



Omavalvontasuunnitelma

Havulinna

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3.6 Henkilöstö.....	23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	26
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	27
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	28
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	31
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	33
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	35
3.13 Infektioiden torjunta	36
4 Omavalvonnan riskienhallinta	37
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	42
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	43
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	46
5.1 Toimeenpano.....	46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	46
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](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden 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 riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt 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 kuvattujen 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](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

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

Havulinna

Palveluyksikön yhteystiedot

Havulinna, Ajulantie 29, 37800 Akaa

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

Ryhmäkodit:

Erkkilä 20 paikkaa Puhelin 040 335 4688, 040 3354685

Kerttula 10 paikkaa Puhelin 040 335 4687, 040 3353653

Marttila 12 paikkaa Puhelin 040 335 4690, 040 3353653

Palveluyksikön vastuhenkilö-/t

Kirsi Vaittinen, kirsi.vaittinen@pirha.fi, puh. 040 335 4686

Katri Nieminen, katri.t.nieminen@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.

Havulinna tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (42 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.

Havulinnan 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.

Havulinna tarjoaa pysyvää ympärivuorokautista palvelua kodinomaisessa ympäristössä ikäihmisille. Asukas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa

mukaisesti. Havulinnan palvelut kattavat monipuolisesti asukkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Havulinnassa on aamuvuorossa ja iltavuorossa kahdeksan (8) hoitajaa, yksi (1) hoitaja välivuorossa arkisin ja yövuorossa kaksi (2) hoitajaa. Palvelu on omaa tuotantoa, mahdolliseen henkilövajeeseen tehdään täyttö ensisijaisesti varahenkilöstöstä, tuntityöntekijöistä tai vuokratyövoimasta. Tukipalveluita Havulinnaan tuottaa Pirkanmaan Voimia, joka vastaa ruuan valmiiksi saattamisesta sekä puhtaanapidosta ja ravitsemuspalveluista. Oma henkilökunta annostelee ateriat asiakkaille. Pyykkipalvelua yksikköön tuottaa Sakupe Oy.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuosituksot 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 arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Havulinnassa tarjoamme voimavaralähtöistä toimintaa kodinomaisessa ympäristössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllisten tarpeiden mukainen hoitosuunnitelma (RAI-arvioinnin tulosten perusteella), jossa huomioidaan asiakkaan odotukset hoidon ja palvelun suhteen. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja nämä toiveet ohjaavat hoitajien toimintaa. Kohtelemme asiakkaita kunnioittavasti heidän ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Havulinnassa on omahoitajamalli. Omahoitajalla on 1–2 asiakasta. Jokainen hoivakoti on oma tiiminsä, jossa toimii sairaanhoitaja tiimin toiminnan koordinoijana. Palveluvastaava johtaa yksikköä palvelevalla johtamisen mallilla.

Asukasraadit kokoontuvat ryhmäkodeissa joka kuukauden kolmas sunnuntai. Asukasraadeista kirjataan muistio ja raadeissa esiin tulevia toiveita pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan. Järjestämme virikkeellistä toimintaa ympäri vuoden ja hyödynnämme kolmannen sektorin tarjoamia viriketoimintoja.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot on käsitelty ryhmäkodeittain henkilöstön kanssa. Joka keskiviikko Havulinnessa on osastotunti, jossa käydään koko taloa koskevia asioita läpi sekä asiat, joita edellisellä viikolla on Pirhassa noussut keskusteluun. Tämä toimii myös yhtenä tiedotus kanavana henkilöstölle. Jokaisessa ryhmäkodissa on lisäksi tiimipalaverit, joissa käydään asiakkaiden asioita läpi. Muistiot ja osastotunnit kirjataan Teams-kanavalle, josta työntekijät lukevat ne.

Asiakkaiden läheiset kutsutaan kaksi kertaa vuodessa Havulinnaan, jossa heillä mahdollisuus kuulla ja keskustella Havulinnan asioista. Ensimmäinen vuoden 2025 läheisten ilta pidettiin toukokuussa ja joulukuussa järjestettävään puurojuhlaan kutsutaan läheiset mukaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelmaa käydään ryhmäkodeissa henkilöstön kanssa läpi. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman päivitykseen käyden osioita tästä suunnitelmasta ryhmäkodeissa läpi. Henkilöstöltä nousseet kehitysajatukset/muutosajatukset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kirsi Vaittinen, palveluvastaava, kirsi.vaittinen@pirha.fi.

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Havulinnan esihenkilö vastaa yksikön omaevalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omaevalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omaevalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omaevalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omaevalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Omaevalvontasuunnitelma on tulostettu Havulinnan eteisaulan ilmoitustaululle paperisena. Lisäksi se on tallennettu työntekijöille Havulinna Teams-kansioon. Jokainen työntekijä on veloitettu tutustumaan suunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma on Pirhan internet-sivuilla julkaistuna. Esihenkilön vastuu on ylläpitää ajantasaista omaevalvontasuunnitelmaa ja päivittää se näkyville näissä mainituissa pisteissä.

