset sijaiset eivät ole vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta työvuorossaan, vaan vuorossa on työparina vakituinen työntekijä tai pitkäaikainen sijainen. Tarvittaessa henkilöstöä siirretään yksiköiden välillä äkillisten poissaolojen vuoksi, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu.

Opiskelija toimii laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti silloin, kun se on yksikön toiminnan kannalta välttämätöntä ja hänellä on riittävästi opintopisteitä suoritettuna. Sairaanhoitajaopiskelijalla 140 opintopistettä sairaanhoitajana toimimiseen, 90 opintopistettä lähihoitajan sijaisuudessa toimimiseen. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun hänen tietonsa ja taitonsa ovat riittävät sijaisuutta ajatellen. Opiskelijan perehdyttää vuorossa oleva kokenut hoitaja. Opiskelijat eivät vastaa asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta vaan työvuorossa on vakituinen tai pitkäaikainen sijainen työparina. Esihenkilö varmistaa opiskelijan opintosuoritukset opiskelijan esittämästä opintokirjaotteesta.

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.

Uusille työntekijöille pyritään järjestämään työsuhteen alkuun perehdytyspäiviä, jolloin hän ei ole mukana henkilöstömitoituslaskelmissa. Uudet työntekijät ovat aluksi työvuoroissaan työparina kokeneen hoitajan kanssa, joka tietää yksikön toimintatavat, työvälineet ja tuntee asiakkaat ja heidän tapansa. Uudelle työntekijälle laaditaan perehdytyssuunnitelma, josta käy ilmi perehdytettävät asiat ja perehdytyksestä vastaavat henkilöt. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja, yksikön työntekijät ja perehdytettävä työntekijä itse. Henkilöstölle on nimetty vastuualueita, esim. hygienia, RAI, turvallisuus. Kyseiset henkilöt perehdyttävät uudet työntekijät sekä pidempään työssä olleet henkilöt vastuualueidensa asioihin työsuhteen alussa, säännöllisesti ja tarvittaessa.

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

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

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

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

Täydennyskoulutukset suunnitellaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelman mukaisesti. Suunnitelma perustuu työntekijöiden vuosittaisissa kehityskeskusteluissa esiin tuomiin koulutustarpeisiin sekä johdon näkemyksiin koulutustarpeista. Säännöllisesti järjestettäviä, pakollisia koulutuksia ovat LoVe-lääkehoito-, tietoturva ja tietosuoja-, ensiapu-, palo ja turvallisuus-, hygienia-, kirjaamis-, RAI-, tietojärjestelmä- ja VoiVa-koulutukset. Koulutusten osallistumista ja niiden suorittamista seuraa esihenkilö. Jos esihenkilö huomaa puutteita koulutuksiin liittyen tai koulutuksen tarvetta, hän muistuttelee ja keskustelee työntekijän kanssa, järjestää mahdollisuuden koulutukseen ja tarpeen mukaan rajaa työtehtäviä.

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.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan mitoituslaskurin avulla työvuorolista kohtaisesti. Henkilöstön vähimmäismäärä on tällä hetkellä 0,6 hoitotyöntekijää asiakasta kohden /

vuorokausi. Asukkaiden yksilöllisistä palvelutarpeista johtuen henkilöstön määrää voidaan lisätä tilapäisesti esimerkiksi vaativan saattohoidon tai muun hoidollisen perusteen vuoksi. Tällöin lisäresurssoinnista vastaa esihenkilö ammattilaisten tekemän tilannearvion perusteella. Jos työvuorosta puuttuu henkilökuntaa, yritetään puute ensisijaisesti täyttää omalla työntekijäresurssilla. Jos tämä ei ole mahdollista, palkataan lyhytaikainen tuntityöntekijä. Jos tämäkään ei onnistu, ilmoitetaan työntekijätarpeesta Tempore Henkilöstöpalvelut Oy:lle, joka tuottaa sijaispalveluita sosiaali- ja terveysalalle, ja yritetään saada puuttuva työntekijä heidän kauttaan.

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

Asiakkaalla on yksikköön tullessaan OMNI360- ja Mediatri-potilastietojärjestelmissä tarvittavat terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät tiedot; lääkityksestä, sairauksista,

laboratoriotutkimuksista sekä erikoisalojen epikriisit ja suostumukset. Asiakkaan hoito jatkuu näiden tietojen perusteella.

