Pirkanmaan
hyvinvointialue

Höllinkoto

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 1
1.2 Palveluyksikön palvelut 2
1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet 8
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
2.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
2.4 Muistutusten käsittely 24
2.5 Henkilöstö 25
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 30
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 32
2.8 Toimitilat ja välineet 33
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 35
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 41
2.11 Infektioiden torjunta 42
2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 43
2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 47
3 Omavalvonnan riskienhallinta 48
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 48
3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely 52
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 55
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta 57
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 57
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta 59
4.1 Toimeenpano 59
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 59
5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 61

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, osoite Palvelutalo Höllinkoto Kurvis-Höllin tie 8 a, 36420 Sahalahti
Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset • Onnela, 1. kerros, 6 asukasta • Rauhala, 2. kerros, 13 asukasta • Ilola, 3. kerros, 13 asukasta
Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot) Marjut Hietanen, osastonhoitaja, marjut.hietanen@pirha.fi, p. 050 9111445
Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot) Ikäihmisten asumisen palvelut, Eteläinen lähipalvelualue Katri Nieminen, palvelupäällikkö, katri.t.nieminen@pirha.fi, p. 040 3357604

1.2 Palveluyksikön palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjaa sekä ikäihmisten palvelujen toimialuetta. Asumisen palveluiden palvelu-/toimintayksiköt on organisoitu maantieteellisesti neljään vastuuyksikköalueeseen. Ikäihmisten asumisen palveluissa tuotetaan tällä hetkellä ympärivuorokautista palveluasumista, laitoshoitoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

- **Höllinkoto** tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille. Asiakaspaikkoja on yhteensä 32.

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

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

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

Höllinkodon 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. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Höllinkodon toiminta

Höllinkoto tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista kolmikerroksisessa vuonna 2022 valmistuneessa kiinteistössä: Onnelassa (1. kerros), Rauhalassa (2. kerros) ja Ilolassa (3. kerros). Jokaisessa kerroksessa on päiväsali asukkaiden yhteiskäytössä. Asukashuoneessa on valmiina sähkösäätöinen sänky, hygieniapatja sekä peitto ja tyyny. Myös liinavaatteet sekä pyyhkeet ja

hygieniatarvikkeet, kuten hammasharja ja -tahna, kampa, pesuaineet ja perusvoiteet kuuluvat tarjontaan. Voiteet, partakone, papiljotit ja muut omat kauneudenhoitotarvikkeet asukas hankkii itse.

Asukkaat ovat vuokrasuhteessa omaan huoneeseensa ja sisustavat sen haluamallaan tavalla turvallisuus huomioiden. Asukas maksaa huoneestaan vuokraa vuokrasopimuksen mukaisesti. Tuloselvityksen perusteella määräytyvä asiakasmaksu kattaa hoidon ja hoivan, ateriat, turvallisuusjärjestelmät, perushygieniatarvikkeet, puhtaanapito- sekä pyykkihuoltopalvelut.

Lääkekustannukset, jalkahoito ja parturi eivät sisälly asiakasmaksuun, vaan asukas maksaa ne itse.

Asukkaat pukeutuvat omiin vaatteisiin, joiden tulisi olla helppohoitoisia ja nimikoituja. Sisätiloissa asukkaita ohjataan käyttämään tukevia sisäkenkiä tai liukuestesukkia. Myös ulkovaatteet ja kengät eri vuodenaikoihin ovat asukkaiden itse huolehdittavia.

Höllinkodon arki

Höllinkodon asukkaat tarvitsevat kokonaisvaltaista ympärivuorokautista apua päivittäisissä toimissa, toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä sairauksien hoidossa. Palvelun painopiste on asiakaslähtöisessä sekä yksilöllisesti suunnitellussa ja toteutetussa hoidossa ja hoivassa. Asukkaan tarpeet ja toiveet kartoitetaan muuttovaiheessa osana tutustumista ja tulohaastattelua. Hoitosuunnitelmien päivittämisen yhteydessä tarpeita ja toiveita huomioidaan toimintakykyarvion sekä arjen havaintojen avulla.Asukas osallistuu yhteisölliseen toimintaan omien toiveiden ja toimintakykynsä mukaisesti. Henkilöstö kannustaa ja avustaa asukasta mukaan yhteisölliseen toimintaan. Henkilöstö mm. avustaa apuvälineiden käytössä, jotta asukas pääsee liikkumaan ja osallistumaan yhteiseen toimintaan, kannustaa ruokailemaan muiden asukkaiden kanssa ja innostaa osallistumaan ohjattuun toimintaan. Asukkaan voinnin hiipuessa elämän loppuvaiheen hoito toteutetaan omassa tutussa ympäristössä asukkaan omia toiveita kunnioittaen.

Asukkaiden hoitoon ja hoivaan osallistuu moniammatillinen henkilöstö, jotka yhdessä asukkaan kanssa rakentavat juuri hänen toimintakykyynsä sopivan hoito- ja hoivakokonaisuuden. Arkitoimintojen ammattilaisena toimii päivittäinen lähi- ja sairaanhoitajista sekä hoiva-avustajista koostuva hoitohenkilökunta. Toimintakykyä ylläpitää ja liikkumiskyvyn haasteita ratkaisee fysioterapeutti, sosiaalista ja kulttuurista hyvinvointia edistää kulttuuriohjaaja. Sairauksien hoitotasapainoa seuraa lääkäri yhdessä henkilökunnan kanssa.

Asukasta kannustetaan olemaan aktiivisesti mukana oman hoitonsa suunnittelussa. Asukkaan suostumuksella suunnitteluun osallistuvat myös läheiset, jotka osaavat kertoa asukkaiden elämänkaaresta ja merkittävistä tapahtumista sen varrella. Tietoja kirjataan ylös Elämän puu -huoneentauluun, josta asukkaalle merkityksellisiä asioita huomioidaan päivittäisessä kanssakäymisessä.

Asukkaan omahoitaja Höllinkodolla

Jokaisella asukkaalla on tarina kerrottavana. Omahoitajan tärkein tehtävä on opetella tuntemaan, kuka on ihminen sairauden takana. Tavoite on löytää jäljellä olevia kykyjä ja etsiä vaihtoehtoisia tapoja tukea asukasta, kun toimintakyky on heikentynyt. Kerätyn ja havainnoidun tiedon avulla löydetään vihjeitä asukkaan kohtaamiseen, silloin kun sanoja tai niiden ymmärtämisen taitoa ei ole enää jäljellä.

Omahoitajan tehtäviin kuuluu huolehtia asukkaan yksilöllisen ja henkilökohtaisen hoidon toteutumisesta, laatia ja seurata hoito- ja palvelusuunnitelmaa sekä varmistaa asukkaan tahdon toteutumista. Omahoitaja toimii myös tiedonvälittäjänä, yhteydenpidon varmistajana ja tukena asukkaan läheisille.

Omahoitajan tehtäviin kuuluvat:

- Hoidon suunnittelu ja toteutus:

Omahoitaja haastattelee asukasta tulovaiheessa, sekä tekee RAI- voimavarakartoituksen. Hän laatii hoito- ja palvelusuunnitelman, joka perustuu asukkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin.

- Asiakkaan tukeminen arkitoiminnoissa:

Omahoitaja tukee ja ohjaa asukasta arjen toiminnoissa ja elämänhallinnassa, kuten kylpemisessä, pukeutumisessa, syömisessä ja liikkumisessa yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

- Yhteydenpito ja tiedottaminen:

Omahoitaja on yhteydessä asukkaan läheisiin, jakaa heille tietoa asukkaan hoidosta ja tilanteesta, ja pyytää heiltä tarvittaessa tietoja. Tarvittaessa tiedottamisesta huolehtivat myös muut hoitajat.

- Asukkaan mielekäs elämä:

Omahoitaja selvittää, miten asukkaalle saavutetaan mielekäs arki ja tukee häntä pyrkimyksissä yhdessä henkilöstön kanssa.

- Omahoitajahetkien toteutus:

Omahoitaja antaa aikaa asukkaalle keskustellen hänen tarpeistaan ja toiveistaan, suunnittelemalla toimintaa tai vain olemalla läsnä.

- Yhteistyö työyhteisön kanssa:

Omahoitaja tuo oman asukkaan hoidon ja hoivan tiedon näkyväksi työyhteisössä, jotta hoidon yhdenmukaisuus ja asukkaan mielekäs arki toteutuvat.

Höllinkodon ruokahuolto

Höllinkodon ateriapalveluista vastaa Pirkanmaan Voimia. Palveluntuottaja valmistaa aamupuuron, lounaan ja päivällisen pääruoan sekä jälkiruoan yksikön henkilökunnan tilaamien ruokavalioiden mukaisesti. Palveluntuottaja jakaa lounaan ja päivällisen ateriat tilauksen mukaisesti ruuan kuumennus- ja tarjoiluastioihin. Höllinkodon henkilökunta huolehtii ruoka-annosten jakamisesta asukkaille.

Ravinnolla on huomattava vaikutus ikääntyneiden terveyteen ja toimintakykyyn. Hyvä ravitsemustila ehkäisee sairauksia, nopeuttaa sairauksista toipumista, edesauttaa kotona asumista sekä parantaa vireyttä ja elämänlaatua. Ruokahalu voi heikentyä ikääntymisen myötä. Esimerkiksi alakuloisuus, muistisairaudet, murtumien ja leikkausten jälkitilat sekä runsas lääkitys voivat huonontaa ruokahalua. Intran Vajaaravitsemus ja ravinnonsaannin tehostaminen -osiosta löytyy ohjausmateriaalia, joka soveltuu myös ikääntyneiden vajaaravitsemuksen ehkäisyn ja hoidon tarpeisiin.

Ruokailutilanteista pyritään järjestämään kodikkaita, rauhallisia ja turvallisia. Asukkaan omia voimavaroja tuetaan ruokailutilanteissa, mutta tarvittaessa annetaan apua ja riittävästi aikaa ruokailuun. Asukkaan ruokavalio, mahdolliset ruokarajoitteet ja allergiat selvitetään ennen asukkaan muuttoa yksikköön. Näin varmistetaan, että hän saa oikeanlaisen ruokavalion heti saapuessaan.

Höllinkodon ruokarytmi:

- Aamiainen klo 8: Puuro ja muut tuotteet tilataan tuotteina
- Lounas klo 12: Tilataan ateriana ja leivät, levitteet sekä ruokajuomat tilataan tuotteina
- Iltapäiväkahvi klo 14: Tilataan tuotteina
- Päivällinen klo 16: Tilataan ateriana (sisältää jälkiruuan) ja leivät, levitteet sekä ruokajuomat tilataan tuotteina
- Iltapala klo 19: Tilataan tuotteina

Höllinkodon puhtauspalvelut

Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut palveluntuottajana vastaa puhtauspalvelun laadun toteutumisesta. Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista.

Pirkanmaan Voimialla on oma perehdytysmateriaali puhtauspalveluiden työntekijöille.

- Voimian puhtauspalveluiden palvelusopimus on päivitetty 05/2025.

Ympärivuorokautisen asumispalvelun osalta asukashuoneiden siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut. Asukashuoneissa siivottaviin pintoihin kuuluvat katot, seinät, pystypinnat, ikkuna- ja lasipinnat, tasot, kalusteet, ote- ja kosketuspinnat, lattiat ja jäteastiat (Pirkanmaan Voimia, Palvelukuvaus). Asukashuoneet siivotaan kerran viikossa. Tarvittaessa asukkaan huoneen siivousta voidaan lisätä erillisellä sähköisellä pyynnöllä.

Voimia vastaa siivousaineiden ja -välineiden hankinnasta. Höllinkoto vastaa käsi- ja wc-papereiden, jätepussien, saippuoiden sekä käsihuuhteiden tilauksesta.

Yleisten tilojen siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimian puhtauspalvelut. Ylläpitosiivous suoritetaan viisi kertaa viikossa (oleskelutilat, ruokasali, taukotilat, käytävät, wc-tilat). Toimistotila ja pukuhuoneet siivotaan kerran viikossa. Vähäisellä käytöllä olevat tilat, esimerkiksi henkilökunnan suihkutilat ja varastot, siivotaan kerran viikossa.

