

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Vanhustyönkeskus Pirkankoivu, Niittyvilla  
ja Kanervakoti**

**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.....	5
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	7
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	10
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
2.4	Muistutusten käsittely .....	19
2.5	Henkilöstö.....	20
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	29
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	30
2.8	Toimitilat ja välineet .....	32
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	36
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	42
2.11	Infektioiden torjunta .....	43
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja .....	45
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	47
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	49
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	49
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 .....	58
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	59
4.1	Toimeenpano.....	59
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	60
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	62

## 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>Vanhustyön keskus Pirkankoivu, Niittyvillan yksikkö ja Kanervakodin yksikkö          Lehtimäentie 2 C, 33960 Pirkkala</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niittyvillä, 12 asukaspaikkaa, joista yksi LAH paikka.</li> <li>• Kanervakoti, 15 asukaspaikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Sanna Alanaatu, hoivatyön esihenkilö, <a href="mailto:sanna.alanaatu@pirha.fi">sanna.alanaatu@pirha.fi</a></p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, pohjoinen 1-alue          Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:anne.paavilainen@pirha.fi">anne.paavilainen@pirha.fi</a></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, laitoshoidon, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

**Pirkankoivun Niittyvillassa** järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista sekä yhdellä paikalla lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ikäihmisille. Asiakspaikkoja on yhteensä 12, joista yksi on varattu lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen.

**Pirkankoivun Kanervakodin** asukkaat ovat ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä. Kanervakodissa on yhteensä 15 asukapaikkaa.

**Ympärivuorokautisella palveluasumisella** tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmiselle, jonka asuminen omassa kodissa ei enää suju kotihoidon, perhehoidon tai yhteisöllisen asumisen avulla. Hoitoa ja huolenpitoa saa henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta myös äkilliseen tarpeeseen. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä asiakas voi elää ja asua turvallisesti omien toiveidensa ja tottumustensa mukaisesti. Asiakas voi halutessaan osallistua esimerkiksi ulkoiluun, liikkumiseen, kulttuuriin ja harrastamiseen.

**Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella** tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavain keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona. Niittyvillassa olevan yhden lyhytaikaishoidon asiakkaan hoitoprosessit kuvataan tarkemmin ja laajemmin Apilan Lyhytaikaishoidon yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

Niittyvillan ja Kanervakodin tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asukkaiden yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen palveluna. Palvelujen avulla tuetaan asukkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asukkaille oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** hoito on ympärivuorokautista ja hoitaja on tarvittaessa saatavilla myös yöaikaan. Yksiköissä työskentelee ympärivuorokautisesti Pirhan määrittämän mitoituksen mukainen määrä hoitohenkilökuntaa. Noudatamme hoitaja mitoituksissa valtakunnallisia ja Pirhassa määriteltyä mitoituksia. Vuoden 2025 alussa hoitajamitoituksen myötä vuorossa olevien hoitajien määrä muuttuu sen hetkisten mitoitusten mukaisiksi. Tarvittaessa Niittyvillan ja Kanervakodin henkilökunta pyytää ja antaa apua ja tekee yhteistyötä muiden Pirkankoivun kiinteistössä olevien yksiköiden kanssa.

Työvuorolistaan on merkitty työvuorokohtainen vastuuvuorolainen, jonka tehtävä on organisoida vuorokohtaisesti lääkehoidon turvalliset työprosessit, organisoida virka-ajan ulkopuolella riittävät työntekijä resurssit yksikköön ja hän osaa reagoida työprosessien mukaisesti asukkaiden voinnissa tapahtuviin äkillisiin muutoksiin yhteistyössä tiiminsä kanssa.

Vastuuvuorolainen vastaa työvuoronsa aikana kokonaisvaltaisesta hoitotyön laadukkaasta toteutuksesta yhteistyössä työvuorolaistensa kanssa. Jokaisella asukkaalla on nimettynä omahoitaja, jotka vastaavat mm. asukkaiden RAI-arvioinneista, hoitosuunnitelmista sekä tiiviistä yhteistyöstä läheisten kanssa. Lisäksi henkilökunnan kesken on jaettu vastuualueet osaston yleisistä yhteisistä asioista. Pirkankoivussa työskentelee fysioterapeutti, joka on yksiköiden konsultoitavissa asukkaiden asioissa lähetteellä.