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 toteutumisasiaportit 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](#)

Havulinnassa omahoitajat tekevät asiakkaan RAI-arvioinnin moniammatillisessa tiimissä. RAI-avainosaajat ja palveluvastaava käyvät aika-ajoin arvioita läpi. RAI-avainosaaja opastaa ja ohjaa sekä seuraa RAI-arviointien tekemisiä. Jokainen hoitaja on suorittanut RAI-koulutuksen ja tarvittaessa saa henkilökohtaista ohjausta arvioinnin tekemiseen.

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.

Havulinnessa henkilökuntaa kannustetaan matalalla kynnyksellä tekemään HaiPro-ilmoituksia. Esihenkilö käy saapuneen ilmoituksen heti läpi ja ne käsitellään osastokokouksissa säännöllisesti. Tarvittavat toimenpiteet toteutetaan ja niihin otetaan henkilökunnan ajatukset mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuja. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://pirha.fi/palveluverkko)

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.

Voimavaralähtöistä työskentelytapaa juurrutetaan Havulinnaan voimavaralähtöisen toimintamallin kouluttajan avulla. Kouluttaja suunnittelee yksilöllisesti hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaan toimintakyvyn huomioiden ne keinot, joilla asiakkaan omia voimavaroja tuetaan mahdollisimman pitkälle. Voimavaralähtöistä toimintamallia voidaan hyödyntää ja toteuttaa aina saattohoitoon asti.

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.

Kirsi Vaittinen, kirsi.vaittinen@pirha.fi, puh. 040 335 4686

Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi, puh. 040 335 7604

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 määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. 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](#)

Havulinnassa asiakkaalle ja asiakkaan läheiselle annetaan Tervetuloa uuteen kotiisi- esite muuton yhteydessä. Esitteessä kuvataan asiakkaan omaisuuden säilyttämisen vastuut, yhteystiedot ja annetaan käytännön toimintaohjeita. Ohjeistukset käydään vielä suullisesti läpi asiakkaan ja läheisen kanssa. Asiakkaan läheisiä pyydetään täyttämään asiakkaan elämästä tärkeitä asioita kokoavaa Elämänpuu-lomaketta, joka annetaan läheisille ennen ensimmäistä hoitoneuvottelua. Neuvotteluun osallistuvat asiakas, asiakkaan läheinen ja asiakkaalle nimetty omahoitaja tai tiimin sairaanhoitaja. Tarvittaessa neuvotteluun osallistuu myös yksikön lääkäri. Neuvottelussa keskustellaan asiakkaan ja läheisten kanssa ja kuullaan asiakkaan toiveita ja elettyä elämää koskevia tärkeitä asioita.

Kahden viikon kuluessa asiakkaan muuttamisesta Havulinnaan asiakkaalle tehdään ensimmäinen RAI-aloitusarviointi, joka päivitetään säännöllisesti 6 kk:n välein tai aina asiakkaan voinnin muuttuessa. Päivittäiset hoitoa koskevat huomiot ja niistä tehdyt

kirjaukset muokkaavat asiakkaan hoitosuunnitelmaa. Asukkaalle valitaan omahoitaja, jonka tehtävä on päivittää hoitosuunnitelmaa ja RAI:ta.

Havulinnassa on käytössä hiljainen raportointi. Henkilökunta lukee hoitosuunnitelmaa ja päivittäisiä hoitoa koskevia kirjauksia tietojärjestelmistä. Työvuoron alussa annetaan lyhyt suullinen raportti ns. akuuteista muutoksista asiakkaiden voinnissa.

Tiimipalavereissa käydään asiakkaiden hoitoa koskevia asioita läpi. Jokainen hoitaja kirjaa itse omat hoitotyönsä tietojärjestelmiin ajantasaisesti.

Asukasraadit ovat joka kuukauden kolmas sunnuntai hoivakodeittain. Asukasraadeissa käydään läpi esille nousseita asioita, kuten mm. ruuan laatua, asiakkaiden toiveita mielekkästä toiminnasta ja ajankohtaisia asioita.

Havulinnassa ei tällä hetkellä ole sellaisia erityisryhmiin kuuluvia asiakkaita, joilla olisi erityistarpeita esim. tulkkipalveluiden järjestämiselle.

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.

Havulinnessa asiakasta kuullaan ja hänelle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin, kuten mm. ruokaan, pesuaikoihin, pidetäänkö ovi auki vai kiinni jne. Nämä toiveet ohjaavat hoitajien toimintaa. Asiakkaan omaisuus säilytetään hänen huoneessaan.

Jokainen hoitohenkilökunnan jäsen on velvollinen tekemään asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai kaltoinkohtelusta ilmoituksen HaiPro-järjestelmään ja esihenkilölle. Esihenkilö huolehtii ilmoituksen käsittelystä ja sen siirtämisestä asianmukaiselle taholle.

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.