Höllinkodon vuodevaatteiden huolto on järjestetty tekstiilipalvelut Sakupe Oy:n kautta. Likapyykki noudetaan yksiköstä ja puhtaat liinavaatteet tuodaan yksikköön kaksi kertaa viikossa. Henkilöstön työvaatteiden huollosta vastaa Sakupe Oy. Voimian henkilökunta vastaa tuotteiden tilaamisesta ja tarvittaessa palautuksesta ja reklamoinnista.

Terveyden- ja sairaanhoito

Höllinkodon asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön hoitava lääkäri. Lääkäri vastaa asukkaan terveystilanteen lääketieteellisestä selvittelystä, kokonaisvaltaisen hoidon ja kuntoutuksen suunnittelusta sekä toteutuksesta yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa. Hoitavan lääkärin lähikäynti on joka toinen viikko ja tarvittaessa henkilökunta saa konsultaatioapua puhelimitse virka-aikana.

Takapäivystys on tarkoitettu kotihoidon, yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen asumisen hoitajille asiakkaan hoidon tueksi. Ennen asiakkaan lähettämistä päivystykseen soitetaan aina ensin puhelintakapäivystykseen. Takapäivystyksessä ratkottavat asiat ovat luonteeltaan päivystyksellisiä ja kiireellisiä: esimerkiksi asiakkaan äkilliset infektiot, kaatuminen ja lääkevirheet.

Asukkaan terveyden- ja sairaanhoidon tavoitteena on, että muuttuviin tilanteisiin varaudutaan ennalta ja äkilliset muutokset voinnissa voidaan hoitaa Höllinkodolla.

Asukkailla on mahdollisuus käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen hammashoidon, kotisairaalan, hoitotarvikejakelun, apuvälinelainaamon ja haavahoitajan palveluita. Hoitava lääkäri voi tarvittaessa tehdä lähetteen myös erikoissairaanhoidon piiriin.

Suun terveys

Henkilökunta huolehtii asukkaiden suun ja hampaiden päivittäisestä hoidosta esimerkiksi avustamalla hampaiden harjauksessa, proteesien puhdistamisessa ja suun kostutuksessa.

Hoitajat myös tarkkailevat mahdollisia suun ongelmia ja sairauksia ja tarvittaessa konsultoivat suuhygienistiä tai lääkäriä. Tarvittaessa asukas ohjataan hammaslääkärin vastaanotolle.

Suuhygienisti käy Höllinkodolla säännöllisesti. Hän on erikoistunut terveyden edistämiseen hammas- ja suusairauksien varhaishoidon kautta. Suuhygienisti osaa neuvoa ja antaa yksilöllisiä vinkkejä, joiden avulla on helpompi huolehtia suun terveydestä sekä ehkäistä esimerkiksi hampaiden reikiintyminen ja iensairaudet.

Elämän loppuvaiheen hoito Höllinkodolla

Palliatiivisen ja saattohoidon järjestäminen ja toteuttaminen koetaan luontevaksi osaksi Höllinkodon tarjoamaa palvelua ja henkilökunta saa toteutukseen tukea yksikön vastuulääkäriltä, kotisairaalasta sekä seurakunnalta.

Ajoissa tehdyt hoidon linjaukset mahdollistavat hyvän palliatiivisen ja elämän loppuvaiheen hoidon. Oireita, niiden vaikeusastetta ja haittaavuutta arvioidaan systemaattisesti, ja hoitovastetta seurataan aktiivisesti. Palliatiivisen hoidon toteuttamisen lähtökohtana on asiakkaan elämänhistorian ja tapojen kunnioittaminen sekä elämänlaadun päivittäinen tukeminen.

Hyvään elämään sisältyy myös hyvä kuolema, ja elämän viime hetkien yksilölliset tarpeet huomioidaan. Tavoitteena on, että jokaiselle taataan arvokas, mahdollisimman hyvä loppuelämä sekä rauhallinen, arvokas ja kivuton kuolema.

Saattohoito ei tarkoita hoidon lopettamista, vaan uuden hoitosuunnitelman tekoa. Siinä keskitytään henkiseen ja fyysiseen huolenpitoon, kuolevan toiveiden huomioon ottamiseen sekä hyvään kivun ja muiden oireiden hoitoon. Asukas kertoo hoitotahdossa, miten haluaa tulla hoidetuksi. Tieto hoitotahdosta kirjataan ja sitä kunnioitetaan.

Ohjeet kuoleman toteamisesta ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä Höllinkodolla

Ennen kuin vainaja voidaan siirtää kylmiöön, pitää lääkärin todeta kuolema. Toteaminen pitäisi tapahtua viimeistään 16–20 tunnin sisällä kuolemasta. Mikäli tämä aikaraja ylittyy ennen virka-ajan alkamista, joudutaan vainaja siirtämään lähimmälle avoinna olevalle kiirevastaanotolle, Valkeakosken päivystykseen tai Acutaan kuoleman toteamiseksi.

Yksikön vastuulla on ilmoittaa kuolemasta yksikön vastuulääkärille virka-aikana, jotta kuolintodistus tulee tehdyksi. 24/7 lääkäritakapäivystystä on mahdollista konsultoida heti, jos tilanne on epäselvä. Vainajan siirroista huolehtii aina hautaustoimisto. Lääkäri, joka toteaa kuoleman, tekee ilmoituksen kuolemasta väestörekisterikeskukseen. Kuolintodistus ja hautauslupa kirjoitetaan virka-aikana vastuulääkärin toimesta.

- Kirjallinen ohje henkilöstölle löytyy monitoimitilan kansioista

1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelulupauksemme on: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti.
Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Höllinkodon toiminnan tavoitteita ovat laadukkaan hoidon ja hoivan turvaaminen sekä asukkaiden toimintakyvyn ylläpitäminen. Arvostamme ja kunnioitamme asukkaitamme ja haluamme olla helposti tavoitettavissa. Kohtaamme asukkaat inhimillisesti, empaattisesti ja läsnä olevasti. Kaikissa tilanteissa asukkaamme on tärkein ja huomioimme jokaisen yksilönä.

Laadukas hoito tarkoittaa meillä kodinomaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa hoitoa. Asukkaan yksilöllisessä kohtaamisessa korostuvat omatoimisuuden tukeminen, jäljellä olevan toimintakyvyn säilyttäminen sekä kannustaminen elämään omannäköistä ja mielekästä arkea.

Olemme pohtineet yhdessä henkilökunnan kanssa, mitä arvot merkitsevät Höllinkodolla käytännön työssä ja miten ne jalkautetaan valintoja ohjaaviksi periaatteiksi arkeen. Arvot edustavat sitä, mikä on meillä hyvää ja toivottavaa. Ne antavat toiminnalle ihanteen ja päämäärän. Arvot kertovat, miten kohtelemme asukkaita, miten teemme yhteistyötä ja miten kehitämme itseämme. Arvojen juurruttamisessa tärkeintä on arkinen työ, oikea-aikainen tiedottaminen, muistuttaminen, tarvittaessa muutosten tekeminen, jatkuva arviointi sekä konkreettiset toimenpiteet.

2 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 ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakas- ja potilasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle. Palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asiakkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI-arviointivälineellä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI on lyhenne sanoista Resident Assessment Instrument. RAI-arviointijärjestelmä on kansainvälinen tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka käyttäminen ikäihmisten palvelutarpeiden arvioinnissa on velvoitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli Vanhuspalvelulaissa (980/2012). RAI-arviointitietoa käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI-laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palavereissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI-vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI-vastuuhenkilöt / -avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI-laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

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 yksiköissä säännöllisesti. HaiPro-ilmoitukset käsitellään ajankohtaisesti ja säännöllisesti työntekijöiden kanssa toimintayksiköiden palavereissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro-toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palaute- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

Hoitoon tai palveluun liittyvän vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen ja käsittely

Hyvinvointialueen jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

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. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään säännöllisesti yksikössä. Esihenkilö informoi toiminnasta vastaavaa vastuualuejohtajaa tai vastuuyksikön päällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä.

Ilmoitus tehdään hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmään. Ilmoitukseen ei kirjata asiakkaan henkilötietoja. Esihenkilön tehtävänä on jatkuvasti seurata ja arvioida 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 yksikön henkilöstön kanssa vähintään kolmen kuukauden välein. Esihenkilö informoi vastuualuejohtajaa tai vastuuyksikön päällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä.

Vastuualuejohtaja tai vastuuyksikön päällikkö huolehtii, että kooste vastuualueella tai vastuuyksikössä ilmoitetuista vaaratapahtumista ja epäkohdista sekä suunnitelluista ja toteutetuista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä käsitellään vastuualueen tai vastuuyksikön esihenkilöiden kesken vähintään kolmen kuukauden välein.

Höllinkodon palvelun laadun varmistaminen

Hoitotyön laatu on kaikkien hoitotyön toimijoiden vastuulla. Asukkaan hoidosta vastaavat hoitajat noudattavat näyttöön perustuvia toimintatapoja asukkaiden hoidossa, tuottavat laatutietoa esimerkiksi kirjaamisen kautta ja seuraavat tietoa toimintansa tuloksista ja hoidon laadusta.

Palvelun laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asukkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Arviointi on jatkuvaa ja tapahtuu asukkaan palvelutarpeen arvioinnin, hoitosuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä sekä muissa kohtaamisissa Höllinkodon arjessa. Näissä kohtaamisissa arvioidaan asukkaan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumista ja sitä, miten palvelut ovat auttaneet asukasta. Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että Höllinkodolla on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asukkaat sekä heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Asiakaskyselyjä järjestetään säännöllisesti.

Henkilöstö huolehtii palvelutoiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta yksikön arjessa toimimalla yhteisiä arvoja kunnioittaen ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelman sisältöön ja tunnistaa palvelun laadulle asetetut velvoitteet (lainsäädäntö) ja tavoitteet (RAI-laatutavoitteet). Henkilöstö myös ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja hyödyntää ammattitaitoaan monipuolisesti yksikön arjessa asukkaiden tarpeiden mukaisesti.

Asumisen palveluissa on määritelty RAI-laatutavoitteet ja niiden painopisteet. Pirhan laatutavoitteet ovat THL:n RAI-laatuindikaattoreiden mukaisia. Laatutavoitteiden saavuttamista seurataan säännöllisesti organisaation eri tasoilla.

Perehdytys ja koulutus laatutavoitteisiin

RAI-välineistön oikea ja huolellinen käyttö hyödyttää palvelujen asiakkaita, henkilöstöä ja organisaatiota. Pirhassa panostetaan perehdytykseen, kouluttamiseen ja jatkuvaan tukeen.

Asumisen palveluiden RAI-ohjeet ja tiedotteet on koottu Teamsiin omalle RAI-välilehdelle, IKI-Toimialue -ryhmän alle. Tiedostoista löytyvät käytössä olevat RAI-materiaalit, myös koulutuksista.

Koulutuksia henkilöstölle järjestävät Pirhan Ikäihmisten palvelujen RAI-asiantuntijat.

Laadukkaalla perehdytyksellä vahvistamme henkilöstön hyvinvointia, osaamista ja turvallisuutta. Perehdytyksen tavoitteena on luoda positiivinen työntekijäkokemus ja se, että uusi työntekijä kokee olevansa tervetullut ja tärkeä osa työyhteisöä saaden kaikki tarvittavat tiedot ja tuen työssä onnistumiseen. Laatutavoitteet ohjaavat toimintavarmuutta ja ne vaikuttavat myös asiakaskokemukseen. Laadukkaan tekemisen myötä heijastuvat myös toimintamme arvot.

Höllinkodolla hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen tarjoamia koulutuksia ja kursseja osaamisen ylläpitämiseksi. Osa koulutuksista on hyvinvointialueen velvoittamia, osa valitaan suoritettavaksi yksikön arjessa esiin tulleiden tarpeiden, esimerkiksi HaiPro-ilmoitusten pohjalta.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden palveluyksiköt kuuluvat ikäihmisten palveluiden toimialueen asumisen palvelujen kokonaisuuteen. Asumisen palveluissa on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 10 §, 4 mom.) mukaisesti nimetty palvelutoiminnan johtamisesta ja valvonnasta vastaavat vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöiden asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointitilanteessa.

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen

palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Asumisen palveluiden Eteläistä lähipalvelualuetta johtaa palvelupäällikkö Katri Nieminen katri.t.nieminen@pirha.fi

Palveluiden laatua kehitetään toiminnan tarpeita vastaavaksi. Laadun arviointiin kuuluvat järjestelmistä saadut tiedot (haittatapahtumat, kuormitus, hoitoisuus, koulutustaso) mutta myös lähiesihenkilötyö, jonka avulla arvioidaan työntekijöiden osaamista, tarvittavaa rekrytointia, palvelun sujuvuutta sekä yhteistyötä.