Tarvittavat laboratorionäytteet otetaan ajanvarauksella FimLabin toimipisteessä tai sairaanhoitajan toimesta yksikössä. Röntgentutkimukset tehdään Lempäälän sote-asemalla. Asiakkaat saavat halutessaan kausiluontoiset rokotteet yksikössä.

Lääkäri käy yksikössä joka toinen viikko, tiistaisin ja hoitaa asiakkaiden terveydentilaan liittyvät asiat. Lääkäri tekee kaikille asiakkaille vuositarkastuksen 1 x v. Hoitohenkilökunta vastaa asiakkaiden kiireettömästä sairauden hoidosta. Henkilökunta seuraa asiakkaiden vointia päivittäin, kirjaa havaintonsa asiakas- ja potilastietojärjestelmiin sekä ilmoittavat mahdollisista terveydentilan muutoksista lääkärille. Yksikön lääkärillä on konsultaatiopuhelinaika maanantaisin, torstaisin ja perjantaisin asiakkaiden akuutteihin asioihin liittyen.

Asiakkaiden hammashoidosta vastaa samassa kiinteistössä sijaitseva hyvinvointialueen hammashoitola. Suuhygienisti käy yksikössä kartoittamassa asiakkaiden suun kuntoa vuosittain.

Ympärivuorokautisen lääkärin puhelintakapäivystyksen asiakkaiden asioissa hoitaa Mehiläinen terveyspalvelut Oy.

Sote tilannekeskus palvelee 24/7 antaen akuutissa tilanteessa tukea asiakkaan hoidon tarpeen arviointiin sekä hoitamiseen.

Päivystysapu numerossa: 116 117.

Kiirevastaanotto Lempäälän sote-asemalla ma-pe klo 08-18.

Tays Valkeakosken päivystys ma-su klo 08-22.

Tays Päivystys Acuta 24/7.

Lempäälän kotisairaala ma-su klo 07-21.

Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön turvataan tiedonkulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan mukaan annetaan voimassa oleva lääkelista ja Päivystyskäynnin esitietolomake sekä tarvittaessa toteuttamissuunnitelma. Lähettämisestä huolehtiva hoitaja tarkistaa, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot on kirjattu ja ne välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan asiakkaan läheiselle, asiakkaan suostumuksella.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Vesilahden asumispalveluyksikkö sijaitsee Vesilahden Kirkonkylässä, Pyhäjärven ja Anttilanvuoren välittömässä läheisyydessä. Kiinteistön omistaa Vesilahden kunta. Samassa kiinteistössä toimivat asumispalveluiden lisäksi lähiasema lääkäri-, neuvola- ja fysioterapiapalveluineen sekä hammashoitola ja Fimlab:n laboratorio että Lähitori.

Kiinteistössä on koneellinen ilmanvaihto ja piha-alueet ovat asfaltoidut. Kiinteistössä on yhteinen sali, sauna ja kuntosali asiakkaiden käytössä. Lisäksi kiinteistössä on kappeli, missä on säilytystilat kahdelle vainajalle. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja tarkoituksenmukaisia. Yhteiset tilat ja piha-alueet mahdollistavat yhteisöllisyyden toteuttamisen henkilökunnan ohjauksella ja avustuksella.

Yhteisöllisyyttä lisää yksikössä oleva yhteinen ruokailu- /oleskelutila. Tilassa on muun muassa televisio, radio ja ruokailuryhmä. Asiakkaiden käyttöön on varattu pelejä, askartelutarvikkeita, Memoera ja Partybox. Yksikössä on huuhteluhuone, tilava kylpyhuone, kodinhoitohuone ja aidattu terassi, mihinkä on esteetön kulku yksikön oleskelutilasta. Asiakkaiden henkilökohtaiset vaatteet pestään hoitohenkilöstön toimesta yksikön pesukoneessa. Vuodetekstiilit ja pyyheliinat sekä henkilöstön työvaatteet vuokrataan Sakupe Oy:ltä, joka huolehtii niiden puhtaanapidosta.

