

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Koukkuniemen vanhainkoti**

**Varpula osastot 20 ja 21**

**Oma-avontasuunnitelma**

# 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.....	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely .....	13
2.5	Henkilöstö.....	14
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	16
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8	Toimitilat ja välineet .....	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	21
2.11	Infektioiden torjunta .....	22
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	25
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	25
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	30
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	31
4.1	Toimeenpano.....	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	32
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p><b>Koukkuniemen vanhainkoti, Varpula osasto 20 ja 21</b>          Ahlgrenin puistokuja 3          33180 Tampere</p>
<p><b>Palveluüksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Laitoshoito, ikäihmiset</p> <p><b>Varpula osasto 20, 20 asukaspaikkaa</b>  <b>Varpula osasto 21, 20 asukaspaikkaa</b></p>
<p><b>Palveluüksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Kirsi Leppimäki, osastonhoitaja <a href="mailto:kirsi.leppimaki@pirha.fi">kirsi.leppimaki@pirha.fi</a>, p. 040 806 3172</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, pohjoinen 2 alue          Tanja Karvonen, palvelupäällikkö <a href="mailto:tanja.karvonen@pirha.fi">tanja.karvonen@pirha.fi</a>, p. 040 801 6315</p>

## 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, laitoshoidtoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

Koukkuniemen Varpula talossa järjestetään ympärivuorokautista laitoshoidtoa ikäihmisille. Asukaspaikkoja on yhteensä 20/osasto.

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

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

Varpulan talon osastot 20 ja 21 tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asukkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asukkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

Osastollamme hoidetaan asukkaita ympärivuorokautisesti ja henkilökuntaa on paikalla aamu, ilta ja yövuorossa. Osastollamme on käytössä omahoitajamalli, jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja.

Ruokapalvelujen tuottajana toimii Tampereen Voimia, joka suunnittelee ruokalistan ravitsemussuositukset huomioiden. Ateriat jakautuvat tasaisesti ja säännöllisesti vuorokauden aikana. Voimia toimittaa ateriat osastolle. Aamupuuro toimitetaan valmiina tarjoiltavaksi

lautasille ja lounas sekä päivällinen tulevat osastollemme lämpökärryissä valmiina annoksina nimetyillä tarjottimilla. Tampereen Voimia saa tiedon asukkaiden mieltymyksistä ja mielipiteistä palautteiden avulla.

Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastuulääkäri. Lääkäripalvelut tulevat ostopalveluina Ikifit Oy:ltä. Vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin puhelimitse ja kiertää osastoilla ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti, jonka lisäksi Ikifit on järjestänyt arki-iltaisain ja viikonloppuisin toimivan puhelinpäivystyksen. Yöaikaan toimii lääkärin Mehiläisen Terveyspalvelut Oy:n tuottama puhelinpäivystys kiireellisissä asioissa ja hoidon tarpeen arviointia varten.

Koukkuniemen alueella on hammashoitola, joten hammaslääkärin ja suuhygienistin palvelut ovat myös saatavilla. Suuhygienistin palvelut ovat käytettävissä tarpeen mukaan ja hoitajat ottavat tarvittaessa yhteyttä hammashoitolaan. Hammaslääkärin päivystyspalvelut ovat Acutassa.

Osastomme ja asuinhuoneiden ylläpito- ja perussiivouksesta huolehtii maanantaista-perjantaisin aluepalvelun siivoustiimi. Yleisestä siisteydestä huolehtii jokainen työntekijä omalta osaltaan. Eritetahrat siivotaan hoitohenkilökunnan toimesta välittömästi niiden siivoamiseen tarkoitetuilla välineillä.

Pyykkihuollon tuottaa Sakupe Oy. Osastoilla on myös pyykinpesukone käytössä esim. lonkkahousujen pesua varten.

Laboratoriopalvelut tulevat 31.12.2024 asti Fimlabin kautta, näytteenottaja käy kerran viikossa (keskiviikkoisin) ottamassa verinäytteitä sekä ottaa mukaansa hoitajien ottamia näytteitä esim. virtsanäytteitä.

1.1.2025 alkaen osastomme sairaanhoitajat ottavat verinäytteet ja kerran viikossa (keskiviikkoisin), näytteet toimitetaan Tuomi logistiikan toimesta Fimlabin toimipisteeseen. Muina aikoina akuutit verinäytteet lähetetään taksilla Fimlabin toimipisteeseen.