Toiminnan laadun varmistamisen ydin on osaavien ammattilaisten rekrytointi sekä huolellinen perehdytys ja täydennyskoulutus, minkä myötä henkilöstön toiminnassa potilasturvallisuus ja hyvä hoito toteutuvat.

Esihenkilön tehtävät

Esihenkilön työ on hallinnollista. Toimenkuvassa korostuvat henkilöstöhallinnon osaaminen sekä yksikön toiminnallisten kokonaisuuksien hallinta. Esihenkilö vastaa työnjohdosta ja organisoinnista mahdollisimman tuloksellisesti ja heillä on myös yhteistyössä työntekijöiden kanssa vastuu työyksikön jäsenten työhyvinvoinnista ja heidän työnsä tuloksista. Esihenkilö huolehtii työn organisoinnista oikeudenmukaisesti, ottaa henkilöstön mukaan päätöksentekoon ja valtuuttaa työntekijät työskentelemään tavoitteiden saavuttamiseksi.

Keskeiset tehtävät

1 Vastaa yksikkönsä johtamisesta, henkilöstöhallinnon ja talouden johtamisesta
2 Arvioi systemaattisesti palvelun ja hoitotyön laatua ja kehittää palveluprosesseja sekä näyttöön perustuvia yhtenäisiä ja asukaslähtöisiä toimintatapoja
3 Kehittää henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia
4 Toiminnan suunnittelu. Esihenkilö on mukana työn ja projektien suunnittelussa, sekä varmistaa niiden sujuvan toteutuksen
5 Yhteistyö- ja viestintätehtävät organisaation sisällä, sidospinnoilla ja yksikön ulkopuolella

Vastaavan sairaanhoitajan tehtävät

Esihenkilön työparina työskentelee vastaava sairaanhoitaja, joka toimii esihenkilön poissa ollessa esihenkilön sijaisena. Esihenkilö on hallinnollinen toimintayksikön johtaja ja vastaava sairaanhoitaja huolehtii asiakasrajapinnalla työskentelyn ohella myös päivittäisen asiakastyön johtamisesta.

Vastuusairaanhoitaja toteuttaa yksikön asukkaiden yksilöllistä, tarpeenmukaista ja turvallista ympärivuorokautista hoitoa asukkaiden laadukkaan arjen toteutusta ohjaavan lainsäädännön, hoitosuositusten ja organisaation tavoitteiden mukaisesti.

Keskeiset tehtävät

Työaika jakautuu 50 % hallinnolliseen työhön ja 50 % hoitotyöhön.

1 Asukkaiden kokonaisvaltaisen ja laadukkaan hoidon organisointi, toteutus, seuranta ja kehittäminen
2 Vastaa yksikön lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta
3 Vastaa yksikön päivittäisestä työnjaosta, perehdyttämisestä ja ohjauksesta
4 Yhteistyö- ja viestintätehtävät organisaation sisällä, sidospinnoilla ja yksikön ulkopuolella

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (STM:n julkaisuja 2024:4). Asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve on selvitetty kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointivälineellä saatua mittaritietoa ja asumisen palveluihin ohjaudutaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

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. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”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.” (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

Asiakkaan kohtelu

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (741/2023, 29§)

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä 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.

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 ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan

poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat tai heidän läheisensä voivat halutessaan olla yhteydessä sosiaali- ja /tai potilasasiavastaavaan. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 2.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Asiakkaat ja heidän läheisensä saavat tietoa asiakkaan oikeusturvastakeinoista henkilöstöltä. Myös sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat yksikössä nähtävillä yleisissä tiloissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Kuluttajaneuvonta:
Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu
Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15 p.09 5110 1200

Edunvalvonnan tarve

Kun asiakas ei pysty hoitamaan asioitaan itse esimerkiksi sairauden tai vammautumisen takia, on etsittävä ratkaisu, miten hänen asioitaan hoidetaan hänen puolestaan. Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuilla Edunvalvonta ja toisen asioiden hoitaminen | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi) on esitelty vaihtoehdot asiakkaan asioiden hoitamiseksi ja ohjeet eri vaihtoehtojen kanssa etenemiseen.

Jos tuen tarpeessa oleva asukas on tehnyt aiemmin edunvalvontavaltuutuksen, valtuutetun täytyy hakea valtuutuksensa vahvistamista Digi- ja väestötietovirastolta, kun asukas ei enää pysty itse hoitamaan asioitaan. Jos edunvalvontavaltuutusta ei ole tehty, henkilölle voidaan määrätä edunvalvoja, joka hoitaa hänen asioitaan. Edunvalvoja määrätään vain silloin, jos asukas ei pysty terveydellisen syyn takia hoitamaan itse asioitaan eivätkä ne tule millään muulla tavalla hoidetuiksi.

Digi- ja väestötietovirasto ohjeistaa edunvalvontatarpeen ilmoittamisessa:

1. Selvitä, voiko henkilön asioita hoitaa edunvalvontaa kevyemmillä vaihtoehdoilla. Edunvalvojan määrääminen ei ole nopea prosessi.
2. Jos kevyemmät vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, täytä ilmoitus edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä. Ei haittaa, vaikka et tietäisi vastausta kaikkiin lomakkeen kohtiin.
    - Muista kuitenkin perustella, miksi ilmoituksen kohde tarvitsee edunvalvojaa. Huomaa, että pelkkä sairaus tai palvelutalossa asuminen eivät ole riittäviä perusteluita, jos henkilön asiat tulevat muutoin asianmukaisesti hoidetuiksi.
    - Olisi hyvä, jos pystyisit kertomaan ilmoituksen kohdetta hoitavan lääkärin yhteystiedot mahdollisimman tarkasti, jotta häneltä voidaan pyytää lääkärinlausunto.
    - Ota myös kantaa, kuka edunvalvojaksi voisi ryhtyä. Jos ehdotat yksityishenkilöä, keskustele asiasta ensin hänen kanssaan.

Ilmoitus tehdään Digi- ja väestötietoviraston verkkolomakkeella. Ilmoituksen voi tehdä yksityis- tai ammattihenkilö.

Asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan

asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Myös asukkaan tukiverkostolla on mahdollisuus tuoda ilmi hoitoon ja huolenpitoon liittyviä toiveita ja näkemyksiä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa uuden asukkaan muuton jälkeen. Asiakkuus yksikköön avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Hoitosuunnitelman laatii asukkaan omahoitaja. Hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, riskitiedot, hoitotahto, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, hoitosuunnitelma tulostetaan asukkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi.

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi ja hänen luvallaan tarvittaessa hänen läheisensä tai edunvalvoja, sairaanhoitaja sekä asukkaan omahoitaja. Jos asukkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat käsitellään hänen kanssaan asukkaan luvalla esimerkiksi puhelimessa.

Asukkaan ja heidän tukiverkostonsa osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Järjestämme asukaskokouksia kuukausittain sekä kulttuuriohjaajien että hoitohenkilökunnan toimesta. Kokousten muistiot ovat asukkaiden ja heidän läheistensä luettavissa osastojen ilmoitustaululla.

- Esitietolomake terveys- ja hoitosuunnitelmaa varten otettu käyttöön 2024

Miten varmistamme, että yksikön henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoitosuunnitelman toteutumista seurataan moniammatillisesti päivittäisessä hoitotyössä sekä puolivuosittaisten RAI-arviointien yhteydessä sekä aina voinnin tai palveluntarpeen muuttuessa. RAI-arvioinnin kysymykset koskevat muun muassa arjen sujumista, ymmärretyksi tulemista, muistia, kipua, lääkkeitä ja ravitsemusta.

Höllinkodolla asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina RAI-arvioinnin yhteydessä omalle RAI-hoitosuunnitelmapohjalle. Suunnitelma tulostetaan paperisena asukaskansioon hoitohenkilökunnan nähtäville. Lisäksi hoitosuunnitelman tiedot viedään asiakastietojärjestelmä Mediatriin hoitotyön merkintöjen suunniteltuihin toimintoihin. Näin tavoitteet ja suunnitellut toiminnot näkyvät päivittäisten kirjausten yhteydessä.

Mediatriin kirjataan jokaisessa työvuorossa kuinka suunnitellut toiminnot ovat toteutuneet ja samalla arvioidaan hoidon tuloksia.

Vastaavan sairaanhoitajan kahden viikon välein pitämällä hoitotyön tunnilla käydään läpi muun muassa asukkaiden hoidon arviointia, tavoitteita ja tuloksia.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. 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. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” (Itsemääräämisoikeus | Valvira)

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. (www.thl.fi.)

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työotetta asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset.

Itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevat periaatteet Höllinkodolla

Höllinkodolla asukkaan itsemääräämisoikeutta pyritään noudattamaan kaikissa toiminnoissa niin pitkään kuin mahdollista. Asukkaan omat toiveet ja ajatukset huomioidaan hänen hoidossaan asiakaslähtöisesti. Kun hoitaja joutuu päättämään hoitotoimista asukkaan puolesta, tehdään se asukasta kunnioittaen.

Kyselemme asukkailtamme halua osallistua toimintatuokioihin ja houkuttelemme kaikkia asukkaitamme mukaan. Jos asukkaan vointi on heikko, voidaan hänet tuoda apuvälineitä käyttäen yhteisiin tiloihin ja ulkoilemaan hänen niin halutessaan. Ellei asukas halua lähteä ulos tai virikkeisiin, niin kirjaamme myös sen asiakastietojärjestelmään. Asukkaan muuttaessa yksikköön elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja kirjataan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Höllinkodolla:

Päivärytmi
Asiakkaan päivärytmi määräytyy hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaan. Asiakas voi vaikuttaa ylösnousu- ja nukkumaanmenoaikaansa sekä siihen, milloin hän syö tai peseytyy.
Pyrimme siihen, että Höllinkodon työvuorosuunnittelu ja toiminta rakentuu niin, että se mahdollistaa asiakkaiden yksilölliset valinnat ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisen.

Elintavat
Asiakas voi itse päättää omista tavoistaan. Asiakkaiden on saatava halutessaan noudattaa yleisesti terveelliseksi tai epäterveelliseksi katsottuja elintapoja. Toisen puolesta päättäminen on aina oikeuksiin puuttumista. Asiakkaan elintapoihin voi olla välttämätöntä puuttua, jos hän ei ymmärrä elintapojensa seurauksia ja vahingoittaa niillä vakavasti terveyttään. Tällöin puuttumisen on tapahduttava mahdollisimman hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan kuuleminen
Asiakkaan mielipidettä kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Hänen on lähtökohtaisesti voitava itse päättää itseään koskevista asioista. Ellei asiakas voi päättää itsenäisesti asioistaan, hänen päätöksentekoaan on tuettava ja mielipidettään on selvitettävä. Näin on tehtävä riippumatta siitä, mitä kommunikaatiokeinoja asiakas käyttää tai miten hankalaa hänen kuulemisensa saattaa henkilökunnan mielestä olla.

Tarvittava apu
Höllinkodolla pyritään siihen, että asiakkaalla on käytettävissään niin paljon apua, että hän voi aidosti toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan.
Henkilökunta on mitoitettu niin, että asiakas voi käyttää itsemääräämisoikeuttaan ja elää haluamallaan tavalla. Asiakkaalla on käytettävissään riittävät apuvälineet, kommunikaatiokeinot, apu ja ohjaus, jotta hän voi toteuttaa oikeuksiaan.

Asukkaiden psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään:

Tiedonkäsittelykykyyn sisältyvät muun muassa muisti, oppiminen, kielelliset toiminnot, keskittyminen, tarkkaavuus, hahmottaminen, ongelmanratkaisu ja toiminnanohjaus. Harjoittelemme kognitiivisia taitoja päivittäin arjen toiminnoissa ja virkistyshetkissä.

Psyykkiseen toimintakykyyn sisältyy muun muassa kokemus elämänhallinnasta ja tyytyväisyydestä, itseluottamus ja arvostus, mieliala ja haasteista selviäminen. Asiakkaille annetaan mahdollisuus jakaa asioitaan ja ilmaista tunteitaan. Panostamme turvalliseen hoitoympäristöön ja huolehdimme asiakkaiden vuorokausirytmistä.

Sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluu kyky toimia ja ilmaista itseään, osallistua sekä olla sosiaalisessa kanssakäymisessä toisten kanssa. Yhteisöllisyys, läheisyys, itsestä huolehtiminen sekä elämän mielekkyys ovat sen ilmenemismuotoja. Kannustamme asiakkaita sosiaalisiin tilanteisiin muiden kanssa ja tuemme läheisten yhteydenpitoa. Asiakkaalla on oikeus myös omaan aikaan ja rauhaan. Asiakkaat voivat myös itse vaikuttaa siihen, miten haluavat toimia.

Asiakkaalle tarjotaan toimintatuokioita myös omaan asuntoon: seurustelua, lehden lukua, musiikin kuuntelua, valokuvien katselua tai käsitöitä, mikäli hän haluaa viettää aikaa omassa asunnossa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja käytännöt

Asukashuone on asukkaan koti, jossa hän saa tarvitsemansa hoidon ja huolenpidon kodinomaisessa ympäristössä. Asukkaalla on oikeus elää haluamallaan tavalla sekä tehdä omat valintansa ja päättää päivittäisistä asioistaan itse. Ikä, sairaus tai ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuminen ei poista tai vähennä asukkaan itsemääräämisoikeutta. Pyrimme ensisijaisesti huomioimaan asukkaan

toivomukset ja mielipiteen. Asukkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisällytetään myös asukkaan itsemääräämisoikeutta edistävät konkreettiset toimet.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston mukaan asukkaan omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi voidaan asukkaan liikkumista rajoittaa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asukkaan liikkumista, niiden käyttöaiheet harkitaan tarkoin ja vaikutus asukkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun arvioidaan.

Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Hoitopäätöksistä vastaa yksikön vastuulääkäri, joka kirjaa päätöksen OMNI-potilastietojärjestelmään. Päätökseen kirjataan perustelut turvavälineen käytölle sekä asukkaan suhtautuminen turvavälineen käyttöön. Järjestelmään kirjataan rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet perusteet ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus.

Rajoittaminen on aina keinoista viimeisin toimenpide. Rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä ennen kuin muut keinot on arvioitu, kirjattu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan tarvittaessa asukkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Tarvetta rajoittamistoimenpiteen käyttöön arvioidaan jatkuvasti ja se lopetetaan heti, kun sen käyttö ei ole enää välttämätöntä. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti asukkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen.

Fyysisestä ympäristöstä on mahdollista tehdä asukkaalle turvallinen esimerkiksi valaistusta parantamalla, normaalia matalammilla sängyillä, huolehtimalla turvallisista jalkineista ja ikäihmisten käyttöön suunnitelluilla huonekaluilla, jolloin rajoitustoimenpiteiden käytön tarve vähenee.

Asukas saattaa käyttäytyä haastavasti fyysisen syyn vuoksi, joka voi olla kipu, wc:ssä käynnin tarve, epämukavat vaatteet tai väsymys. Jos hoitaja tunnistaa tämän ja helpottaa asukkaan oloa, voidaan rajoitustoimenpide mahdollisesti välttää.

Selkeä päivärytmi sekä liikunnalliset ja muut aktiviteetit voivat vaikuttaa asukkaan mielialaan suotuisasti ja vähentää tarvetta liikkumisen rajoittamiseen.

Rajoitustoimien käyttöä voidaan vähentää koulutuksella rajoitustoimien käytöstä, ohjeiden ja sääntöjen tuntemisella sekä hyvällä tiedolla ja taidolla selviytyä haasteellisesti käyttäytyvän asukkaan kanssa.

Työyhteisöön liittyviä tekijöitä ovat mm riittävästä henkilökuntamitoituksesta huolehtiminen, yhteisten pelisääntöjen sopiminen rajoitustoimenpiteiden käytölle ja selkeiden ohjeiden laatiminen.

Asukkaiden hoitotyössä ennakointi on tärkeää, hoitajan tulee olla aina askeleen edellä. Kun hoitaja tuntee asukkaat, hän pystyy ajoissa huomaamaan merkit asukkaan käytöksessä, jotka voivat johtaa tarpeeseen käyttää rajoitustoimenpidettä. Jos hoitaja saa tällöin asukkaan rauhoitettua, voidaan välttää rajoitteiden käyttö.

Höllinkodolla tehdään aktiivisesti työtä rajoitustoimenpiteiden käytön vähentämiseksi. Painopisteenä työryhmätyöskentelyssä on ammatillisten valmiuksien lisääminen kohdata muistisairautta sairastava asukas siten, että haastavat tilanteet pystytään ennaltaehkäisemään ja tarvetta rajoittamistoimenpiteeseen syntyy mahdollisimman vähän. Työskentely on tapahtunut työpajoissa mm. HaiPro-ilmoitusten juurisyitä hyödyntämällä sekä perehtymällä aiheeseen liittyvään aineistoon.

Rajoitustoimien ennaltaehkäisy Höllinkodolla:

- Fyysistä rajoittamista ennaltaehkäistään sovituilla toimintatavoilla, moniammatillisella yhteistyöllä, kuntouttavalla työotteella sekä tarpeen mukaisella henkilöstömäärällä
- Ympäristön turvallisuuteen kiinnitetään huomiota, koska fyysinen ympäristö ennaltaehkäisee fyysistä rajoittamista. Turvallisuutta voidaan lisätä apuvälineiden , hyvän valaistuksen, matalien sänkyjen ja pyöreäkulmaisten kalusteiden avulla
- Asukkaiden elämänhistorian, tapojen ja tottumusten tunteminen auttaa tulkitsemaan ja ymmärtämään muistisairaan käyttäytymistä ja vastaamaan hänen tarpeisiinsa, mikä ehkäisee haasteellista käytöstä ja siitä johtuvaa rajoitteiden käyttöä. Omaisten ja läheisten rooli on merkittävä, sillä he osaavat kertoa asukkaan elämänhistoriasta sekä tavoista ja tottumuksista
- Hoitajien käyttämä vuorovaikutus on keskeisessä asemassa fyyisen rajoittamisen sijaan. Vuorovaikutus rauhoittaa asukasta. Onnistunut vuorovaikutus sisältää huumorin käyttöä, katse- ja kosketuskontaktin, läheisyyttä, selkeän puhetavan, kunnioittavan kohtelun ja asukkaan oman tilan kunnioittamisen
- Myös henkilökunnan hyvinvointi ennaltaehkäisee rajoittamisen tarvetta. Hoitajan persoonan käyttö ja intuitiivinen toiminta ovat toimivia keinoja muistisairaan kohtaamisessa ja toimivat samalla hyvänä vaihtoehtona haasteellisesta käytöksestä johtuvalle liikkumisen rajoittamiselle

Asiakkaan omaisuus ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä

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

Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan varoistaan, tulee selvittää ensisijaiset tavat järjestää asia:

- maksupalvelu ja suoraveloitus
- läheiset/omaiset
- edunvalvoja
- välitystili

Asiakkaan henkilökohtaiseen palveluiden toteuttamissuunnitelmaan kirjataan sen läheisen/omaisen/edunvalvojan nimi, joka hoitaa asiakkaan tarvitsemat asiointipalvelut kuten laskut, käteisvarat ym. välttämättömät asioinnit. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huomioidaan myös kyky huolehtia omasta taloudesta ja asioiden hoidosta. Tarvittaessa asiaa selvitetään julkisen/yksityisen terveydenhuollon lääkärin toimesta.

Hyvän hallintotavan mukaisesti työntekijä ei saa ilmaista olevansa kiinnostunut ostamaan asiakkaan omaisuutta tai saamaan asiakkaalta lahjoja. Työntekijä voi ottaa vastaan tai antaa vain pieniä huomaavaisuuteen liittyviä lahjoja kuten makeisia, hedelmiä, kukkia tms. Omien tavaroiden tai oman yrityksen palveluiden tai tuotteiden markkinoiminen/myyminen asiakkaalle ei myöskään ole sopivaa.

Asumispalvelujen henkilökunta saa hoitaa asiakkaan raha-asioita vain siinä tapauksessa (poikkeustilanteessa, väliaikaisesti), että asiakkaan välttämättömiä asiointeja ei saada muutoin järjestymään. Asiakkaan omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei saa osallistua. Henkilökunta ei voi toimia todistajana asiakkaan perintö ym. asioissa esimerkiksi testamentin todistajina.

Lähtökohtaisesti asumispalveluissa ei säilytetä asiakkaan arvo-omaisuutta, eikä suuria summia rahaa. Asiakkaan hallussa, hänen huoneessaan ja vastuullaan tulee säilyttää vain pieniä summia kerrallaan. Mikäli asukas haluaa säilyttää rahavaroja tai arvoesineitä omassa huoneessaan, hän voi tehdä sen omalla / edunvalvojan / omaisen/ läheisen vastuulla. Kirjallisen suostumuksen tästä allekirjoittaa asukas itse tai jos hän ei siihen kykene, hänen laillinen edustajansa. Asukasta tai hänen edustajaansa ohjeistetaan siitä, että asumispalveluyksikössä säilytettävä rahamäärä olisi enintään 50 euroa muun muassa mahdollisia terveydenhuollon käyntejä varten (taksimatkat).

Lisätietoa henkilöstölle: Asiakkaan omien varojen käsittely ja säilyttäminen - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn

muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit (pirha.fi)

Höllinkodon esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä.

Asumisen palvelut, Eteläinen lähipalvelualueen palvelupäällikkö Katri Nieminen, katri.t.nieminen@pirha.fi, p. 040 335 7604 vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset ja valvontapäätökset käsitellään Höllinkodolla viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen esihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi esihenkilö ja palvelupäällikkö tutustuvat asiakastietojärjestelmän kirjauksiin ja muodostavat kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tarvittaessa valmistellaan kehittämissuunnitelma, mikäli asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Korjaavista/muuttuneista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työpaikkakokouksissa. Asiat kirjataan muistioon sekä asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamo osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

2.5 Henkilöstö

Henkilöstömitoituksen lähtökohta on aina asukkaiden toimintakyky ja hoidon tarve. Höllinkodolla työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta.

Höllinkodon henkilöstö

Osastonhoitaja	1
Sairaanhoitajia	3
Lähihoitajia	19
Hoiva-avustaja	2
Kulttuuriohjaaja	1
Lääkäri	1

Sairaanhoitajat tekevät Höllinkodolla kaksivuorotyötä ja lähihoitajat kolmivuorotyötä.

Esihenkilön työ on hallinnollista. Esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja hän on suorittanut johtamisen erikoistumisopinnot Tampereen ammattikorkeakoulussa.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. (Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi)

Sijaisten hankinta

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asukkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuoromuutosten avulla. Tavoitteena on käyttää asukkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia.

Arkisin, virka-aikaan Höllinkodon sijaisten hankkimisesta vastaavat pääasiassa yksikön lähiesihenkilö ja/tai vastaava sairaanhoitaja.

Yksikön omia lyhytaikaisia sijaisia voidaan pyytää tarvittaessa työvuoroon. Jos sijaista ei ole saatavilla, voidaan ylimääräisiin vuoroihin pyytää myös yksikön vakituisia työntekijöitä.

Iltaisin ja viikonloppuisin sijaisten hankinnasta vastaa pääasiallisesti työvuoron vastuuvuorossa oleva hoitaja.

Sijaisten ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Uuden sijaisen, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö. Tarvittaessa esihenkilö voi delegoida osia perehdytyksestä toiselle kokeneelle työntekijälle. Jokaiselle uudelle sijaiselle varataan kaksi perehdytyspäivää yksikköön. Näille päiville hänelle nimetään perehdyttäjä. Työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Intro-perehdytysohjelmisto (Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle.

Höllinkodolla perehdytyksen pohjana käytetään omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaa.

Vuokratyövoiman käyttö

Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan.

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarvioinnin välineenä. Ansiovertailu tehdään, kun hakijoina on miehiä ja naisia. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista.

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. (Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi)

Höllinkodon henkilöstön rekrytoinnista vastaa esihenkilö.

Vakituisissa toimissa ja yli vuoden kestävissä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävissä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytetään LOVe-lääkehoidon verkkotestin hyväksyttyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa.

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja.

Osana rekrytointiprosessia kansainväliset hoitajat haastatellaan ja varmistetaan riittävä suomen kielen taito. Työntekijöitä rohkaistaan jatkamaan kielikoulutusta Suomeen saavuttuaan.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994).