Yksikössä on yhden hengen asuinhuoneita, kooltaan 14,5-27,5 m². Isoimmat huoneet on mahdollista ottaa kahden hengen käyttöön. Jokaisessa huoneessa on oma tai toisen huoneen kanssa yhteinen wc. Huoneessa on valmiina moottoroitu hoitosänky hygieniapatjalla. Asiakas ja hänen läheisensä voivat sisustaa huoneen omilla tavaroilla ja kalusteilla. Asiakasta ja hänen läheistään ohjeistetaan turvallisuudesta mattojen ja huonekalujen suhteen, jota liikkuminen huoneessa olisi turvallista ja esteetöntä.

Pirkanmaan Voimia Oy tuottaa ateria- ja puhtauspalvelut

Yksikössä lajitellaan jätteet: lasi, paperi, pahvi, muovi, särmäisjäte, lääkejäte, ongelmajäte, muovi ja biojäte.

Apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta henkilökohtaisena lainana tai käytetään yksikössä yhteiskäytössä olevia apuvälineitä.

Yksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilöt, jotka huolehtivat yksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista ja epäkohdista, turvallisuuskansiossa olevan tiedon ajantasaisuudesta, osallistuvat turvallisuus koulutuksiin ja tuovat ajantasaiset tiedot muun henkilöstön tietoisuuteen.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Hyvinvointialueen sisäinen ohjaus- ja valvontakäynti 14.4.2025.
Työpaikkaselvitys 25.04.2024.
Yleinen palotarkastus 11.01.2024.
Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 20.11.2023.
Työsuojelutarkastus Aluehallintovirasto 15.05.2013.
Tietosuoja- ja tietoturvakierto 10.09.2025.
Sisäinen palotarkastus 19.09.2024.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Tekninen toimi suorittaa tilojen yllä- ja kunnossapitoon liittyvää seurantaa ja valvontaa. Ilmastointikanavat puhdistetaan viranomaismääräysten mukaisesti Vesilahden kunnan

toimesta. Vesilahden kunnan tekninen päivystys vastaa kiinteistöön liittyvissä asioissa kaikkina vuorokauden aikoina numerosta 050 389 5255.

Käytössä olevat välineet huolletaan säännöllisesti, välineiden turvallisuus ja toiminta tarkistetaan, tarvittaessa korjautetaan tai hankitaan uusi. Tukipalvelut tilataan Paketti-palvelutilausjärjestelmän kautta. Paketin kautta tilattavia palveluita on tavarakuljetukset, ICT-tuki ja -tilaukset, toimitilojen huoltotyöt ja remontit ja puhtaanapito- sekä vaatehuoltotilaukset.

Voimian laitoshuoltajat siivoavat asiakkaiden huoneet kerran viikossa ja yhteiset tilat 5 x /vko. Eritetahrojen poistosta huolehtii se, joka tahran ensimmäisenä havaitsee. Eritetahrojen siivoukseen tarvittavat aineet ja välineet löytyvät eritetahrasangosta.

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

Hyvinvointialueen lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on huolehtia lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Huoltoihin, viankorjauksiin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyyntö Paketin kautta, laitteessa olevan tunnistenumeron avulla.

Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen vaaratilanneilmoituksen Fimealle. Fimealle tehtävästä ilmoituksesta vastaa yksikön esihenkilö. Ilmoitus tehdään HaiPro-ympäristön kautta tai

Fimean verkkosivuilla olevalla lomakkeella. Yksikön esihenkilö vastaa tapahtuman ilmoittamisesta myös laitteen valmistajalle, maahantuojalle tai jakelijalle, sillä valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Esihenkilö voi sopia yhteistyökumppani Istekin kanssa, että heidän laiteasiantuntijansa tekee ilmoituksen valmistajalle ja toimittaa tarkemmat tiedot laitteen toiminnassa havaituista ongelmista. Vaaratilanteessa mukana ollut laite tai laitteeseen tallentuneet tiedot tulisi saattaa valmistajalle tutkittavaksi vaaratilanteen syyn selvittämiseksi. Valmistaja on tiedon saatuaan velvollinen ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin tietoonsa tulleen vaaratilanteen uudelleen tapahtumisen estämiseksi. Fimea valvoo valmistajan korjaavan toimenpiteen riittävyyttä ja oikea-aikaisuutta.