Istekki tuottaa hyvinvointialueelle ICT- palvelut sekä lääkintälaitteiden huollon.

Huolto ja korjauspalvelut tilataan Paketti-järjestelmän kautta esim. rakenteisiin ja lääkintälaitteisiin liittyvät huollot ja korjaukset.

Kätsyn hyllytyspalvelut ja ruokakuljetukset hoitaa osastoille Tuomi Logistiikka Oy.

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

### **1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet**

Palvelulupauksemme on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Tarjoamme Varpulassa osastoilla 20 ja 21 esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä ympärivuorokautista hoivaa ja hoitoa asukkaan tarpeista lähtien. Jokaisella asukkaalla oma huone ja henkilöstöltä saa viipymättä hoitoa ja huolenpitoa vuorokauden ajasta riippumatta. Hoitoon kuuluu yksilöllisen tarpeen mukaan hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, lääkäripalvelut, lääkehoito, ateriat, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.

Tuemme asukkaan mahdollisuuksia osallistua ja elää haluamansalaista elämää kodinomaisessa ympäristössä, elämänsä loppuun asti. Pidämme osastolla yhdessä huolta asukkaiden hyvinvoinnista ja turvallisuudesta ja tuemme asukasta elämän käännekohtissa. Kohtaamme asukkaan kunnioittavasti, ammatillisesti ja luotettavasti. Teemme työtä tiimeinä oppivassa ja elävässä organisaatiossa mahdollisimman kodinomaisesti. Haluamme kehittää aktiivisesti toimintatapojamme pystyäksemme vastaamaan asukkaiden muuttuviin tarpeisiin. Tavoitteenamme on tuottaa mahdollisimman laadukasta hoitotyötä, jonka toteutuminen on jokaisen työntekijän tehtävä.

Palvelulupaus ja Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa osastokokouksissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja on käyty yhdessä läpi osastojen henkilökunnan kanssa.

## 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 Potilasvaikutuskeskukselle 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 asukkaalle. Palvelujen laadun sekä asukasturvallisuuden toteutumista seurataan säännöllisesti ja palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan ja saatujen palautteiden perusteella. Ikäihmisten palvelujen laatu ja asukasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja vahvistamisesta järjestämällä säännöllistä sekä monipuolista koulutusta. Asukasturvallisuutta ylläpidetään toimintayksiköiden yhtenäisillä ja voimavaralähtöisillä toimintatavoilla, ajantasaisilla toimintaa ohjaavilla suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

Ikäihmisten asumisen palvelujen asukkaiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja arvioidaan RAI- arviointivälineellä yhteistyössä asukkaan 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 asukkaan hoidon ja palvelujen suunnittelussa sekä toteuttamisessa ja päätöksenteon tukena.

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asukas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asukas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asukkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asukkaalla 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.

RAI-arviointi tehdään kolmen viikon sisällä asukkaan saapumisesta osastolle ja sen jälkeen arvio tehdään vähintään puolenvuoden välein tai tarvittaessa useammin aina asukkaan voinnin/toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.

Tavoitteena on, että RAI-arvio tehdään osastolla yhdessä asiakkaan kanssa. RAI- arviointitiedon pohjalta asukkaiden hoitosuunnitelmaa päivitetään puolivuosittain. RAI- arvioinneista vastaa asukkaiden omahoitajat yhdessä koko moniammatillisen tiimin kanssa. RAI-laatutavoitteita käydään läpi yhdessä osastokokouksissa Rai-vastaavien /esihenkilön toimesta ja mietitään yhdessä toimenpiteet tilanteen parantamiseksi/laatutavoitteiden saavuttamiseksi, työtä ja toimintatapoja kehitetään tarpeen mukaan. Tarkoituksena on lisätä RAI-avainosaajien käyttämistä opastamaan ja kouluttamaan RAI-arvion tekemisessä uusia sekä vanhoja työntekijöitä. Uudet työntekijät käyvät RAI- verkkokurssit ja ne suoritettuaan saavat RAI- arvioinnin tekemiseen apua muilta työyhteisön jäseniltä. Osaston työntekijöillä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin, RAI-tukiklinikoihin ja THL:n järjestettäviin RAI seminaareihin.

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 palaverissa. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella



toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Haiproja käydään läpi osastokokouksissa säännöllisesti kerran kuussa tai tarvittaessa käsitellään useamminkin esim. heti tapahtuman jälkeen.