Havulinna ilmoitustauluilla sekä sisääntuloaulassa että hoivakodeissa on esillä tiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävistä ja yhteystiedoista. Tiedot löytyvät myös asiakkaalle annettavasta Tervetuloa-esitteestä.

Havulinna esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Eteläisen alueen palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Mahdolliset Havulinnan toiminnasta tulleet muistutukset ja epäkohdat käsitellään viivytyksettä osastokokouksessa tai hoivakodissa, jota muistutus/epäkohta koskee. Mietitään yhdessä näille kehittämisajatus. Epäasiallinen käyttäytyminen tai siihen rinnastettava asia, käydään henkilökohtaisesti esihenkilön ja hoitohenkilökunnan jäsenen kanssa läpi. Tarvittaessa palvelupäällikkö osallistuu käsittelyyn.

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](#)

Havulinnassa rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain silloin ja siinä määrin, kun se on asukkaan oman turvallisuuden vuoksi tehtävä. Rajoittamistoimenpiteet käydään lääkärin kanssa läpi ja näiden käytöstä kirjataan päivittäin hoitosuunnitelmaan, onko käytetty, miksi on käytetty ja kuinka kauan. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään harkiten ja vain turvallisuus syistä. Havulinnassa tällä hetkellä asiakkaiden hoidossa käytössä olevia rajoittamistoimenpiteitä ovat hygieniahaalari, laitalupa, pyörätuoliin haaravyöluipa.

Asiakkailla on omat tavarat ja varat huoneessaan ja heillä on oikeus hallita omaa omaisuuttaan. Tämä tiedotettu heille Tervetuloa- esitteessä. Asiakkaan varavarojen ja omaisuuden säilyttämisestä on annettu ohje työntekijöille. Asukas vastaa itse varojensa

käytöstä ja hallinnasta. Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen läheiselleen/omaisilleen tai edunvalvojalle.

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.

Havulinna Elämänpuu-lomake annetaan asiakkaalle ja läheisille täytettäväksi ja tutustuttavaksi ennen hoitoneuvottelua. Neuvottelu pidetään asukkaan, läheisen ja omahoitajan/ tiimin sairaanhoitajan toimesta. Tarvittaessa myös lääkäri osallistuu. Neuvottelussa käydään läpi asiakkaan toiveita ja elettyä elämää. Kahden viikon kuluessa asiakkaan saapumisesta Havulinnaan tehdään asiakkaan kanssa ensimmäinen RAI-aloitusarviointi. RAI-arviointi tehdään jatkossa säännöllisesti 6 kk:n välein tai aina asiakkaan voinnin muuttuessa. Päivittäisten hoitokirjauksien avulla dokumentoitavat asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn muutokset muokkaavat palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaalle nimetään omahoitaja, jonka tehtävä on päivittää suunnitelmaa ja tehdä RAI-arvioinnit. Havulinna tavoittelee, että kaikkien asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat muodostuvat RAI:n tuottaman toimintakykyä koskevan tiedon pohjalta. Tämä ei vielä täysin toteudu, mutta tämä on tavoite, jota kohti mennään.

Henkilökunta on veloitettu tutustumaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan ja päivittäiskirjauksiin työvuoronsa alussa. Jokainen hoitaja kirjaa itse omat hoitotyönsä potilasjärjestelmään ajantasaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan rakenteellisesti.

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](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto: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](https://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 Havulinnaa 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

Mahdolliset Havulinnan toiminnasta tulleet muistutukset ja epäkohdat käsitellään osastokokouksessa tai hoivakodissa, jota muistutus/epäkohta koskee. Mietitään yhdessä toimintaa koskeville epäkohdille tai puutteille näille kehittämistoimenpiteet. Epäasiallinen käyttäytyminen tai siihen rinnastettava asia, käydään henkilökohtaisesti esihenkilön ja hoitohenkilökunnan jäsenen kanssa läpi. Tarvittaessa palvelupäällikkö osallistuu käsittelyyn.

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](https://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.

Havulinnassa on asiakaspalautelaatikko pääaulassa. Palautteen voi antaa laatikon vieressä saatavilla olevalla paperisella lomakkeella kirjallisesti tai palautteen voi antaa laatikossa olevan QR- koodin kautta avautuvan sähköisen lomakkeen avulla. Palautteet käsitellään Havulinna osastopalavereissa 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](https://intra.pirha.fi)

Palautteiden yhteenvetoreportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Havulinnessa työskentelee palveluvastaava, vastaava sairaanhoitaja, 2 sairaanhoitajaa ja 31 lähihoitajaa sekä 2 lähihoitaja-opiskelijaa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Henkilöstömitoitus täydennetään tarvittaessa varahenkilöstöstä, oman työntekijöiden lisävuoroilla tai vuokrahenkilökunnalla. Sijaiset perehdytetään ja he toimivat yhdessä oman henkilökunnan kanssa työparina. Sijaisille avataan käyttäjätunnukset ja pääsevät lukemaan/kirjaamaan potilastietojärjestelmään. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta.