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

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

Työntekijöille annetaan tehtävänkuvan mukaiset, tarpeelliset käyttöoikeudet. Tunnukset tilaa tunnustilaaja, joka vastaa siitä, että yksikön työntekijän Pirha käyttäjätunnus ja tarvittavat lisäoikeudet järjestelmiin on luotu hyvinvointialueen sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti. Käyttäjätunnus ja lisäoikeudet tilataan esihenkilön toimeksiannolla ja yksikön vaatimusten mukaisesti. Uusi käyttäjä perehdytetään järjestelmän käyttöön kokeneemman käyttäjän toimesta ja esihenkilö varmistaa, että tarvittavat pakolliset verkkokurssit tietoturvaan ja tietosuojaan sekä kirjaamiseen liittyen on suoritettu.

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

Vesilahden asumispalveluissa 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.

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

Vesilahden asumispalveluissa asiakkaan tiedot kirjataan potilastiedon osalta OMNI360-järjestelmään, asiakastiedon osalta Mediatri-järjestelmään ja toimintakykyarviointien osalta RAI-järjestelmään.

Henkilöstöltä edellytetään henkilö-, asiakas- ja potilastietojen käsittelyn osaamista. Hoitohenkilökunta suorittaa tietoturva- ja tietosuojaverkkokurssit sekä kirjaamiseen ja arkistointiin liittyvän kurssin. Näistä siirtyy merkintä HR-työpöydälle, mistä esihenkilö tarkistaa, että vaadittavat kurssit on käyty ajantasaisesti. Työntekijät kuittaavat sähköisesti käyttö- ja salassapitositoumuksen. Opiskelijat kuittaavat käyttö- ja salassapitosopimukset paperisina versioina. Työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat noudattamaan sääntöjä hyväksymällä tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

Yksikössä tehdään turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta turvallisuus- ja tietoturvakävelyt säännöllisesti ja nämä dokumentoidaan.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta esihenkilölle ja tietosuojatiimille. Tapahtuneesta tehdään HaiPro-tietoturvailmoitus. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla

ei ole käsittelyoikeutta. Tietoturvaloukkauksen ja muiden häiriötilanteiden käsittely aloitetaan välittömästi, kun tapahtunut on tullut tietoon.

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

Vesilahden asumispalveluissa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu 04.06.2024 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja.

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

Vesilahden asumispalveluihin on nimetty kolme infektioidentorjunnan yhdyshenkilöä. Yhdyshenkilöt suunnittelevat ja toteuttavat yksikön infektioidentorjunnan käytäntöjä, tekevät havaintoja hygieniaan liittyviä havaintoja, osallistuvat koulutuksiin, pitävät yhteyttä hygieniahoitajaan, pitävät tietoiskuja, pitävät koulutuksia yhdessä hygieniahoitajan kanssa ja tuovat ajantasaisen tiedon yksikön muun henkilöstön tietoisuuteen. Yhdyshenkilöt ovat laatineet hygieniakansion, mistä löytyy ajantasaiset ohjeet eri tilanteissa toimimiseen. Käsidesinfektioaineen ja kertakäyttökäsineiden kulutusta seurataan vuosittain yhdyshenkilöiden ja tuotetilaajien toimesta.

Hoitotyötä tekevä henkilöstö suorittaa pakollisen infektioiden torjunta -koulutuksen. Esihenkilö seuraa, että kaikki ovat koulutuksen suorittaneet ja antaa ohjeet uudelle työntekijälle koulutuksen suorittamista varten.

Yksikössä lajitellaan jätteet: lasi, paperi, pahvi, muovi, särmäisjäte, lääkejäte, ongelmajäte, muovi ja biojäte. Voimian laitoshuoltajat siivoavat asiakkaiden huoneet kerran viikossa ja yhteiset tilat 5 x /vko. Eritetahrojen poistosta huolehtii se, joka tahran ensimmäisenä havaitsee. Eritetahrojen siivoukseen tarvittavat aineet ja välineet löytyvät eritetahrasangosta.

Työvaatepalvelu on järjestetty Sakupe Oy:n toimesta.

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.

Vesilahden asumispalveluiden 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.

Vesilahden asumispalveluiden esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit yksikössä ovat asiakkaan kaatuminen ja lääkehoidon prosessi. Tämä käy ilmi vuoden 2025 HaiPro-raporteista.

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

Vesilahden asumispalveluiden 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.