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

*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 vastuualueetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Ikäihmisten asumisen palveluita Pohjoinen 2 alueen palveluita johtaa palvelupäällikkö Tanja Karvonen, [tanja.karvonen@pirha.fi](mailto:tanja.karvonen@pirha.fi)

Osastojen toimintaa valvotaan omavalvonnan kautta sekä asiakaspalautteiden, Haipro ilmoitusten sekä sisäisten valvonta- ja ohjauskäyntien pohjalta. Toimintaa kehitetään ja muutetaan tarpeen mukaan.

### 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 ohjaututaan asiakasohjauksen kautta. Asumisen palveluiden järjestämisestä tehdään asiakkaalle valituskelpoinen päätös.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asukkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asukasta 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, toimenpidevaihtoehtoja 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. Asukkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö \(stm.fi\)](#))

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muutosta kuukauden kuluessa ja ensimmäinen RAI-arviointi tehdään kolmen viikon kuluessa asukkaan muutosta osastolle. PaHoSun laatii asukkaan omahoitajat. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Hoitosuunnitelmaan kirjataan myös asukkaan mahdolliset toiveet elämän loppuvaiheen hoidosta. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, PaHoSu tulostetaan asukkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään asukkaan voinnin muuttuessa, vähintään 6 kk välein. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on vastuu tutustua osaston asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin. Asukkaiden arvoesineet ja rahavarat ovat asukkaan omassa huoneessa omalla vastuulla ja tämä kerrotaan asukkaan muuttaessa vanhainkotiin ja kerrotaan vielä asiasta palvelu- ja hoitosuunnitelma neuvottelussa.

Osastolla on käytössä elämänpuu lomake, jota täytetään yhdessä asukkaan kanssa ja omaiset / läheiset voivat osallistua myös sen täyttämiseen. Elämänpuusta saamme tietoa mm. asukkaan elämästä, toiveista, mieltymyksistä ym.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointi-alueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asukkaan palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta hänen itsemääräämisoikeuttaan.

”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](#))

Osastollamme asukasta kohdellaan kunnioittavasti ja tasavertaisesti. Asukkaalle puhutaan kauniisti ja arvostaen, ei käskien tai alentaen. Henkilökunnalla on velvollisuus puuttua epäasialliseen kohteluun. Henkilökunnalla on myös sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus, mikäli epäasiallista käyttäytymistä tai kohtelua havaitaan tai raportoidaan. Havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi työnjohdollisin toimenpitein.

Asukkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saa-dun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut mm. suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Asukkaalla on ar-jessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan.

Liikkumista rajoittavia turvavälineitä on osastolla käytössä sängynlaidat, pyörätuolien vyöt, geriatriksen tuolin pöytä ja hygieniahaalari. Rajoittavien turvavälineistä tehdään hoitopäätös ja se kirjataan potilasasiakirjoihin osana hoitosuunnitelmaa. Päätös turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Hoitopäätöksistä vastaava lääkäri, joka kirjaa päätöksen käytön kestosta ja uudelleen arvioinnin ajankohdasta. Arvio tehdään aina

viimeistään kolmen kuukauden kuluttua. Turvavälineiden käyttöä ei koskaan aloiteta kevyin perustein. Asukkaan turvallisuus rajoitteita käytettäessä varmistetaan seurannalla.

Käyttösoireiden hoidossa tavoitteena on ensisijaisesti käyttää lääkkeettömiä hoitotyön keinoja. Psykelääkkeet ja rauhoittavat lääkkeet ovat kemiallisia rajoitteita, joita on syytä käyttää harkiten.

”Sosiaali- ja terveydenhuollon säädetyin lain ( 741/2023, 29 §) mukaan 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.

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.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia.”

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

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Ongelmatilanteet pyritään ensisijaisesti selvittämään osastolla osastonhoitajan johdolla henkilökunnan kanssa ja muuten ohjataan ottamaan yhteyttä esim. sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Osaston ilmoitustaululta löytyy sosiaalivastaavan yhteistiedot.

### **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](mailto: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](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asukkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asukkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asukas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asukkaalle 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.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Varpula talon osastojen 20 ja 21 esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asukkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten asumisen palvelujen, Pohjoinen 2 palvelupäällikkö Tanja Karvonen, tanja.karvonen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Muistutuksista ilmi tulleet tilanteet, epäkohdat ja puutteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa osastokokouksissa, jotta niistä voitaisiin oppia ja ennaltaehkäistä. Epäkohdat pyritään poistamaan, puutteet korjaamaan, toimintaa muutetaan sekä kehitetään tarpeen mukaan.