**Pirkankoivussa** lääkäripalvelut on järjestetty talon osastojen kesken yhtenäisesti ja lääkäri kiertää noin kahden viikon välein jokaisen yksikön ja hoitaa yksikön asukkaiden lääkäriasiat joko lähikierrolla tai etä- / puhelinkiertoina. Lääkärillä on myös arkipäivisin soittoaikoja puolikiireellisten asioiden hoitoon, jota hyödynnetään yksiköissä. Akuuteissa tilanteissa hoitohenkilökunta voi myös konsultoida etäyhteydellä lääkärin takapäivystäjää kellon ympäri.

Asukashuoneiden viikoittainen siivous sekä yleisten tilojen siivous arkipäivinä on järjestetty Voimian kautta. Voimian puhtauspalvelut vastaavat siivouksesta palvelusopimuksen mukaisesti esihenkilönsä johdolla. Hoitajat huolehtivat asukashuoneiden ja yhteisten tilojen yleisestä järjestyksestä ja viihtyvyydestä Viikonloppuisin hoitohenkilökunta vastaa osastojen yhteistilojen siisteydestä ja roskien kuljetuksesta.

Asukkaiden ravitsemushuolto on järjestetty Voimian kautta. Aamiainen, lounas ja päivällinen toimitetaan Pirkankoivun keittiötä valmiina ja ne annostellaan osastolla hoitajien toimesta asukkaille ja asiakkaille. Näin hoitajat pystyvät ottamaan huomioon asukkaiden yksilölliset toiveet, tarpeet ja mieltymykset annosten kokoamisessa ja asukkailla on mahdollisuus pyytää halutessaan ruokaa myös lisää. Aamu ja päiväkahvit sekä iltapala tarjoillaan hoitajien toimesta toiveiden mukaisesti. Asukkailla on mahdollisuus myös saada tarvittaessa yöpalaa tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti oloa rauhoittamaan. Muisti- tai muitten sairauksien takia, joidenkin asukkaiden vuorokausirytmii voi olla poikkeava ja he saattavat valvoa myöhään ja nukkua aamulla pitkään.

**Pirkankoivussa** toimii myös oma pesula, jossa työskentelee hoiva-avustaja. Talon pesulassa pestään Pirkankoivun vakituisten asukkaiden omat vaatteet. Apilan lyhytaikaisen asiakkaiden vaatteiden pesu toteutuu pääsääntöisesti jakson jälkeen läheisen toimesta kotona. Liinavaatteiden pesu on ulkoistettu ja järjestetty Comfortan laitospesula toimesta.