Lisätietoja henkilöstölle: Koulutusohje - intra.pirha.fi

Työntekijöille on kattavasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan yksikön tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu työntekijöiden kohdalla.

Henkilöstö osallistuu hyvinvointialueen määrittämien välttämättömiin koulutuksiin. Välttämättömät koulutukset ovat pakollisia ja niiden taustalla on lakisääteisyys tai muu merkittävä kustannus- tai terveysvaikutus. Välttämättömiksi luokitellut koulutukset tulee kaikkien ko. kohderyhmään määriteltyjen henkilöiden suorittaa, ja esihenkilö seuraa koulutusten toteutumia. Lisäksi työyhteisössä

hyödynnetään mm. työnantajan tarjoamia osaamista edistäviä kursseja (esim. Oppiportti), joita opiskellaan arjesta nousevien tarpeiden mukaisesti.

Työntekijät kouluttautuvat lisäksi laajemmin oman mielenkiintonsa mukaisesti esimerkiksi osatutkinnon tai erikoisammattitutkinnon oppisopimuksella suorittamalla.

Höllinkodolla henkilöstön kouluttautuminen ja osaaminen ovat oleellinen osa työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin tukemista. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan koulutuksiin oman kiinnostuksensa mukaan.

Työskentely opiskelijana

”Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. (Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira)

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivan opiskelijan oikeus työskennellä varmistetaan pyytämällä nähtäville opiskelijan opintosuoritusote sekä huolehtimalla asianmukaisesta perehdytyksestä, jonka aikana arvioidaan opiskelijan valmius toimia osoitetussa tehtävässä. Opiskelija toimii pätevän lähi- tai sairaanhoitajan ohjattavana ja valvonnassa. Esihenkilö vastaa opiskelijalle osoitettujen tehtävien asianmukaisuudesta keskustelemalla sekä opiskelijan että ohjaavien hoitajien kanssa osaamisen valmiuksista.

Henkilöstön työhyvinvoinnin seuranta

Esimies vastaa työhyvinvoinnin kehittämisestä yhdessä työntekijöiden kanssa.
Jokaisella työntekijällä itsellään on ensisijainen vastuu huolehtia omasta työhyvinvoinnistaan.
Jokainen työntekijä tukee omaa ja työyhteisön hyvinvointia omalla toiminnallaan. Työhyvinvoinnin osalta korostuu edistävä ja ennalta ehkäisevä toiminta.

Työhyvinvoinnin seurannan mittareita ovat henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt, sairauspoissaolot, työtapaturmat, työpaikkaselvitys sekä käydyt kehityskeskustelut.

Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Selvityksessä arvioidaan myös työpaikan voimavaroja. Työhyvinvointiteemoja voi nousta esiin myös työn vaaroja ja riskejä arvioitaessa.

Esihenkilön pitämät työpaikkakokoukset sekä vastuusairaanhoitajan vetämät hoitotyön tunnit toteutuvat säännöllisesti. Jokaisessa kokouksessa kysellään kuulumisia ja henkilökunnan esille nostamat ajankohtaiset puheenaiheet.

Esihenkilö toteuttaa myös pienimuotoisia työtyytyväisyyskyselyjä useasti vuoden aikana.

- Viimeisimmän 12.5.2025 henkilöstölle suunnatun työhyvinvointikyselyn vastausten keskiarvo oli 4.3 (asteikko 1–5)
- Höllinkodon työpaikkaselvityskäynti oli 19.8.2024

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Ohjaava lainsäädäntö

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.10.2022/876)
- Henkilöstömitoitus iäkkäiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, Valvira

Asiakkaiden määrään nähden riittävä henkilöstömäärä on laskettu hyvinvointialueen henkilöstömitoitustyökalua hyödyntäen ja henkilöstörakenne suunniteltu palveluprosessin sekä asiakkaiden palvelutarpeen asettamien vaatimusten mukaisesti. Kahdesti vuodessa toimintayksikkö osallistuu THL:n henkilöstömitoitusseurantaan. Höllinkodon esihenkilö seuraa myös RAI-tilastoja ja tarkastelee asiakkaan palvelutarpeen ja henkilöstön riittävyyden suhdetta.

Henkilöstömitoitus

Toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohden ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat, oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esihenkilön alaisuudessa.

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

Välitön asiakastyö

Välittömän asiakastyön tunnit lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyypin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä.

Välillinen asiakastyö

Välillisellä työllä tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä. (Vanhuspalvelulaki 980/2012.)

Henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan päivittäin, työvuorosuunnittelua tehdessä sekä kuukausittain esihenkilön ja johdon toimesta. Hoitajamitoituksen päivittäinen laskentakaava on käytössä myös hoitajilla. He voivat tarkastaa päiväkohtaisen mitoituksen esim. viikonloppuisin esihenkilön ja vastuusairaanhoitajan poissa ollessa.

Työvuorosuunnittelu

Höllinkodon esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa palveluun.

Äkillisissä henkilöstön sairaustapauksissa, joissa henkilöstöä ei ole riittävästi ja joihin ei sijaista ole saatavilla, asiakastyö organisoidaan työvuorossa uudelleen. Asiakastyön uudelleenorganisointi tarkoittaa välttämättömien toimintojen priorisointia, esimerkiksi asiakkaan saunaan menon siirtämistä seuraavalle päivälle tai välittömien työtehtävien siirtämistä muuhun ajankohtaan. Myös työvuorojen aikatauluja voidaan työntekijöiden kanssa sopimalla tarpeen tullen muuttaa, esimerkiksi iltavuoroon tulevan työntekijän kanssa voidaan sopia työvuoron aikaistamisesta. Välttämättömistä toiminnoista (puhtaus, ravitsemus, lääkehoito) kuitenkin huolehditaan myös poikkeavissa tilanteissa. Sairaanhoitajilla sekä yksikön esihenkilöllä on tarvittaessa ammatillinen valmius osallistua asukkaiden päivittäisiin hoitotyön toimintoihin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan 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 Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Höllinkodolla monialainen yhteistyö käynnistyy todetusta tarpeesta täydentää asukkaan palvelukokonaisuutta yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa. Asukkaan täydentävien palveluiden tarvetta arvioidaan asukkaan, omaisten, hoitohenkilökunnan ja hoitavan lääkärin kesken, ja tarvearvion apuna voidaan käyttää eri arviointimenetelmiä.

Täydentävien palveluiden käytöstä laaditaan suunnitelma ja se kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tiedonkulku eri palveluiden välillä toteutuu pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmän kautta, mutta myös muu yhteydenpitoväylä on mahdollinen. Yhteisesti tunnettujen palveluprosessien merkitys korostuu monialaisessa yhteistyössä ja hoitohenkilökunnan onkin tärkeä tuntea toimintayksikön palveluprosessi.

Asiakasohjaus

Vastuualueen tehtävänä on tukea ikäihmisten ja vammaisten kotona selviytymistä ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on löytää oikeanlainen tuki ja palvelu oikeaan aikaan. Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan palvelun tarve ja ohjataan hänet tarpeiden mukaisten palveluiden piiriin. Asiakasohjauksessa tehdään asiakkaille hyvinvointialueen myöntämistä palveluista palvelupäätökset.

Asumisen asiakasohjaus

Pitkäaikaisia asumispalveluita järjestetään ikääntyneille tai vammaisille henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut, eivätkä he enää pysty asumaan kotona kotiin vietävien palveluiden turvin. Asumisen asiakasohjauksessa vastaanotetaan ja käsitellään ikääntyneiden asumispalveluhakemukset. Hakemukset arvioidaan moniammatillisessa SAS-työryhmässä. Asumispalveluiden myöntäminen perustuu Pirhan aluehallituksen päätökseen. Päätöksen tukena käytetään RAI toimintakykymittaristoa.

Päätöksenteon jälkeen asumisen asiakasohjaus sijoittaa asiakkaat kolmen kuukauden sisällä vapautuviin paikkoihin.

Tietoa ja neuvontaa sekä tuen hakeminen

Tietoa ja neuvontaa ikäihmisten ja vammaisten asumisen palveluihin liittyen antaa palveluneuvonta puhelimitse sekä sähköpostitse. Palveluneuvonta auttaa, kun asiakas tarvitsee neuvoa hyvinvointialueen palveluista ja niihin hakeutumisesta.

Yhteystiedot:
Puhelin: 040 733 3949 arkisin klo 8–16.30
Sähköposti: palveluneuvonta@pirha.fi

2.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Höllinkoto on vuonna 2022 valmistunut palvelutalo Sahalahdella keskeisellä paikalla terveysaseman vieressä ja palveluiden läheisyydessä osoitteessa Kurvis-Höllin tie 8, 36420 Kangasala.

Höllinkodon ensimmäinen kerros Onnela (6 paikkaa) ja toinen kerros Rauhala (13 paikkaa) ja kolmas kerros Ilola (13 paikkaa) tarjoavat ympärivuorokautista palveluasumista. Palvelutalossa on yhteensä 28 asuntoa, joista kaksi on kahden hengen asuntoja.

Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat yhteiset saunatilat. Toisessa kerroksessa on pesula ja kuivaushuone. Kolmannesta kerroksesta löytyy iv-konehuone.

Onnelan olohuone on rakennettu ruokasalin yhteyteen. Olohuoneessa on tv sekä seurustelu- ja lehdenlukumahdollisuus. 2. ja 3. kerroksessa on myös viihtyisä olohuone asukkaille.

Tilojen käytön periaatteet:

Asukkaalla on käytössä oma huone ja hän voi sisustaa sen kodikseen. Omat tutut tavarat tekevät kodista viihtyisän, tuovat turvaa ja muistoja menneestä. Huoneen sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahduttava tekemään hoitotyötä. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asukas on poissa. Vierailuaikoja meillä ei ole. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa järjestyy.

Yhteisinä tiloina ovat ruokailu- ja oleskelutilat sekä saunatilat. Sauna lämpiää tarpeen mukaan ja sinne pääsee myös pesutasolla. Kerroksissa sijaitsevat yhteiskäytössä olevat olohuoneet ovat viihtyisiä ja kannustavat yhteisölliseen arjen aktivointiin. TV:n katselu on mahdollista sekä yhteisissä tiloissa että omassa huoneessa, mikäli asukas on tuonut huoneeseensa oman TV:n. Kuntouttavalle työotteelle käytävät ja kaideseinät antavat mahdollisuuden esim. seisomaannousuharjoituksille ja tuetulle kävelylle. Polkulaite (Motomed) löytyy Ilolasta 3. kerroksesta. Pienempiä kuntoiluvälineitä (jumppapallot, kuminauhat, hernepussit) löytyy Onnelan (1. kerros) varastosta.

Siivouspalveluiden tuottaja

Höllinkodon henkilöstö sekä Pirkanmaan Voimian henkilökunta tekevät päivittäin yhteistyötä asukkaiden ravitsemuksen, siisteyden sekä viihtyvyyden eteen.

Pirkanmaan Voimia Oy:n kanssa toteutuvat kuukausittaiset asiakasyhteistyöpalaverit, joissa käsitellään ruoka- ja puhtauspalveluiden ajankohtaisia asioita.

Höllinkodon asukkailla on mahdollisuus antaa palautetta ruoka- ja puhtauspalveluista Voimian sivustolta löytyvällä sähköisellä palautelomakkeella. Myös paperisia palautelomakkeita on saatavilla henkilökunnalta. Henkilökunta voi antaa palautetta suoraan Voimian henkilökunnalle sekä sähköisesti Aromi-ruokatilausjärjestelmän kautta.

Kiinteistönhuolto:

Henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä kiinteistöpalvelun edustajien kanssa kiinteistöön liittyvissä asioissa. Huoltopyynnöt tehdään sähköisen Paketti-järjestelmän kautta.

Palveluympäristössä käytettävän välineistön asianmukaisuus

Henkilöstö havainnoi arjessaan mahdollisia kiinteistössä ja palveluympäristössä käytettävissä olevissa välineissä esiin tulevia mahdollisia turvallisuusriskejä. Havaittu epäasianmukaisuus tai turvallisuusriski ilmoitetaan sen kiireellisyyden mukaan Paketti-järjestelmän kautta tai muulla soveltuvalla tavalla. Riskejä kartoitetaan myös Granite-riskienarviointijärjestelmässä, jossa määritellään myös tarvittavat toimenpiteet, niiden aikataulu sekä vastuuhenkilö.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä asiakkaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla.

Yksikössä käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta.