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Palveluvastaava vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Samoin hänen velvollisuutenansa on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan, valitsemalla heille kaksi ohjaajaa yksikössä ja ohjaaja kulkee opiskelijan valmistumisasteen mukaisesti opiskelijan tukena/mukana.

Tiimin sairaanhoitaja valvoo osaltaan hoitokodissa opiskelijan harjoittelun toteutumista. Yhteistyö koulun ja oppilasvastaavien kanssa tarpeen mukaan.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi) ja [Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](https://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.

Havulinnaan rekrytoidulle uudelle työntekijälle pyritään antamaan 2–3 perehdytyspäivää, kuhunkin hoivakotiin. Hoivakotiin nimetään henkilö, joka perehdyttää työntekijää kodin toimintaan. Perehdytyksessä annetaan aikaa lukea Havulinna Teams-kansioita ja tutustua asiakkaisiin ja heitä koskevaa kirjattuun tietoon. Jos työntekijä on ensimmäisessä palvelussuhteessa Pirkanmaan hyvinvointialueella, aikataulutetaan aikaa tutustua Pirhan henkilöstöasioihin Pirha intrasta. Esihenkilö käy perehdytettävän kanssa läpi hallinnolliset asiat. Tiimin sairaanhoitaja käy läpi yleisohjeet ja Havulinnan toimintatavat. Perehdyttäjä käy läpi käytännön asioita, esim. mistä mikin asia löytyy yksikössä. Intro- perehdytysjärjestelmää ei ole vielä hyödynnetty Havulinnassa, mutta se tullaan ottamaan käyttöön 2026 alussa.

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 täydennyskoulutukseen. 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. Hyvinvointialue- 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.

Havulinnan esihenkilö seuraa työntekijöiden välttämättömien koulutusten toteutumista HR-työpöydän koulutuskortista työntekijätasolla. Henkilökunnalle tiedotetaan tulevista täydennyskoulutuksista. Havulinnan henkilökunnalla on omia nimettyjä vastuualueita tai -tehtäviä ja näihin liittyviä sisäisiä koulutuksia tiedon jalkauttamiseksi järjestetään muulle henkilöstölle. Riittävä kielitaito varmistetaan ja Suomen kielen oppimisen motivointiin sekä Suomen kielen kirjaamiseen panostetaan ohjaajien toimesta.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutusohje - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutusohje)

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutukset)

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.

Asiakkaiden yksilöllinen palveluntarve määritellään RAI-arviointien tuottaman tiedon avulla. Palveluvastaava seuraa, että mitoitus on riittävä ja asiakkaiden palvelutarpeet huomioiva. Havulinnassa on kirjalliset ohjeet erityistilanteisiin, kuten mm. saattohoidettavat asiakkaat. Havulinnan toteutunut välitön henkilöstömitoitus raportoidaan kolmen viikon jaksoissa Pirhan seurantajärjestelmään. Henkilökuntaa on ohjeistettu tarvittaessa soittamaan apua esim. yövuoroon, jos saattohoito tms.

kuormitusta lisäävä hoitotilanne ilmenee. Vuoroon vastuuhoitajaksi nimetty hoitaja tekee harkinnan. Lisävuoro voi olla kokonainen tai tietyn tuntimäärän, minkä hoitaja arvioi tarpeen olevan. Ohje on käyty henkilöstön kanssa osastokokouksessa läpi ja se on kirjattuna Havulinna-teams ohjeisiin kaikkien nähtäville.

Havulinnan henkilöstö on ohjeistettu käyttämään sähköistä Temporen varausjärjestelmää ja Temporen puhelinpalvelua varahenkilön tilaamiseksi akuutteihin sijaista vaativiin poissaoloihin. Havulinnan tuntityöntekijöiden yhteystiedot ovat henkilöstön saatavilla. Omaa henkilökuntaa voi halutessaan tehdä lisä- tai ylityötä annettujen ohjeiden mukaan. Ohjeistus löytyy Havulinna Teams-kansiosta sekä työvuorosuunnittelu tilassa ja jokaisesta hoivakodista.

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](#)

Havulinnan asiakaspaikkoja hallinnoidaan paikkahallinnan tietojärjestelmässä. Kun asiakaspaikka vapautuu, palveluvastaava tai hänen poissa ollessaan vastaava