## 2.5 Henkilöstö

Osastojen henkilöstö koostuu osastonhoitajasta, vastaavasta sairaanhoitajasta, 27 perus- ja lähihoitajasta 2 virikeohjaajasta (työskentelevät neljällä osastolla), 3 kotipalvelutyöntekijästä, 3 hoiva-avustajasta ja ulkoiluttaja (työskentelee neljällä osastolla). Henkilöstöä on työvuorossa ympäri vuorokauden. Työvuoroissa työskentelee päivittäin eri määrä lähihoitajia, sairaanhoitajia, hoiva-avustajia ja muuta avustavaa henkilökuntaa. Yövuorossa työskentelevä on lähihoitaja. Henkilöstö määrää vastaa tämänhetkistä mitoitusavoitetta.

Äkillisessä tilanteessa henkilökunta siirtyy tarpeen mukaan osastolta toiseen henkilökunnan riittävyyden varmistamiseksi. Poissaolot voidaan korvata myös vuoronvaihdoin tai tuplavuoroa tekemällä, sopimalla asiasta yhdessä työntekijän kanssa. Pitkäaikaisempaan sijaistarpeeseen otetaan ulkopuolinen sijainen.

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.

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.

Rekrytoidessaan esihenkilö tarkistaa henkilökunnan ammatillisen pätevyyden todistuksista ja terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) sekä varmistaa haastattelulla soveltuvuuden tehtävään. Ulkomaisen työvoiman rekrytoinnissa tarkistamme tarvittavat lupa-asiat olemassa olevien ohjeiden mukaisesti. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomenkielentaito. Lähi- ja sairaanhoitajilta edellytämme Love-lääkehoidon verkkotestin



hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Uusi työntekijä perehdytetään osaston työtehtäviin esim. lääkehoitoon ja lääkinnällisten laitteiden käyttöön.

Pirkanmaan hyvinvointialueella henkilöstön koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueen 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).

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

Esihenkilö seuraa, että henkilöstö käyvät vaadittavat koulutukset. Kehityskeskustelluissa käydään laajemmin ja yksilöllisesti koulutustarpeita ja samalla tämänhetkistä osaamista kartoitetaan. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristönä ovat mm. Pirha Moodle.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan omavalvonnan, Haiprojen, palautteiden ja käytännössä ilmi tulleiden epäkohtien myötä. Havaittuihin epäkohtiin puututaan keskustelemalla henkilökohtaisesti tai osastokokouksissa sekä tarpeen vaatiessa työnjohdollisin menetelmin.

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 laillistetavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira.

Opiskelijan opintopisteteet tarkistetaan, että ovat riittävät, jotta on oikeus työskennellä tilapäisesti ammattihenkilön tehtävissä. Sairaanhoidtaja opiskelijalla on nimetty ohjaaja kirjallisesti työvuorokohtaisesti, joka voi olla myös toisessa talossa Koukkuniemen alueella. Ohjaaja on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaajan on seurattava ohjattavaa ja valvottava opiskelijan toimintaa ja tarvittaessa puututtava epäkohtiin, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä henkilömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa riittävä henkilöstömitoituksen laskennassa käytetään henkilöstömitoituslaskuria.

Mitoituslaskuria käytetään apuna työvuorosuunnittelussa ja tarvittaessa päivittäin työvuorojen toteutumien laskennassa ja poissaolojen seurannassa. Poissaolot sijaistetaan tarvittaessa mitoitus huomioiden.

## 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 Terveystieteiden edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihoitojen 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 - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Tiedonkulku toteutetaan sähköisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien kautta. Osastolla toimitaan moniammatillisesti ja yhteistyötä tehdään tarvittaessa muiden tahojen kanssa. Asukkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimisen yhteydessä tiedustellaan asukkaalta, minne hänen tietojensa on lupa luovuttaa. Suostumus tietojen luovuttamisesta kirjataan asiakirjoihin. Pegasos-järjestelmän kautta palvelukokonaisuuteen kuuluvat toimijat saavat tiedon ja asukkaalle hoitoon osallistuva huolehtivat, että kirjaukset ovat ajantasaisia potilastietojärjestelmässä.