Asiakasturvallisuuteen kuuluu, että hoitoon, hoivaan ja palveluun vaadittavat laitteet ja tarvikkeet ovat saatavilla ja toimintakuntoisia. Ennen laitteen käyttöönottoa määritellään laitteen käytön vaatima perehdytys.

Höllinkodolla käytössä olevia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat: neulat, ruiskut ja haavanhoitotuotteet, ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, kuume- ja verenpainemittarit, silmälasit ja kuulolaitteet, hammasproteesit ja hammashoidon välineet, sydäntahdistimet ja tekonivelet, sairaalasängyt, pyörätuolit, rollaattorit, nostolaitteet, kirurgiset instrumentit sekä hoitokäytössä olevat järjestelmät ja ohjelmistot. Lisäksi yksikössä on pika-CRP-mittari ja imulaite.

- Hyvinvointialueen lääkinnällisten laitteiden kartoitus on tehty Höllinkodolla vuonna 2022
- Laiterekisteri ja laitteiden huoltotiedot löytyvät Paketti-järjestelmästä kohdasta ICT ja laitteet - Laitteen selaus, poisto ja vuosihuolto

Asukkaiden apuväline- ja tarvikehankinnat ovat asukaskohtaisia. Fysioterapeutti arvioi ja ohjaa tarvittaessa apuvälineen käytössä.

Hoitohenkilöstö vastaa laitteiden käyttäjänä

- laitteiden turvallisesta, käyttöohjeen mukaisesta käytöstä
- käyttökoulutuksesta kaikille laitteen käyttäjille
- vaaratilanneilmoitusten tekemisestä

Apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Lääkinnällisten laitteiden asianmukainen käyttö varmistetaan perehdyttämällä käyttäjät laitteiden käyttöön.

CRP-laite on hankittu laitevuokrana. Yhteystiedot laitteiden ylläpitäjään löytyvät laitekansioista. Ylläpitäjän edustaja käy yksikössä vuosittain tarkastamassa laitteet ja toteutuneet laiteseurannat. Ylläpitäjään voi myös olla yhteydessä sähköpostitse ongelmatilanteissa tai perehdytyksen saamiseksi.

Muut hoitotyössä käytettävät lääkinnälliset laitteet on rekisteröity hyvinvointialueelle, mm. vaa'at, imut ja verenpainemittarit, nostimet ja polkulaite. Hyvinvointialueelle rekisteröidyt laitteet tarkastetaan ja huolletaan vuosihuolto-ohjelman mukaisesti.

Asukkaiden apuvälineiden hankinnasta ja käytön ohjauksesta vastaa ensisijaisesti yksikössä työpyynnön perusteella työskentelevä fysioterapeutti. Apuvälineet hankitaan Apuvälinepalvelusta ja ne ovat asukkaalla määräaikaisessa lainassa ja henkilökohtaisessa käytössä. Näiden apuvälineiden huollosta vastaa Apuvälinepalvelu.

Vialliset tai rikkinäiset laitteet ja välineet poistetaan välittömästi käytöstä potilas- ja työturvallisuuden takaamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella Lääkintätekniikan tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut.

Ajantasaiset yhteystiedot Lääkintätekniikan henkilöstölle löytyvät intrasta osoitteesta: Lääkintätekniikka - intra.pirha.fi.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Työntekijät perehdytetään yksikössä käytössä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratapahtumailmoitusten raportoimiseen. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan ainoastaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja - ohjeistuksen mukaisesti.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä haitta- ja vaaratilanteista tehdään asianmukaiset HaiPro-ilmoitukset. Mahdollisista laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus myös Fimealle.

Ohjeet ja ilmoituslomakkeet löytyvät osoitteesta Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi.

Vaaratilanneilmoituksen tekee se työntekijä, joka huomaa vian. HaiPro-ilmoitus tulee tiedoksi ja käsiteltäväksi esihenkilölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet asian suhteen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimike ja yhteystiedot

Laitteet tarkastetaan ja huolletaan huolto-ohjelman mukaisesti.

- Lojerin sänkyjen vuosihuolto tehty ja sänkyjen sähköturvallisuus mitattu 2025

Laitteiden korjausten tilaamisesta vastaa vian havainnut työntekijä.

Laitteiden turvallisuudesta ja käytön osaamisesta vastaa Höllinkodon esihenkilö p. 050 911 445

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelun tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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.

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.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023, päivitetty versio 11.10.2024). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveyspalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta

tietosuojavastaava@pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava@pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Höllinkodon kaksi lähihoitajaa p. 0400 652 058 toimivat tietosuojavastaavina. Tietosuoja- ja tietoturvavastaava seuraavat ohjeiden sisältöä ja ajantasaisuutta Höllinkodolla.

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

Höllinkodon tietosuojaosaaminen

Henkilöstöä koskevat tietosuoja- ja tietoturvaohjeet on koottu intraan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, josta niitä tarvitsevien on helppo käydä katsomassa ajantasaiset ohjeet. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään säännöllisesti ja uusista ohjeista ilmoitetaan Intrassa. Jokaisen Pirhassa työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu -alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Henkilökunta suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodle-verkkokoulutuksen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Tunnukset ohjelmistoihin ja järjestelmiin haetaan esihenkilön tai hänen sijaisensa toimesta ohjeiden mukaisesti ja työntekijä perehdytetään niiden sisältöön ja käyttöön työn ohessa. Perehdytys kirjataan perehdytyskaavakkeelle. Asiakastietojärjestelmiä käytettäessä työntekijältä edellytetään lisäksi asiakastiedon kirjaamisen koulutuksia.

Tietojärjestelmien häiriötilanteet

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella. Nopea reagointi tietoturvahäiriöihin, -heikkouksiin ja -loukkauksiin on tärkeää vahinkojen minimoinnissa sekä tietoturvallisuuden ja -suojan parantamisessa. Nopeilla vastatoimilla voidaan rajata ja pienentää vahinkoja merkittävästi.

Toiminta tietoturvahäiriötilanteessa:

- Soita käyttötukeen äkillisessä tietoturvahäiriötilanteessa, käyttötuesta saat toimintaohjeet ja tuki on tarvittaessa yhteydessä tietoturvavalvomoon (SOC)
- Kalastelutilanteessa käytä aina sähköpostin raportointipainiketta, painikkeen käyttäminen käynnistää automaattisia toimia ICT-ympäristön turvaamiseksi.
- Ilmoita esihenkilöllesi tietoturvahäiriöstä, näin varmistetaan tiedonkulku ja sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä, kuten HaiPro-ilmoituksen tekemisestä ja käsittelystä.
- Tee HaiPro-ilmoitus, se on tärkeää toiminnan dokumentoinnin, raportoinnin ja kehittämisen vuoksi.

Henkilöstölle suunnatut ohjeet tietoturvahäiriöistä, heikkouksista ja poikkeamista ilmoittamiseen löytyvät hyvinvointialueen intrasta kohdasta Tietosuoja ja tietoturva.

Tietoturvapoikkeamista ilmoittaminen (90 §)

- Jos palvelunantaja tai apteekki havaitsee, että tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä on merkittäviä poikkeamia, sen on ilmoitettava asiasta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle
- Jos tietojärjestelmän tai hyvinvointisovelluksen poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, on palvelunantajan, apteekin, tietojärjestelmäpalvelun tuottajan tai tietojärjestelmän/hyvinvointisovelluksen valmistajan, Kelan tai THL:n ilmoitettava siitä Valviralle
- Myös muu taho voi ilmoittaa Valviralle havaitsemistaan riskeistä
- Henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoittamisesta tietosuojavaltuutetulle säädetään tietosuoja-asetuksen 33 artiklassa

Kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Höllinkodolla portilla on ovipuhelinjärjestelmä, osastoilla sähköisiä lukitusratkaisuja sekä avaimet henkilökunnalla. Ulko-ovista pääsee liikkumaan vain tunnisteen avulla.

Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuutta sekä tekemään mahdollisista vioista, puutteista ja epäkohdista ilmoituksen esihenkilölle.

Sähkökatkon sattuessa osastoivat palo-ovet sulkeutuvat automaattisesti. Hätäpoistumistien opastekilvet sekä sähköstä riippumattomat valot jäävät palamaan myös sähkökatkon aikana.

Kiinteistön huoltomies on vastuussa kiinteistön kiinteiden laitteiden toimivuudesta ja suorittaa säännöllisesti laitetestauksia.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut

Asukkaiden käytössä on hälyttimet (kaulanauha tai ranneke). Asukkailla olevista hälytysnapeista hälytys ohjautuu hoitajien puhelimiin. Asukkaiden hälyttimien toimivuus varmistetaan päivittäin.

Hoitajilla on henkilöturvahälytin mukana työvuorossa.

Asukkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Jokainen asukashälytys tulee sekä hoitajapuhelimeen että myös muiden osastojen hälytyspuhelimiin. Näin voidaan varmistua, että asukkaan hälytyskutsuun reagoidaan, jos oman osaston hoitaja ei ehdi heti paikalle tarkistamaan tilannetta.

Rannekkeiden ja seinälaitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti toimittajan toimesta. Mikäli hoitajat huomaavat laitteissa häiriöitä tai vikoja, tehdään ilmoitus Paketti-järjestelmässä tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse Itsekin asiakaspalveluun.

Henkilöturvajärjestelmien vikailmoitukset – ohjeistus henkilöstölle

Henkilöturvajärjestelmät - intra.pirha.fi

Höllinkodon henkilöturvalaitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

Jokaiseen asuntoon on jaettu kiinteistönomistajan kotikansio, josta löytyvät talon järjestyssäännöt, paloturvallisuusohjeet sekä toiminta tulipalotilanteissa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen

lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja henkilöstölle: Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi

Höllinkodon esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

- Höllinkodon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 05/2025.
- Sairaala-apteekin osastokäynti: 12.5.2025, farmaseutti

Höllinkodon lääkehuollon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta sekä rajatusta lääkevarastosta vastaa yksikön vastaava sairaanhoitaja.

2.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi

Tartuntoja ehkäistään käsien desinfektiolla ja välineiden ja hoitoympäristön asianmukaisella puhdistamisella. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Lisäksi hoitotoimenpiteissä ja asukashuoneessa pidempiä aikoja ollessaan hoitajat käyttävät suojakäsineitä ja tarvittaessa muuta suojavaatetusta.

Asukkaiden hygienian hoitoon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Kosketuseristysasukkaiden päivittäiset hoitotyön toiminnot suoritetaan työjärjestyksessä viimeisenä. Huoneeseen mentäessä hoitaja

pukeutuu tarvittaessa suojavaatteisiin (suojatakki, käsineet, suojamaski, tarvittaessa suojalasit). Hoitotoimien jälkeen kosketuspinnat pyyhitään tarkoitukseen sopivalla puhdistusaineella. Hoitaja riisuu suojavaatteet asianmukaisessa järjestyksessä ja kädet desinfioidaan huolellisesti.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä pyritään ennaltaehkäisemään opastamalla vierailijoita käyttämään käsien desinfiointiaineita asianmukaisesti. Höllinkodon käytävillä ja ulko-ovien läheisyydessä löytyy käsidesiannostelijoita sekä kuvallinen ohje sen käytöstä.

Yhteisten tilojen tuoleissa ja sohvissa on irrotettavat ja pestävät päällysteet, mikä helpottaa puhtaanapitoa ja hygieenisyyttä.

Infektiota tai tarttuvaa sairautta epäiltäessä yksikössä torjuntatoimet käynnistetään välittömästi. Oireiset asukkaat hoidetaan omassa huoneessa, käsihygieniaa tehostetaan ja suojaudutaan hengitystie- sekä muilta eritteiltä.

Hygieniayhdyshenkilön tehtävää hoitavat vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat. Hygieniayhdyshenkilön tehtävänkuva noudattelee Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilön työnkuvaa Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaaloissa (Hygieniayhdyshenkilön työnkuva Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaaloissa - pirha.fi)

Hygieniayhdyshenkilöt seuraavat hygieniahoitajien sähköpostituslistalla ajankohtaisia hygienia ja infektioturvallisuustiedotteita sekä jakavat tietoa henkilöstölle yksikön palavereissa. Hygieniayhdyshenkilöt osallistuvat heille tarkoitettuihin koulutuksiin.