sairaanhoitaja vapauttaa huoneen ja lähettää sähköpostitse tiedon asiakasohjaukseen. Vuokrasopimus irtisanotaan ja huoneen tyhjennyksestä neuvotellaan läheisten kanssa. Asiakasohjaus ilmoittaa uuden asiakkaan tulosta ja palveluvastaava tai hänen poissa ollessaan vastaava sairaanhoitaja kirjaa uuden asiakkaan sisään järjestelmiin. Uuden asiakkaan tiedot tulevat asiakasohjauksesta palveluvastaavalle ja usein asiakasohjaaja soittaa myös siihen kotiin, johon kyseinen asiakas saapuu. Läheisiä on informoitua asiakasohjauksen toimesta siitä, mitä heidän tulee huomioida asiakkaan muuttaessa Havulinnaan. Tarvittaessa asioita voidaan kerrata Havulinnassa. Lähettävään yksikköön (esim. sairaalaan) ollaan yhteydessä, tarvittavien tietojen saamiseksi. Potilasjärjestelmä on yhteinen ja uuden asiakkaan hoitoa koskevat tiedot on sieltä luettavissa. Pirkanmaan Voimia Oy:tä informoidaan uudesta asiakkaasta ja sähköiseen Aromi-ateriatilaukseen syötetään asiakkaan ruokavalio- ja annoskokotiedot. Tarvittaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamoon/fysioterapeuttiin. Omalääkäri käy tiistaisin ja arvioi omalta osaltaan uuden asiakkaan lääkityksen ja terveydentilan.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Havulinna sijaitsee Akaassa kauniissa Pätsiniemen kaupungin osassa.

Rautatieasemalta matkaa on n.1 km. Havulinna on vanha 1967 vuonna rakennettu iso rakennus, jossa on 42 asiakaspaikkaa. Rakennus on peruskorjattu 2000–2002 ja siitä pidetään huolta. Havulinnassa on iso yhteinen päiväsalin ja jokaisessa ryhmäkodissa omat pienemmät päiväsalit. Sisäpihalla on iso katettu ulkoterassi ja aidattu sisäpiha.

Havulinnan kiinteistön omistaa Toijalan vanhainkotiyhdistys ry., joka on vuokrannut tilat Pirhalle. Havulinnassa on kolme ryhmäkotia, Erkkilä 20-, Marttila 12- ja Kerttula 10-paikkainen. Huoneet ovat 18 neliöstä 40 neliöön, riippuen ryhmäkodista. Kuudessa Erkkilän huoneessa on keittiösyvennys ja vaatehuone. Jokaisessa huoneessa on oma WC- ja suihkutila. Lisäksi Havulinnassa on kaksi saunaa asiakkaiden käytössä. Toinen isompi ja toinen pienempi kokoinen. Huoneissa on valmiina sähkösäätoinen sänky ja yöpöytä sekä kiintokalusteina kaapit.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Omavalvontakäynti 20.5.2025 Pirhan valvonta-asiantuntijat

Aluehallintoviraston tarkastuskäynti 20.9.2019

Tampereen Kaupunki, ympäristöterveyden elintarvikevalvonnan käynti 14.10.2024

Pirkanmaan Pelastuslaitos, määräaikainen palotarkastus 8.1.2024

Poistumisturvallisuusselvityksen päivitysilmoitus 26.7.2023

Pirhan Hygieniahoitajan hygieniakierro 23.5.2023

Tampereen kaupunki, ympäristöterveys. Elintarvikehuoneistoa koskeva ilmoitus
2.10.2023

Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 11/2024

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 10/2025

Työterveyslaitoksen sisäilmakysely 18.1.2021

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 11.6.2019

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Työntekijät ovat velvollisia seuraamaan toimintaympäristöä ja matalalla kynnyksellä raportoimaan mahdollisia havaitsemiaan riskejä ja epäkohtia toimitiloihin, laitteisiin ja työvälineisiin liittyen. Havulinna kiinteistön isännöitsijälle raportoidaan kaikki sisäilmaan, ilmanvaihtoon, lämmitykseen tms. liittyvät epäkohdat. Ylläpitoon liittyvät korjauspyynnöt jne. Tehdään Pirhan Paketti-sovelluksella. Isännöitsijä on Toijalan Vanhainkotiyhdistys Oy:n palveluksessa. Kiinteistöyhtiö Veka Oy. huolehtii päivittäisestä rakennuksen ylläpidosta. Lisäksi isännöitsijällä on palkattu huoltomies, joka käy päivittäin tarkastamassa huoltopyynnöt viikosta. Hoitajat ilmoittavat viikkoon puutteet.

Siivouspalvelun Havulinnaan tuottaa Pirkanmaan Voimia OY. Pirkanmaan Voimia Oy:n henkilökunta ja hoitohenkilöstö vastaavat työpisteiden siisteydestä. Pirkanmaan voimia ottaa kahdesti vuodessa pintanäytteet. Päävastuu näistä on palveluvastaavalla.

Haipro-ilmoituksia tehdään toimintaympäristöstä, esim. sisäilman laadussa havaituista epäkohdista ilmoitetaan matalalla kynnyksellä. Tarvittaessa palveluvastaava käynnistää

Pirkanmaan Hyvinvointialueen: Terveellinen sisäympäristön toimintamallin mukaisen käytännön.