Yhteistyö tapahtuu pegasos potilastietojärjestelmän Omni360 kautta lähetejärjestelmän (kirjaukset järjestelmään), AVPH-järjestelmän kautta (asukaspaikat), sähköpostit ja puhelimella ja postitse. Potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen mahdollistaa muiden palveluantajien tiedon saannin reaaliajassa. Tiedonkulkua varmennetaan lisäksi suullisella raportoinnilla.

## **2.8 Toimitilat ja välineet**

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Koukkuniemen vanhainkoti Varpula-talo sijaitsee Tampereella keskustan tuntumassa hyvien liikenneyhteyksien päässä, Koukkuniemen alueella, kauniissa Näsijärven rantamaisemissa.

Varpula-talo on neljä kerroksinen vaalean beige rapattu talo. Varpulan osasto 20 sijaitsee 1.kerroksessa ja osasto 21 sijaitsee 2.kerroksessa. Varpulan osastojen 20 ja 21 tilojen vuokranantajana toimii Tampereen kaupunki.

Jokaisella asukkaalla on käytössään oma huone, joissa on peruskalustus: sänky, pöytä, tuoli. Asukas voi sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että

liikkuminen apuvälinein pitää olla turvallista ja huoneessa on mahdollista tehdä hoitotyötä. Osastolla on kaksi kylpyhuonetta peseytymiseen. WC-tilat sijaitsevat käytävällä asiakashuoneiden välittömässä läheisyydessä. Asiakkaiden käytössä on myös iso ruokasali ja 1-2 pienempää oleskelutilaa ja isot parvekkeet. Talossa on asukkaalla käytössä yhteinen sauna. Asukkaiden käytössä on myös Toukola-talossa kuntosali, kirjasto ja kampaamo. Toistaiseksi on vielä käytössä juhlatalo, jossa järjestetään erilaisia tilaisuuksia, joihin asukkaat voivat osallistua omaistensa ja läheistensä kanssa. Osastomme tiloissa on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Asukkailla on huoneissa soittokellot, joista he voivat hälyttää apua. Hälytyspainikkeita on lisäksi vessoissa, kylpyhuoneissa sekä muissa yleisissä tiloissa.

Varpula-talon sisäilmatyöryhmän kuntotutkimuksen myötä talon rakenteisiin on tehty erinäisiä huoltotöitä ja korjauksia sisäilman parantamiseksi. Sisäilmatyöryhmän kokoontuu säännöllisesti ja kokouksista on laadittu aina tiedote tilojen käyttäjille, jossa otetaan kantaa tilojen käytöstä. Tiloja voidaan käyttää normaalisti.

Tilojen terveysriskit tunnistetaan havainnoimalla työympäristöä ja niissä ilmenneistä puutteista tehdään välittömästi Paketti-ilmoitus ja tarvittaessa ollaan yhteydessä monivalvomoon. Jos henkilöstö kokee saavansa oireita työympäristöstä, ohjataan työterveyteen.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

### Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä 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 lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan 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: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Uusi työntekijä on ohjeistettu ja perehdytetty lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja veloitteiden noudattamiseen ja näitä asioita tarvittaessa käydään myös osastokokouksissa lävitse.

Hankinnoista vastaa esihenkilö käytössä olevan ohjeistuksen mukaan. Lääkintälaitteiden tilaamisesta vastaa Tuomi logistiikka, joka varmistaa, että hankittava laite on hyväksytty lääkintälaitteeksi. Lääkintälaitteille tehdään vastaanottotarkistus ja ne rekisteröidään ennen käyttöönottoa. Tarvittaessa laitteen maahantuojaan edustajalta pyydetään lääkintälaitteen käyttökoulutusta. Tarve hankinnasta tulee yksikön henkilökunnalta, joka näkee asukkaan tarpeen. Moniammatillisessa tiimissä mietitään apuvälineiden tarvetta. Riippuen apuvälineestä, perehdytyksen laitteen käyttöön antaa fysioterapeutti tai henkilökunta perehtyy laitteen käyttöön ja toimintaan apuvälineen mukana tulevan ohjekirjan avulla. Apuvälineen tai lääkintälaitteen huolto ja korjaus tapahtuu Paketti- sovelluksen kautta, johon tehdään palvelupyyntö. Osalle lääkintälaitteista on määriteltäviä määräaikaishuollot, jotka toteutuvat palveluntuottajan toimesta.