Henkilöstön ohjeistukset hygienia- ja infektioturvallisuusasioissa: Infektioturvallisuus - intra.pirha.fi

Hygieniayhdyshenkilöt: Vastaava sairaanhoitaja, puh. 050 380 3330, Sairaanhoitajat, puh. 0400 652 058

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu vääriin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

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

Asiakastyön kirjaaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. Lähde: Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. (Lähde: THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä).

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. (Lähde: THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla)

Asiakastyön kirjaaminen pohjautuu hoitosuunnitelman yksilöllisiin tavoitteisiin. Kirjauksissa tulee näkyä asiakkaan näkökulma ja toimintakyky. Päivittäiskirjaukset kuvailevat ja arvioivat asiakkaan tilannetta ja toimintakykyä. Hoitotyön lisäksi niitä hyödynnetään esimerkiksi RAI-arviota tehdessä. RAI-arvio tehdään asiakkaan kanssa asiakkaan kotona sovitussa aikataulussa puolivuosittain tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään puolivuosittain RAI-arvion yhteydessä tai tarvittaessa aiemmin.

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeenpäin selvittelemään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon

hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Sosiaalihuollossa on kirjattava riittävät ja tarpeelliset asiakastiedot. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Kirjaukset tulee tehdä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojajärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista.

Uusi työntekijä saa työsuhteensa alussa perehdytyksen yksikön tietosuoja- ja tietoturvakäytänteisiin, perehdytyksen asiakastietojärjestelmän käyttöön sekä henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Perehdyttäjä ohjaa ja varmistaa että kirjaaminen on sujuvaa ja asianmukaista.

Höllinkodon henkilökunta on suorittanut asiakastyön kirjaamiseen liittyvät verkkokurssit:

- Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus (Pirha/Moodle)
- Sosiaalihuollon kirjaaminen (Pirha/Moodle)
- Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat (Kanta verkkokoulu)

Asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti

Hoitohenkilökunta kirjaa päivittäiset hoitotyön toiminnot asukkaan hoitosuunnitelman pohjalta. Toimintatapa edistää hoitotyön suunnitelmallisuutta ja sen jatkuvuutta. Hoitotyön päivittäiskirjauksista tulee selvitä, miten hoitoa on toteutettu sekä hoidon tulokset. Kirjauksiin sisällytetään myös asukkaan osallisuus sekä mahdollisuuksien mukaan asukkaan kokemus ja mielipide omasta hoidostaan. Hoitotyön kirjaamisen tulee olla asukkaan voimavaroja arvioivaa.

Henkilökunta kirjaa hoitotoimet ja huomiot asiakastietojärjestelmään ennen työvuoron päättymistä. Hoitotyön toimintoja suunniteltaessa huomioidaan kirjaamiseen varattava aika. Yksikössä on riittävästi tietokoneita kirjaamiseen jokaisella osastolla.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräyksien noudattaminen

Henkilökunta perehdytetään hoitotyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytyssuunnitelman avulla.

Asiakastietojärjestelmän tunnushallinta kuuluu esihenkilölle ja hän kantaa päävastuun uusien käyttäjien kouluttamisesta ja perehdyttämisestä. Asiakastietojen käsittelyä seurataan ja ohjeistusta kerrataan säännöllisesti.

Yksikön henkilöstön tulee huolehtia, etteivät tiedot joudu laittomasti sivullisten tietoon. Sivulliseksi tulkitaan potilastietolain perusteella myös samassa yksikössä työskentelevä henkilö, joka ei osallistu asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin. Henkilötietolaissa ja potilaslaissa mainittu vaitiolovelvollisuus säilyy myös sen jälkeen, kun palvelussuhde tai tehtävä on päättynyt. Esihenkilö huolehtii käyttäjätunnusten ja salasanojen passivoimisesta työsuhteen päätyttyä mahdollisimman pian.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa käydään läpi henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan säännöt ja käytänteet.

Jokainen työntekijä suorittaa Tietosuoja ja tietoturva kuuluvat kaikille- verkkokoulutuksen säännöllisesti kahden vuoden välein.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojatiimi: tietosuojavastaava@pirha.fi

Tietosuojavastaava tukee organisaation erityisasiantuntijana yksiköiden johtoa ja henkilökuntaa tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava auttaa hyvinvointialuetta toteuttamaan tietosuojalainsäädännön mukaiset velvoitteet henkilötietojen käsittelyssä, suojaamisessa ja valvonnassa sekä toimii yhteyspisteenä rekisteröidyille ja viranomaisille.

Hallinnolliset asiakirjaprosessit Pirkanmaan hyvinvointialueella

Asiakirja- ja arkisto-ohjeet on laadittu kaikkien hyvinvointialueella asiakirjoja käsittelevien työntekijöiden tueksi. Ohjeista löytyy tietoa asiakirjojen ja tietoaineistojen rekisteröinnistä, käsittelystä, arkistoinnista, säilyttämisestä ja hävittämisestä sekä muista asiakirjahallintoon ja arkistonhoitoon liittyvistä tehtävistä: Asiakirja- ja arkisto-ohjeet - intra.pirha.fi

Hyvinvointialueen Intrasta asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit löytyvät kohdasta Hallinnolliset asiakirjaprosessit (pdf). Ne kattavat koko hyvinvointialueen toiminnan.

Ohjeistus on velvoittava ja kuvatut prosessit tulee hoitaa ohjeiden mukaisesti. Ohjeistus on myös täydentyvä, joten on käytettävä aina intrassa olevaa uusinta versiota.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja ovat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute -sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta.

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

Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Asiakaspalaute on tärkeä työväline sekä yksikön toiminnan arvioinnissa, että sen kehittämisessä. Henkilökunnan näkökulmasta asiakaspalaute auttaa tunnistamaan hoitotyössä kehittämisen kohtia ja ammatillisuutta. Asiakkaan näkökulmasta asiakaspalautteen antaminen on keino voida vaikuttaa palveluiden kehittymiseen ja laatuun.

Saatua palautetta käsitellään Höllinkodolla hoitotyön tunneilla sekä työpaikkakokouksissa henkilöstön kanssa yhteisesti keskustellen. Esihenkilö huolehtii, että palautteet tulevat käsitellyiksi.

Lisäksi jos asukas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan tai potilasasiavastaavan kanssa.

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua hyvinvointialueen palautekyselyihin, joihin kutsutaan vastaamaan sähköpostitse tai hyvinvointialueen intrassa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittä toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta – intra.pirha.fi

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Höllinkodon riskejä arvioidaan niin työturvallisuuden kuin asiakasturvallisuudenkin näkökulmasta. Työturvallisuusriskejä arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa ja tunnistetut riskit, niiden arviot ja hallintatoimenpiteet kirjataan Graniten lomakkeistoon. Asiakasturvallisuutta edistetään mm. IKINÄ-kaatumisriskin arvion ja toimenpidesuunnitelman avulla tai muulla tarpeen mukaisella riskinarviointityökalulla.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään.

Kaikista epäkohdista ja mahdollisista havaituista riskeistä raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Kiinteistöön liittyvät riskit ilmoitetaan henkilökunnan toimesta Paketti-järjestelmään tai kiireellisissä tilanteissa suoraan kiinteistön huollosta vastaavalle henkilölle.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, jolloin seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, jolloin seurauksena voi olla, että asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

Riskienhallinnan toteutus Höllinkodolla

Höllinkodon esihenkilön tehtävänä on järjestää, toteuttaa, valvoa ja raportoida riskienhallintaa. Riskien arvioiminen on jatkuva arjen mukana kulkeva prosessi. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallinnan menettelyllä pyritään mahdollistamaan yksikön tavoitteiden saavuttaminen:

- Omassa toiminnassa onnistuminen eli saavutetaan asetetut tavoitteet
- Toimitaan laillisesti ja täytetään lainsäädännön velvoitteet
- Toiminta on tehokasta, laadukasta ja häiriötöntä

Riskien arviointiprosessi:

1. Riskien arviointi alkaa tunnistamisesta, jossa omia riskejä pyritään tunnistamaan
2. Tunnistetut riskit analysoidaan eli riskien tapahtumisen todennäköisyys ja seuraukset pyritään selvittämään saatavilla olevaan tietoon perustuen
3. Riskien merkittävyys arvioidaan vertaamalla todennäköisyyttä ja seurauksia omiin tavoitteisiin ja toimintaan
4. Riskien käsittely on päätöksentekoa, jossa hankitun tiedon perusteella riskin omistaja päättää hyväksyykö riskin sellaisenaan, pyrkiikö pienentämään riskin todennäköisyyttä tai vaikutuksia vai pitääkö riski poistaa kokonaan luopumalla riskiä aiheuttavasta toiminnasta
5. Viimeinen vaihe on jatkuva seuranta ja raportointi. Näiden avulla seurataan mm. riskien ja toimintaympäristön tilannetta, jotta prosessin alkuun osataan palata tarpeen niin vaatiessa. Raportointi on myös kriittinen osa arviointiprosessia, sillä raportoinnilla varmistetaan asianmukainen viestintä aina tunnistetuista riskeistä yksittäisen hallintakeinon toteuttamisen varmistamiseen asti

Lisätietoa löydät Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjasta.

Höllinkodolla tunnistetut riskit

Henkilöstöön liittyvät riskit

Perehdytyksen puutteet, vuorotyö, vaara- ja uhkatilanteet, tapaturmat, infektiot ja tarttuvat taudit.

Esihenkilö on kokonaisvastuussa henkilöstöön liittyvissä asioissa. Perehdyttäminen ja toimintaohjeiden noudattaminen kuuluu koko työyhteisölle.

Tietosuojan ja -turvan riskit

Henkilötietojen käsittely, pakollinen tietoturvakoulutus henkilöstölle toteutettu. Työntekijät ovat osaltaan vastuussa tietosuojaan ja -turvaan liittyvissä asioissa.

Esihenkilö vastaa koulutuksen järjestämisestä sekä ajan tasalla olevien määräysten ja oheistusten saatavuudesta.

Lääkehuollon toteutuksen riskit

Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen, lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys, lääkepoikkeamat, läheltä piti-tilanteet, lääkekulutuksen seuranta.

Yksikön vastuusairaanhoitaja, sairaanhoitajat sekä yksikön esihenkilö vastaavat lääkehoidon osaamisesta ja sen varmistamisesta. Jokainen hoitaja vastaa käytännön lääkehoidosta omalta osaltaan.

Hoitotyön ja palvelun järjestämisen riskit

Riittävä henkilöstömitoitus, jaksamista tukeva työvuorosuunnittelu, laadukas hoitotyö, potilas- ja työturvallisuus, vastuualueet.

Esihenkilö on kokonaisvastuussa laadukkaan hoitotyön toteuttamisesta. Jokainen työntekijä on vastuussa omaan työhönsä liittyvistä asioista, työn toteuttamisesta ja kehittämisestä.

Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen vaikutus toimintaan

Ympärivuorokautista hoitoa tai palveluita antavien yksiköiden toiminta on turvattava häiriötilanteissa. Yksikössä on varauduttu mm. sähkön-, lämmön- ja vedenjakelun häiriöiden ja veden saastumisen kaltaisiin tilanteisiin.

Sähköisten tietojärjestelmien haavoittuvuus huomioidaan osana toiminnan turvaamista. Häiriöt ja katkokset järjestelmien käytössä vaikuttavat muun muassa tietoliikenneyhteyksiin, tiedon käytettävyyteen ja potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttöön.

Valvomo- ja turvapalvelut 24/7 toimii kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden, henkilöturvallisuuden ja palo- ja pelastusturvallisuuden osa- alueilla koko hyvinvointialueella.

Sote-tilannekeskus

Pirkanmaalla on aloitettu kaksivuotinen projekti (2025–2026), jossa perustetaan hyvinvointialueen yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon tilannekeskus. Sote-tilannekeskus rakentaa tilannekuvaa palveluista ja koordinoi ammattilaisten yhteistyötä erityisesti liikkuvissa ja kotiin vietävissä palveluissa.

Sote-tilannekeskus kokoaa saman katon alle useita toimijoita, joiden yhteistyöllä asiakastarpeita voidaan pyrkiä ratkomaan oikealla resurssilla oikeaan aikaan. Sote-tilannekeskus tekee puhelimitse ammattilaisten yhteydenotosta potilaiden hoidon tarpeen arviointia, antaa ohjausta sekä koordinoi eri ammattilaisten yhteistyötä. Toiminnalla on tarkoitus vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin paremmin sekä kohdentaa resursseja tarkoituksenmukaisemmin ja kustannustehokkaammin.