HaiPro-järjestelmän avulla henkilöstön on velvollisuus ilmoittaa turvallisuuteen ja epäkohtiin liittyvät tapahtumat viipymättä. Ilmoituksen voi tehdä niin halutessaan myös nimettömänä. Yksikön esihenkilö miettii yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa oman

esihenkilönsä kanssa korjaavat toimenpiteet mahdollisten uusien tapahtumien toistumisen välttämiseksi. Suurin osa poikkeamista käsitellään henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa. Tilanteet otetaan oppimistilanteina eikä syyllisiä etsitä. Tapahtumista tiedotetaan asianosaisille asiakkaille ja heidän läheisilleen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää, että toiminnasta vastaavan henkilön ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita toiminnasta vastaava henkilö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeistä epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viipymättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena eikä henkilöä saa estää tekemästä ilmoitusta.

Kun asiakas ei pysty hoitamaan asioitaan itse, on etsittävä ratkaisu, miten hänen asioitaan hoidetaan hänen puolestaan. Läheinen voi hoitaa toisen asioita esimerkiksi Suomi.fi-valtuuksien avulla tai edunvalvontavaltakirjalla. Edunvalvojaa voi hakea vain, jos muut vaihtoehdot eivät riitä. Jos tuen tarpeessa oleva henkilö on tehnyt aiemmin edunvalvontavaltuutuksen, valtuutetun täytyy hakea valtuutuksen

vahvistamista Digi- ja väestötietovirastolta. Jos edunvalvontavaltuutusta ei ole tehty, henkilölle voidaan määrätä edunvalvoja, joka hoitaa hänen asioitaan. Edunvalvoja määrätään vain silloin, jos henkilö ei pysty terveydellisen syyn takia hoitamaan itse asioitaan eivätkä ne tule millään muulla tavalla hoidetuiksi. Yksiköstä tehdään Ilmoitus edunvalvontatarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle, jos huomataan, että asiakkaan asiat eivät muutoin tule hoidetuiksi.

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.

Vesilahden asumispalveluiden 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
Riskienarvioinnin työkaluna toimii Granite-järjestelmä. Yksikössä on henkilöstön saatavilla lomakkeet vaarojen kartoitukseen ja riskien arviointiin. Esihenkilö vie tiedot lomakkeiden pohjalta Graniteen.

Yksikköön on nimetty neljä turvallisuusyhdyshenkilöä esihenkilön lisäksi. Turvallisuusyhdyshenkilöt osallistuvat koulutuksiin ja työryhmiin, missä käydään turvallisuuteen liittyviä asioita yleisesti ja yksikkökohtaisesti lävitse. Turvallisuusyhdyshenkilöt tuovat muulle työyhteisölle ajantasaiset tiedot, testaavat turvalaitteet säännöllisesti ja suorittavat turvallisuuteen liittyviä tarkastuksia sekä perehdyttävät uudet työntekijät ja pitempään työssä olleet säännöllisesti yksikön turvallisuusasioihin sekä pitävät yllä yksikön turvallisuuskansiota.

Henkilöstö on koulutettu uhka- ja vaaratilanteisiin. Koulutus tapahtuu verkossa ja esihenkilö seuraa koulutukseen osallistumista.

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.

Ostopalveluita ja alihankintana tuotettavia palveluita koskevat palautteet annetaan keskitetysti esihenkilön toimesta palvelun tuottajan vastuuhenkilölle tai raportoidaan suoraan palvelun tuottajan palautejärjestelmän kautta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Vesilahden asumispalveluiden 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.

Vesilahden asumispalveluissa 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

Vesilahden asumispalveluiden omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja siitä on olemassa paperiversio yksikössä. Henkilöstön on luettava ja ymmärrettävä omavalvontasuunnitelma sekä toteutettava sitä päivittäisissä työtehtävissään. Jokainen allekirjoittaa nimellään sitoutumisensa omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman mahdollisista muutoksista tiedotetaan viikoittaisessa yksikköpalaverissa.

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.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan päivittäin esihenkilön, vastaavan sairaanhoitajan ja yksikön henkilökunnan toimesta. Mikäli havaitaan epäkohtia tai puutteellisuuksia, tehdään korjaavia toimenpiteitä asian kuntoon saattamiseksi. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan useammin.

Omavalvonnan raportointi

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

Vesilahden asumispalveluiden esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Vesilahti, 21.11.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Päivi Hätönen, hoivatyön esimies

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.