Uuden lääkintälaitteen tullessa osastolle mukana tulee käyttöön perehdytys laitekouluttajan toimesta. Koulutuksessa ollut henkilökunta ohjeistaa muuta henkilökuntaa. Kun havaitaan laitteessa jokin vika, tehdään siitä viipymättä huoltopyyntö.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen

digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Palvelut 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 tietoturvapoliittikan 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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman 11.10.2024. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturvavastaavalta tietoturvavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Esihenkilö määrittelee oikeudet eri tietojärjestelmiin. Tietojärjestelmien käyttö perustuu tehtäväkuvaan, eri ammattiryhmillä on oikeudet erilaisiin tietojärjestelmiin ja ohjelmiin. Henkilöstö perehdytetään eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin, niiden muuttuessa järjestetään koulutusta. Uusi työntekijä sitoutuu ja allekirjoittaa vaitioloilmoituksen sekä suorittaa Pirhan Moodlessa pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilökunnalta edellytetään tietosuojakoulutuksen läpikäymistä kahden vuoden välein ja esihenkilö varmistaa, että koulutus on käyty. Ohjeistuksen muututtaessa siitä tiedotetaan henkilökunnalle ja asiat käydään lävitse osastokokouksissa.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Uuden henkilöstön tai harjoittelijoiden kanssa perehdytyksessä käydään läpi tietoturvan perusasiat. Tarkempi perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Ajantasaiset tietosuoja- ja tietoturvaohjeet löytyvät intrasta.

Henkilökuntaa on ohjeistettu käyttämään toimikorttia ja aina kirjautumaan tietokoneelta. Jokainen kirjaa vain omilla tunnuksillaan. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi käyttötukeen huomattaessa tietosuojajärjestelmien sekä tietoverkkoihin kohdistuvista häiriöistä. Pegasos käyttökatkojen aikana toimitaan varasuunnitelmien mukaisesti.

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 tietosuoja-käytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

## 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: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Varpulan osastojen 20 ja 21 lääkehoitosuunnitelma päivitetään joulukuun aikana 2024. Esihenkilö vastaa yksiköiden lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

## 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: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota. Osastolla on huolehdittava, että saatavilla on riittävästi käsihuuhteita ja ne on sijoitettu paikkoihin, joista niitä on helppo ottaa. Käsihuuhteiden ja suojakäsineiden kulutusta seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hygieniaohjeita noudattamalla, sisältäen ohjeiden mukaisen käsihygienian ja muun suojautumisen hoitotilanteissa, nämä asiat käydään lävitse heti uuden työntekijän tullessa osastolle perehdytyksen yhteydessä. Asukkaiden tarkkailu ja ohjeidenmukainen eristäminen heti infektioiden tai epidemian ilmaantuessa. Hygieniahoitajan ja osaston lääkärin informointi heti sekä vierailijoiden informointi esim. noro/korona tilanteessa. Epidemioista täytetään



epidemiaseurantalomake epidemian päätyttyä. Esihenkilö valvoo, että työntekijöillä on tartuntatautilain mukaiset rokotukset ja terveystarkastukset on hoidettu asianmukaisesti.

### **Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot**

Hygieniahoitaja Emmi Lilius +358 40 800 4070 [emmi.lilius@pirha.fi](mailto:emmi.lilius@pirha.fi)

## **2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

*Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin 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: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet)

Varpulan osastojen 20 ja 21 osastonhoitaja Kirsi Leppimäki vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Jokaisen työskentelevän henkilön on velvollisuus toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön suorittaa pakollisen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy hyvinvointialueen tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus. Suoritettu koulutus tulee näkyviin henkilön koulutustietoihin HR-työpöydälle. Esihenkilö pystyy tätä kautta seuraamaan henkilöstönsä välttämättömien koulutusten suorituksia.

Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa. Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja – ohjeet perehdytetään ja koulutetaan koko henkilöstölle. Tietosuoja- ja

tietoturvaperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojat tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit.

Yksittäisen asukkaan 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.