Esimerkkejä Höllinkodon riskien tunnistamisen käytännöistä:

Asiakasturvallisuuden RAI-mittareita

RAI-toimintakykyarvion avulla voidaan tehdä asiakas- ja yksikkökohtaisia riskinarviointeja esimerkiksi kaatumiseen tai aliravitsemukseen liittyen. RAI-järjestelmä tunnistaa arvioinnin perusteella muun muassa sellaiset henkilöt, jotka ovat kaatuneet, tai joilla kaatumisen heräte on aktivoitunut. Näin kaatumisen riski tunnistetaan myös yksikössä ja riskiä pyritään minimoimaan ennaltaehkäisevillä toimilla esimerkiksi kaatumisvaara-arvioinnilla tai kiinnittämällä huomiota asiakkaan lääkitykseen.

Lääkitysturvallisuuden riskitekijät

Höllinkodolla lääkehoitoa saavat asukkaat ovat ikääntyneitä ja monisairaita. Lääkitysturvallisuuden riskitekijät voivat liittyä esimerkiksi henkilöstöön, asiakkaaseen tai lääkehoidon vastuisiin. Myötävaikuttavien tekijöiden tunnistaminen vaikuttaa keskeisesti siihen, miten turvallisesti ja tehokkaasti hoitajat voivat toimia. Riskien tiedostaminen ja haittatapahtumien ennalta ehkäiseminen on erittäin tärkeää.

Höllinkodon lähiesihenkilö ja sairaanhoitajat seuraavat käytännön lääkehoidon toteuttamista omavalvonnan avulla. Erityisesti kiinnitetään huomiota toimintatapoihin, joilla turvataan asukkaan lääkelistan ajantasaisuus päällekkäisen lääkityksen ja mahdollisten haitallisten yhteisvaikutusten ja niistä aiheutuvien ongelmien välttämiseksi. Puutteet ja heikkoudet näissä tekijöissä lisäävät virheiden esiintymisen mahdollisuutta.

- Hoitajat suorittavat Suuren riskin lääkkeet -verkkokurssin vuoden 2025 aikana, Duodecim Oppiportti
- Vastaava sairaanhoitaja osallistui Lääkevastaavien koulutuspäivään 14.5.2025

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

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.

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.

Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön sekä työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla työpaikkakokouksissa, jotta niistä voidaan jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava esihenkilö seuraa HaiPro- ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Ilmoitus tulee otsikoida: ”Omavalvonnallinen ilmoitus, Höllinkoto” ja se tulee toimittaa osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi, josta se ohjataan valvontayksikköön.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen yksikössä:

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen. Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu tästä on lähiesihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro-järjestelmää, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat (mm. lääkitysvirheet) ja läheltä piti -tilanteet sekä henkilöstön työ- ja

asiakasturvallisuuteen sekä tietoturvallisuuteen liittyvät uhka- ja vaaratilanteet. Jokainen työntekijä pääsee kirjautumaan HaiPro-järjestelmään Pirhan intran kautta.

HaiPro-järjestelmän kautta tieto ilmoituksista tulee lähiesihenkilölle, vastaavalle sairaanhoitajalle ja palvelupäällikölle. Lääkehoitoon liittyvät poikkeamailmoitukset välittyvät myös lääkitysturvallisuuskoordinaattorille.

Ilmoitus tehdään tarvittaessa myös palvelun laadusta. Asukkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Lähiesihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia. Ne käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa.

Korjaavista toimenpiteistä ja toimintatapojen muutoksista tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja –ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

Asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen. Tapahtumille etsitään ratkaisuja ja ennakointia, jotta vältyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta.

Henkilökuntaa tiedotetaan työskentelyyn liittyvistä toimintatapojen muutoksista muun muassa työpaikkakokouksissa ja lähettämällä tiedote työntekijän työsähköpostiin. Kokouksista kirjataan muistiot, jotka ovat luettavissa sekä ilmoitustaululla että työntekijän henkilökohtaisessa työsähköpostissa. Muistiot tallennetaan myös Teams-kansioon, jonne henkilöstöllä on katseluoikeus.

Asukkaiden/läheisten tiedottaminen tapahtuu säännöllisissä asukaskokouksissa tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta, ohjekirje

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä

muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi.

Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle. Tutkintaraportti tallennetaan asianhallintajärjestelmään samalle diaarille, kuin päätös vakavan vaaratapahtuman tutkintaryhmän nimeämisestä.

Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehotetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Ilmoituksen haittavaikutuksesta voi tehdä sähköisesti (suositeltava ilmoitusmuoto) tai Fimean haittavaikutusilmoituslomakkeella ”Ilmoitus epäillystä lääkkeen/rokotteen haittavaikutuksesta”

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetason turvallisuustyöryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro-vaaratilanneraportit puolivuosittain. 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 seurantaa toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

Höllinkodolla poikkeamat ilmoitetaan ja käsitellään mahdollisimman nopeasti ja niistä tiedotetaan tarpeen mukaan koko henkilöstöä. Tällöin käsittely on mahdollisimman avointa ja tapahtuu oppimista. Siten voidaan paremmin tunnistaa myös mahdolliset systeemivirheet ja prosessit, joita tulisi kehittää.

Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan kuukausittain työpaikkakokouksissa sekä käsitellään säännöllisesti esihenkilötapaamisissa palvelupäällikön johdolla.

Raportissa tarkastellaan ilmoitusten kokonaismäärän lisäksi jakaumia, läheltä piti- ja tapahtui potilaalle -ilmoituksiin, eri tapahtumatyyppeihin sekä ilmoittajan ammattiryhmiin. Koosteraportista tehdään olennaisia nostoja sekä keskustellaan esimerkkitapauksin.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista vahvistetaan myös eri vastuualueiden kautta. Lähiesihenkilöiden lisäksi muun muassa turvallisuus- ja hygieniayhdyshenkilöt pyrkivät lisäämään koko henkilöstön tietoutta ja osaamista. Työpaikkakokousten ja hoitotyön tuntien lisäksi työntekijöille kuuluu tietyt välttämättömät koulutukset, joiden toteutumista esihenkilö seuraa. Jatkuva koulutus auttaa henkilöstöä ylläpitämään ja kehittämään taitojaan erityisesti kriisitilanteiden hallinnassa.

Asumispalvelujen esihenkilöiden turvallisuustyöryhmä on perustettu 2025

- IKI-Asumisen palvelujen eteläisen lähipalvelualueen yksiköiden edustajat
- Yksikön esihenkilö ja nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt osallistuvat kokouksiin
- Ryhmän puheenjohtajana toimii palvelupäällikkö
- Ryhmä kokoontuu vähintään 2 kertaa vuodessa
- Ryhmän tarkoitus on koordinoida ja käsitellä vastuuyksikön tasolla yhteisiä turvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita, tehtyjä havaintoja ja päivitettyjä ohjeistuksia

Turvallisuusyhdyshenkilöt

Höllinkodon nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt toimivat yhteistyössä esihenkilön kanssa turvallisuusasioiden edistämiseksi. Heille on varattu työaikaa vastuutehtävän hoitamiseksi.

Turvallisuusyhdyshenkilöiden tehtäviin kuuluu:

- Tiedon välitys ajankohtaisista turvallisuuteen liittyvistä asioista lähiesihenkilölle sekä henkilöstölle, että turvallisuustyöryhmälle.
- Turvallisuuteen liittyvien ohjeiden laatiminen, päivittäminen ja jalkauttaminen yhteistyössä lähiesihenkilön kanssa, huomioiden myös varautuminen. Osallistuminen uuden työntekijän perehdytykseen.
- Osallistuminen turvallisuustyöryhmän työskentelyyn sekä yhteistyö muiden turvallisuusyhdyshenkilöiden kanssa palvelualuetasoisesti.
- Osallistuminen turvallisuuteen liittyviin koulutuksiin ja tiedon välittäminen niistä henkilöstölle.
- Osallistuminen turvallisuus- ja tietoturvakierroksille, sekä sisäisiin palotarkastuksiin.
- Osallistuminen pyydettäessä HaiPro-ilmoitusten käsittelyyn.

- Osallistuminen esihenkilön tukena riskien arvioinnin prosesseihin (Granite).

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Höllinkodon toimintaan liittyviä ulkoistettuja ostopalveluja ovat ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut. Ateriapalvelut ja puhtaanapitopalvelut tuottaa Pirkanmaan Voimia Oy. Palvelujen sisältöä ja laatua seurataan jatkuvasti ja palautetta toiminnasta annetaan suoraan palvelun tuottajille sekä sähköiseen järjestelmään. Säännöllisesti paikan päällä järjestettävillä laatukierroksilla palautetta voi antaa suoraan.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakkoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa.

Höllinkodolla on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palavereissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Höllinkodolla toteutetaan sisäinen palotarkastus ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta.

Höllinkodon tarkastukset, harjoitukset ja turvallisuuskävelyt:

- Määräaikainen palotarkastus: 19.2.2025, palotarkastaja
- Poistumisturvallisuusselvitys: hyväksytty 13.10.2023, palotarkastaja

- Sisäinen palotarkastus: 21.1.2025, esihenkilö ja turvallisuusyhdyshenkilöt
- Alkusammutusharjoitus: 6.9.2023, Pirkanmaan pelastuslaitoksen turvallisuuskouluttajat
- Turvallisuuskävely: 21.1.2025, turvallisuusyhdyshenkilöt
- Tietoturva- ja tietosuojakierto: 12.5.2025, esihenkilö ja hoitajat

Höllinkodon henkilöturvalaitteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

Toiminnan turvaaminen

Johtaminen

Hallintosäännön mukaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus vastaa hyvinvointialueen konsernin kokonaisturvallisuuden hallinnasta, johon kuuluvat uhkiin varautuminen, normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen hallinta sekä niistä toipuminen

Aluehallitus vastaa valmiussuunnitelmin ja etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä siitä, että hyvinvointialueen toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa.

Hyvinvointialuejohtaja vastaa aluehallituksen alaisuudessa valmiussuunnittelun kokonaisuuden johtamisesta ja antaa tarvittaessa yleiset ohjeet valmiussuunnitelmien laatimisesta. Konsernipalvelujohtaja, sosiaali- ja terveysjohtaja, pelastusjohtaja ja tukipalvelujohtaja vastaavat valmiussuunnittelun johtamisesta alaisensa tehtäväalueen ja palvelutuotannon osalta.

Häiriötilanteiden aikana ja poikkeusoloissa hyvinvointialuejohtaja, pelastusjohtaja, hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava johtajaylilääkäri sekä palvelutuotannon linjajohtaja voivat käyttää normaaliolojen hallintosäännön määrittelemästä toimivallasta poiketen päätösvaltaa hyvinvointialueen palvelujen turvaamiseksi ja tilanteen normalisoimiseksi.

Häiriötilanteiden aikana ja poikkeusoloissa hyvinvointialueen toimintaa johtaa hyvinvointialuejohtaja ja hänen johtamansa häiriötilannejohtoryhmä. Häiriötilannejohtoryhmän jäsenistöä voidaan päivittää vastaamaan häiriötilanteen tai poikkeusolojen vaatimia tarpeita.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Höllinkodon omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja Marjut Hietanen, 050 911 1445, marjut.hietanen@pirha.fi

Henkilöstö lukee omavalvontasuunnitelman ja kuittaa luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Esihenkilö kertoo omavalvonnan tarkoituksesta ja tehtävästä yhteisissä palavereissa. Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa. Höllinkodon omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja luettavissa ensimmäisen monitoimitilassa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain. Mikäli omavalvontasuunnitelmaa muutetaan ennen seuraavaa päivitystä, tiedotetaan tehdyistä muutoksista henkilöstöä.

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

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköt noudattavat yhteisiä toimintaohjeita omavalvontasuunnitelman laatimiseksi. Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelmien laadinnasta yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmat on päivitetty uuteen pohjaan vuoden 2024 aikana. Omavalvontasuunnitelma on Höllinkodolla julkisesti nähtävillä ensimmäisen kerroksen ilmoitustaululla ja se on julkaistu Pirha.fi-sivuille.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella tullaan toteuttamaan Valvontalain edellyttämä omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi ja julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein.

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Kangasala 13.6.2025
Palveluyksikön vastuuhenkilö Marjut Hietanen, osastonhoitaja
Toimialuejohtaja Minna Nummi, toimialuejohtajan 2. varahenkilö