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](#)

Vuokrasopimuksen päivityksen jälkeen kaikki kiinteistöön liittyvät huolto- ja korjauspyynnöt tehdään Pirhan pakettijärjestelmän kautta. Kaikki asukkaiden tai hoitajien käyttämät tarvikkeet tilataan Pirhan kilpailuttamien toimittajien kautta. Havulinnan lääkinnälliset laitteet ovat rekisteröity Pirhan laiterekisteriin ja numeroitu sekä merkitty tunnistetarroin. Pakettijärjestelmän kautta tilataan huollot ja korjauspyynnöt näille laitteille. Lojer huoltaa laitteet x 1 vuosi, jos ei aiemmin tule vikapyyntöjä. Jos Laitetta ei saada kuntoon tai laite on käytössä osoittautunut toimimattomaksi iän puolesta, tiedotetaan laitevastaavalle asiasta, hän tekee laitehankintapyynnön ja järjestää uuden tai Pirhan kierrätyksestä laitteen tilalle.

Asiakkaan tarvitsemat yksilölliset apuvälineet tilataan hänelle henkilökohtaiseen käyttöön Pirhan apuvälinekeskuksen kautta. Näihin välineisiin saadaan perehdytys luovuttajalta.

Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään Pirhan HaiPro-ympäristöön asiakas ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä voi tehdä ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle

Palveluvastaava toimii näissä laitevastaavana.

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 lääkintäteknikan 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 tuottavat pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietohallinto - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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

Esihenkilö määrittelee oikeudet tietojärjestelmien käyttöön ja tilaa tarvittavat käyttöoikeudet työntekijälle sähköisesti. Perehdytyksessä työntekijä saa koulutuksen työssä tarvittavien ohjelmien käyttöön. Havulinna on vastuualueet kolmella lähihoitajalla, jotka toimivat tarvittaessa tietojärjestelmien käytön tukena. Esihenkilö varmistaa ajankäytön tähän. Esihenkilö poistaa oikeuden työntekijältä työsuhteen päättyessä.

Havulinna on käytössä Vivagon hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on Vivago-rannekkeet, joista painaessa he voivat kutsua hoitajaa paikalle. Rannekkeiden toimivuutta testataan säännöllisesti.

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](https://intra.pirha.fi)

Havulinnassa 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 terveystalvelujen 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 tietoturvakierro 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.

Havulinnan palveluvastaava vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietosuoja ja tietoturva on osa Havulinnan päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan niiden toteutumisesta. Jokainen työntekijä käy

pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein. Esihenkilö seuraa koulutuskortista, että nämä ovat suoritettuina. Havulinnaan on valittu tietoturvan vastuuhenkilö ja tietoturva/tietosuojakävelyt tehdään x 2 vuodessa. Jokaisella on velvollisuus ilmoittaa mahdollisista tietoturva/tietosuojapuutteista. Mahdollisiin tietoturvapuutteisiin puututaan heti ja näistä tehdään Haipro-ilmoitus. Lisäksi palveluvastaava yhdessä tietoturvan vastuuhenkilön kanssa päivittää x 2 vuodessa työturvallisuusriskien arvioinnin, johon tunnistetaan ja toimenpiteistetään mahdolliset riskit asian tiimoilta.

Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat omissa ryhmäkodeissaan seuraavat hoitohenkilökunnan tekemiä kirjauksia tietojärjestelmiin ja muistuttavat tarpeen mukaan kirjausten riittävydestä ja laadukkuudesta.

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. Oikaisupyyntöä 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](#)

Havulinnessa on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 15.4.2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta Havulinnessa sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaa vastaava sairaanhoitaja yhdessä palveluvastaavan kanssa.

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](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-kotihoidossa)

Kaikki työntekijät suorittavat viiden vuoden välein Pirhan välttämättömän verkkokurssin Infektioiden torjunta asumispalveluyksiköiden hoitotyöntekijöille. Esihenkilö seuraa HR-työpöydältä, että suoritukset ovat ajan tasalla. Lisäksi työntekijät esittävät esihenkilölle työterveyshuollosta saamansa Tartuntatautilain 56§:n mukaisen soveltuvuuden (salmonella) työhön.

Havulinnassa vaihdetaan kerran viikossa ja aina tarvittaessa puhtaat vuodevaatteet asiakkaiden sänkyihin. Asiakkaiden hyvästä hygieniasta ja puhtaudesta huolehditaan päivittäin. Halukkaat asiakkaat rokotetaan kausi-influenssaa vastaan ja henkilökunnan tulee myös rokottautua Tartuntatautilain 48§:n mukaan. Siivous tapahtuu Pirkanmaan Voimia Oy:n toimesta, Pirhan palvelusopimuksen mukaisesti. Tarvittaessa asiakashuoneeseen tilataan lisäsiivousta. Hoitajat huolehtivat päivittäisestä huoneiden siisteydestä, siitä että tavarat ovat paikoillaan ja tilassa on turvallista liikkua. Asiakkaan kodissa ei säilytetä, kuin asukkaan omia hygieniatuotteita. Asiakkaiden vaatteet ja vuokraliinavaatteet toimitetaan pestäväksi SAKUPE OY:n pesulaan. Jokaisella asiakkaalla on omahoitaja, joka tilaa asukkaalle hygieniatuotteet.