Osastolla tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö, turvallisuuskävelyn vetäjä / turvallisuusyhdyshenkilö tai tehtävään nimetty henkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta. Lomakerekisteri Tietosuoja ja tietoturvakiertolomake Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

HaiPro -järjestelmään tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Äkillisessä tilanteessa, jos esimerkiksi työasema antaa virusvaroituksen tai alkaa muuten käyttäytyä oudosti, otetaan ensin yhteyttä käyttötukeen ja noudatetaan saatuja ohjeita. Sen jälkeen häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietoturvavastaavalle tai tietosuojavastaavalle. Samalla tehdään myös HaiPro-tietoturvailmoitus. Häiriön selvittämisen kannalta on hyvä tietää mahdollisimman täsmällisesti, missä ohjelmassa tai tilanteessa häiriö ilmeni ja mitä tehtiin ennen häiriötä ja sen havaitsemista.

### **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](http://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:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/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.

Osastoillamme on asiakaspalautelaatikko, johon on mahdollisuus asukkaiden tai heidän läheisensä jättää palautetta. Palautelaatikko tarkistetaan kerran viikossa. Palautteet käsitellään osastokokouksissa ja saatua palautetta hyödynnetään osaston toiminnan kehittämisessä.

Osastolla järjestetään kerran kuukaudessa asukaskokous, jossa asukkailla on mahdollista esittää toiveita sekä antaa suoraa palautetta toimintaan liittyen. Asukkaita rohkaistaan ja pyritään pitämään ilmapiiri avoimena, jotta palautetta on helppo antaa. Omaisia kannustetaan antamaan palautetta henkilökunnalle ja osastonhoitajalle aina, kun kokevat siihen tarvetta.

### 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 kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Osaston esihenkilö vastaa toimintojen riskien hallinnasta. Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen sekä muille. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

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, 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, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmissa 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.

Osastollamme asukasturvallisuuden keskeisimmät riskit ovat:

Lääkepoikkeamat, jolloin seuraus voi olla asukkaalle haitan tuottaminen; kivut, sivuoireet, sairaalahoidon tarve ja pahimmassa tapauksessa kuolema. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää HaiPro ilmoituksia tekemällä, niiden seuranta ja niistä oppiminen, selkeät prosessit, lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen ja ohjeiden tarkentaminen, selkeä tehtävä / työnjako, jatkuva koulutus ja perehdytys.

Kaatuminen/tapaturmat, jolloin seurauksena voi olla asukkaan toimintakyvyn lasku ja sairaalahoidon tarve. Riskejä voidaan poistaa ja vähentää tilojen esteettömyydellä ja riittäväällä valaistuksella, lisäksi ravitsemuksesta huolehtiminen, tarpeellisten apuvälineiden käyttäminen, kuntouttava hoitotyö, inkontinenssin hyvä hoito, ergonomia, tarvittaessa parityön tekeminen, kinestetiikan käyttö ja koulutus, RAI-arviointien tekeminen ja tulosten hyödyntäminen sekä asiakkaiden mielekäs arki vähentää tätä riskiä

### 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: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Haipro-ilmoituksen tekee, työntekijä joka tapahtuman on havainnut ja ilmoitus tehdään viipymättä. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta- oikeuksista ja niiden käytöstä aina perehdytyksen yhteydessä ja säännöllisin väliajoin osastokokouksissa. Sairaanhoidaja käy lääkepoikkeamat heti niiden tultua ilmi sen työntekijän kanssa, kuka poikkeaman on tehnyt, jotta tilanteesta opitaan ja jatkossa poikkeama voidaan estää. Esihenkilö, vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat käsittelevät Haipro-ilmoitukset ohjelmassa ja niitä käydään osastokokouksissa kerran kuukaudessa lävitse. Vakavan tapahtuman sattuessa esihenkilö ottaa viipymättä yhteyden työterveyteen, josta järjestetään tapahtuman osallisille jälkipuinti, eli debriefing. Tapahtumaan osallisena olleeseen asukkaaseen ollaan viipymättä yhteydessä, tarvittaessa pyydetään lääkäri osastolle tutkimaan asukkaan vointi, tarvittaessa lähetetään jatkotutkimuksiin sairaalaan sekä asukkaan omaisiin ollaan viipymättä yhteydessä puhelimitse.

Jokainen työntekijä työssään ottaa huomioon työturvallisuuden ja työergonomian sekä havainnoi ympäristöä ja ilmi havaittuihin välitön puuttuminen. Työtehtäviä suunnitellaan etukäteen ja tilanteita pyritään myös ennakoimaan. Käytössä on esim. turvallisuuskävelyt ym.