Havulinnan jätehuolto on toteutettu isännöitsijän sopiman jätehuoltoyhtiön kautta. Havulinnan pihassa on molokki-syväkeräysastiat sekajätteitä varten ja lasille, muoville, biojätteelle ja metallille on oma jätetila. Särmäis- ja tietoturvajäte kerätään niille kuuluvaan astiaan ja esihenkilö tilaa Paketin kautta niille kuljetuksen.

Havulinnessa reagoidaan nopeasti, jos esim. norovirus-epidemia tms. ilmaantuu: Eristämme sairastuneen oireiden ajaksi huoneeseen, jos mahdollista. Työtä tehtäessä epidemiatilanteessa valitaan puhtaat ja ns. likaiset hoitajat. Päiväsali suljetaan siksi ajaksi ja asiakkaat ruokailevat omassa huoneessa. Terveet saavat liikkua vapaasti. Oireiden loputtua, varotoimet puretaan ja asiakas on vapaa liikkumaan. Suojavälineet ovat asianmukaisilla paikoilla ja niiden käytön ohjeistuksesta muistutetaan esim. viiden vuoden välein käytävässä verkkokurssissa.

Havulinnaan on nimetty infektiorjunnan yhdyshenkilöiksi vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitaja.

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.

Havulinna 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.

Havulinnan esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä.

Käytössä on HaiPro-järjestelmä, johon raportoidaan läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat asiakasturvallisuuden, toimintaympäristöturvallisuuden, työturvallisuuden ja tietoturvallisuuden näkökulmista. Palveluvastaava käsittelee ilmoitukset heti seuraavana arkipäivänä. Jos HaiPro- ilmoitus ei vaadi heti toimenpiteitä, palveluvastaava käsittelee sen ja tulostaa ilmoituksen henkilökunnalle nähtäväksi ja se käsitellään seuraavassa osastokokouksessa. Jos on aihetta, toimenpiteisiin ryhdytään heti. Jokaiseen tilanteeseen mietitään ratkaisut.

Yksiköön on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma. Viimeisin alkusammutusharjoitus oli 27.11.24, tätä ennen henkilökunta on käynyt teoriakoulutuksen. Keväälle 2026 suunniteltu evakuointiharjoitusta. Turvallisuuskävelyitä toteutetaan esihenkilön ja/tai turvallisuusyhdyshenkilöiden toimesta.

Työturvallisuusriskien arviointi tehdään Granite ohjelmaan ja arviointia päivitetään kahdesti vuodessa.

Havulinnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Viikoittaiset osastotunnit ja kotien tiimipalaverit parantavat tiedotusta. Ajantasaiset hoitosuunnitelmat ja niiden

lukeminen parantaa tietojen siirtymistä. Lääkelistat ja hoitosuunnitelmat on tulostettu paperisena mahdollisia sähkökatkoja tai järjestelmän toimintahäiriöitä varten.

- Asukasturvallisuuden kannalta keskeisemmät riskit ovat asiakkaan aliravitsemustila, joka syntyy asiakkaan haurauden myötä. Tunnistettuja riskejä ovat myös toistuvat asiakkaiden kaatumiset ja asiakkaiden sairauksiin liittyvien oireiden aiheuttamat väkivalta- ja uhkatilanteet. Kaatumisriskiä arvioidaan, kirjataan tämä hoitosuunnitelmaan ja mietitään yhdessä mahdollisia riskien minimointia kyseisen henkilön kaatumisriskiin. Voimavaralähtöinen toiminta käydään läpi ja pyritään tällä ennaltaehkäisemään kaatumisia. Kyseisen asiakkaan lääkehoito käydään lääkärin kanssa läpi. Tarvittaessa hyödynnetään fysioterapiapalvelua. Koska olemme loppuelämän koti, meille pääosin tulee heikkokuntoista ja muistisairaita asiakkaita. Heidän hoitonsa vaatii erityisosaamista ja huomiointikykyä. Työtä tehdään siksi tiimeissä, Rai-arvioinnit ja omahoitajuus luovat asiakkaalle turvaa. Rai-raportointia seurataan. Rai-vastuuhenkilöt osaltaan katsovat, että arvioinnin tehdään ajan tasalla. Palveluvastaava ajaa raportteja näistä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin/puutoksiin, joita raportointi tuo esille. Henkilökunta mitoitus on nyt vähintään 0.60 hoitajaa asiakasta kohden. Asiakkaan yksilöllinen palveluntarve huomioidaan ja työvuoroon on lupa pyytää lisäresurssia tilanteen mukaan. Tarve voi syntyä esim. saattohoitotilanteessa ja lisäresurssilla varmistetaan kaikille turvallinen ja inhimillinen kuolema. Asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa voidaan neuvotella asiakkaan sisäisestä siirtämisestä Havulinnan ryhmäkodista toiseen ja tarvittaessa voidaan vuokrasopimusta muuttaa, jos yhteisesti koetaan, että asiakkaalle olisi edullisempaa asua toisessa ryhmäkodissa. Käytöshäiriöihin ja asiakkaan viihtyvyyteen vastataan virikkeellisellä toiminnalla ja oikealla henkilöstömitoituksella.