Toiminnan päivittäisiä seuranta ja tunnistamisjärjestelmiä ovat asukasturvallisuuteen liittyvä Haipro järjestelmä, henkilöstöön liittyvä Granite ja varhaisen tuen malli. Osaston sisäisiä seurantajärjestelmiä ovat lääkkeiden kaksoistarkastus, keittiön omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, tietosuoja- ja tietosuojakierto, sisäinen palotarkastus, turvallisuuskävely ja perehdytyslomake. Osastolla on hissit ja ulko-ovet ovat aina lukossa.

Asukkaat voi halutessaan pitää oman huoneensa lukossa. Henkilökunnan osaamista ja sovittujen verkkokurssien suorittamista seurataan.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa työntekijä varmistaa aina ensin asukkaan turvallisuuden. Tapahtuneesta ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle tai työvuorossa työnjohdollisessa vastuussa olevalle sairaanhoitajalle, jonka tehtävänä on varmistaa asukkaan, henkilöstön sekä toiminnan turvallisuus.

Tapahtuneesta kerrotaan mahdollisimman pian asukkaalle, tai hänen läheisilleen sekä järjestää tarvittaessa kriisiapua. Asukkaalla ja läheisillä on oikeus tietää tapahtuman yksityiskohdat ja sen vaikutukset.

Esihenkilö varmistaa, että tapahtumassa mukana olleen henkilöstön tukitoimenpiteet aloitetaan mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, ja että tapahtuneesta keskustellaan yksikön muun henkilökunnan kanssa. Koska muistikuvat tapahtuneesta alkavat hävitä nopeasti, esihenkilö kehottaa tapahtumaan osallisia työntekijöitä tekemään muistiinpanoja tapahtumasta, sen kulusta ja siihen liittyvistä olosuhteista tutkintaa varten.

Jos vakavassa tapahtumassa on ollut osallisena lääkinnälliset laitteet, hoitotarvikkeet ja muu materiaali talletetaan tai poistetaan tilapäisesti käytöstä ja säilytetään mahdollista tutkintaa varten. Tapahtumasta tehdään asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmiin sekä tapahtumasta tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro), joka sisältää tapahtuman kuvauksen sekä välittömät toimenpiteet. Esihenkilö tai työnjohdollisessa vastuussa oleva ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta vastuualuejohtajalle ja/tai toimialuejohtajalle 48 tunnin kuluessa.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt ohjaukset ja päätökset otetaan huomioon osaston toiminnassa. Toimintaa muutetaan ja kehitetään tarvittavaan suuntaan, toimintaa parannetaan tarpeen mukaan.

### **3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

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

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

Riskienhallinnan toimivuutta seuranta ja arviointia tehdään päivittäessä työssä. Hygieniavas- taavat seuraavat hygieniiohjeiden noudattamista ohjeistavat henkilökuntaa toimimaan hygie- niiohjeiden mukaisesti. Havaittuja epäkohtia nostetaan esiin osastokokouksissa ja niistä kes- kustellaan, toimintaa/toimintakäytäntöjä korjataan ohjeistusten mukaisiksi. Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksen kautta.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun pal- velun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet doku- mentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Paketti ohjelman kautta tehtyihin palvelupyyntöihin annetaan palaute järjestelmästä tuleen sähköpostin kautta, palaute välittyy sieltä palvelutuottajalle. Palautetta voi antaa myös suo- raan puhelimitse tai sähköpostitse.

### **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.

Varpulan osastoilla 20 ja 21 on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuus selvitys 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 palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

Varpulan osastojen 20 ja 21 toimintayksiköissä toteutetaan sisäinen palotarkastus vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdys henkilön toimesta.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

Varpulan osastojen 20 ja 21 omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa osastonhoitaja Kirsi Leppimäki, [kirsi.leppimaki@pirha.fi](mailto:kirsi.leppimaki@pirha.fi), p. 040 806 3172

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Varpulan osasto 20 ja 21 henkilökunta osastokokouksissa sekä osastonhoitaja Kirsi Leppimäki ja vastaava sairaanhoitaja Marita Rajala.

Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään yhdessä osastokokouksessa. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa turvallisuuskansiossa.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Varpulan osastojen 20 ja 21 tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Varpulan osastojen 20 ja 21 henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Varpulan osastojen 20 ja 21 asukailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä osaston ilmoitustaululla sekä kansliassa turvallisuus-kansioissa. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 29.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Osastonhoitaja, Kirsi Leppimäki
<b>Toimialuejohtaja</b> Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.