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](#)

Havulinnan 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.

Henkilökunta on tietoinen matalan kynnyksen ilmoitusmenettelystä, tähän kannustetaan Havulinnassa. Jos HaiPro-ilmoitus sisältää esim. vakavan haittatapahtuman niin esihenkilö järjestää jälkipuinnin heti seuraavana arkipäivänä. Jos osallinen kokee tarvitsevansa lisää apua, otetaan yhteys matalalla kynnyksellä työterveyteen. Kokoonnutaan yhdessä pohtimaan tapahtumaa. Käydään Pirhan ohjeistus läpi vaaratilanteesta, kuunnellaan henkilökuntaa ja pohditaan yhdessä, miten vastaava voidaan välttää tai mitkä ohjeet vastaisuuden varalle on rakennettu. Kirjataan tästä muistio ja tallennetaan Havulinna Teams kansioon.

Esihenkilö käy tapahtuman läpi asiakkaan ja läheisten kanssa ja tarvittaessa tai henkilökunnan jäsenen niin halutessa hän tulee mukaan keskusteluun. Varmistetaan, että tapahtuma on hyvin kirjattu asiakkaan tietoihin. Mahdollisiin vakuutus yms. tarpeellisiin selvityspyyntöihin vastaa palveluvastaava, tarvittaessa hän ottaa yhteyttä Pirhan turvallisuusasiantuntijoihin, monivalvomoon ja palvelupäällikköön. Tapahtuman selvitys viedään Pirha.fi/kirjaamo.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueen turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat.

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro-raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa 1–2 viikon välein ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotiimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

Vaaratilanteissa kuullaan henkilökuntaa ja mietitään yhdessä, miten tulevaisuudessa vaaratapahtuma voidaan estää. Tarvittaessa esihenkilö tekee laitehankinta pyynnön palvelupäälliköltä. Esim. kaatumisen ehkäisyä on ratkaistu hankkimalla Havulinnaan lattiatasoon saatava Floor bed-sänky.

Mikäli Havulinnan asiakkaalla tunnistetaan edunvalvonnan tarve, tehdään ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä Digi- ja Väestötietovirastolle. Ensisijaisesti ohjataan asiakkaan omaisia hakemaan edunvalvontaa Digi- ja väestötietovirastosta. Jos asiakkaalla ei ole omaisia, omahoitaja tekee ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Digi- ja Väestötietovirastolle.

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.

Havulinnan 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 toimialuetasoisien 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

Esihenkilö huolehtii HaiPro järjestelmään tulleiden ilmoitusten käsittelystä heti seuravana arkipäivä tai hänen poissaollessa ilmoitukset käsittelee vastaava sairaanhoitaja.

Havulinnaan työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa tai riskin ilmaantuessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilö/turvallisuus tiimin johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa. Turvallisuustiimi ylläpitää turvallisuus kävelyitä Havulinnaa. Henkilökunta käy 2.vuoden välein turvallisuuskoulutuksen Moodlessa. Esihenkilö seuraa tämän toteutumista koulutuskorteilta. .

Lisätietoa henkilöstölle: [Turvallisuus - intra.pirha.fi](https://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.

Havulinnan yhteistyökumppanina on Pirkanmaan Voimia Oy., joka vastaa asiakkaiden ruokapalvelusta ja yksikön siivouksesta. Vuoropuhelu on toimivaa ja päivittäistä.

Keittiöhenkilökunnalle kerrotaan mahdollisista epäkohdista ja he vievät palautteen eteenpäin keittiölle. Laatutiimi kokoontuu x 2 vuodessa, jossa käydään läpi ruuan laatu ja siivouksen laatu. Mahdolliset lisäsiivoustilauspyynnöt tehdään Paketti-järjestelmään.

Havulinnan isännöitsijä tavoitetaan puhelimitse. Mahdolliset kiinteistöön kohdistuvat viat ja puutteet kirjataan vihkoon, josta huoltomies käy päivittäin nämä katsomassa. Kirjaa tehdyksi. Yhteistyö on saumatonta ja toimii.

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.

Havulinnan 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.

Havulinnassa 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](https://www.pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Havulinnassa tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Havulinnan henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Havulinnan asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet. Omavalvontasuunnitelmaa käydään osissa läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa.

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 vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Tämä päivitetty omavalvontasuunnitelma tallennetaan Havulinnan Teams:n ja siihen perehtymisestä otetaan lukukuittaukset henkilökunnalta. Sairaanhoidajat kodeissa omalta osaltaan seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista arjessa.

Mahdollisista puutteellisuuksista keskustellaan osastopalavereissa ja mietitään, miten korjaustoimenpiteet toteutetaan.

Omavalvonnan raportointi

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

Havulinnan esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmissen ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/ikaihmissen-ja-vammaisten-palvelujen-omavalvontasuunnitelmat)

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Akaa 11.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Kirsi Vaittinen, palveluvastaava

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.