Äkillisiin henkilökunnan poissaoloihin organisoidaan ensisijaisesti Niittyvillan tai Kanervakotiin perehdytettyä henkilökuntaa mm. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuntityösopimuksella. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi muulla tavalla (omalla henkilöstöllä, varahenkilöstöllä 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 arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.” Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Arvomme ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** jokaista asukasta arvostetaan omana itsenään, tahtovana ja toimivana yhteisön aikuisena jäsenenä. Lähtökohtana on asiakkaan yksityisyyden, yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Jokaisen asukkaan omanarvontunne säilyy sallivassa ja myönteisessä ilmapiirissä. Hoitotyö täällä ei ole tehtäväkeskeistä vuorokaudenaikoihin sidottua, vaan luovaa asukkaiden kanssa yhdessä kulkemista päivän askareiden parissa. Arjen askareita toteutettaessa yhdessä asukkaan kanssa, tuemme asukaan toimintakyvyn säilymistä ja elämänhallinnan tunnetta sallivassa ja turvallisessa asuinympäristössä. Tuemme ja ohjaamme asukkaita mielekkääseen arjen sisältöön, yhteisön toimintaan ja harrasteisiin. Kannustamme asukkaita osallistumaan terveytensä ja toimintakykynsä vaalimiseen, soveltuvaan liikuntaan, hyvään ravitsemukseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mielekkääseen elämänsisältöön. Tavoitteenamme on luoda ja ylläpitää asumisyhteisön turvallisuuden tunnetta. Yhteistyössä läheisten kanssa jokaiseen asukkaaseen tutustutaan mahdollisimman kattavasti, jotta hoitotyössä osataan toimia jokaisen yksilöllisten mieltymysten ja periaatteiden mukaisesti ja näin saavuttaa hoidettavan luottamus ja turvallisuudentunne. Hoitohenkilökuntaa on asukkaiden saatavilla ympäri vuorokauden, joten asukkailla on mahdollisuus noudattaa omaa vuorokausirytmäänsä ja saada apua ja tukea sitä tarvitsemallaan ajalla.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** ihmisläheisyys ilmenee asukkaiden yksilöllisenä kohtaamisena ja huomioimisena. Yksiköt ovat kodinomaisia. Niittyvillassa ja Kanervakodissa kaikkia kohdellaan tasavertaisesti. Yksiköissä luottamus työyhteisössä näkyy uskona omaan ja toisien ammattitaitoon. Jokainen saa tehdä töitä omalla persoonallaan omien toimivaltuuksiensa ja yhteisten linjausten puitteissa ja toisten ammatilliseen päätöksentekoon luotetaan. Toisilta työntekijöiltä voi myös aina kysyä apua ja neuvoa. Arvostus näkyy asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja jokaisen oikeutena omaan ammatilliseen näkemykseen. Niittyvillassa ja Kanervakodissa tärkeä arvo on myös rohkeus.

Rohkeus näkyy muun muassa siinä, että jokaisella yksikön työntekijällä on luottamusta ja rohkeutta harjoittaa omaa ammattiaan. Se näkyy myös rohkeutena tuoda esiin oma mielipide avoimena keskusteluna ja tarvittaessa huomattuihin epäkohtiin rohkeasti puuttumalla.

Vastuullisuus näkyy **Niittyvillassa ja Kanervakodissa** hoitajien omana aktiivisuutena niin, että jokainen uskaltaa kysyä tarvittaessa apua. Niittyvillassa ja Kanervakodissa hoitajat ovat kiinnostuneita koulutuksista ja ottavat vastuuta ja vastuu alueita yhteisistä asioista työprosessien sujumuuden edistämiseksi. Tämä edesauttaa Niittyvillan ja Kanervakodin hoitajien vaikutusmahdollisuuksia, työhyvinvointia ja jaksamista.

**Niittyvillan ja Kanervakodin** toimintaperiaatteet ja arvot ovat yksikön jokapäiväisessä työskentelyssä erityisen tärkeässä asemassa. Tavoitteenamme on noudattaa ja kehittää toimintatapoja ja -malleja, mitkä tukevat arvojemme ja valtakunnallisten painopisteiden mukaisen toiminnan toteutumista ja asukastyytyväisyyttä. Toiminta- ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan yksikön yhteisissä kokouksissa ja ne tarkistetaan vuosittain siten, että ne ovat ajantasaiset ja lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaiset ja uudet työntekijät perehdytetään niihin huolellisesti.

## 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.*

(Pirkan 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 terveystalvakuista 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 palaverissa. 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 kasvokkain tapahtuvat palautteen annon lisäksi toimintayksiköille sähköisesti [pirha.fi/palautte-osoitteessa](http://pirha.fi/palautte-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 palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa

vuodessa. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025.

**Niittyvillan ja Kanervakodissa** omavalvontasuunnitelma on laadittu laadukkaiden ja turvallisten palvelujen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä osastojen henkilökunnan ja esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden ja työntekijöiden sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen.

Omavalvontasuunnitelmaa on voinut jokainen henkilöstön jäsen laatia kaikille avoimilla alustalla. Asukkaiden ja heidän läheisten ääni näkyy omavalvontasuunnitelmassa kehittämällä hoitoa ja yksikön arjen yhteistä elämää eri kanavista saadun asukas- ja läheispalautteiden perusteella. Tiimien kaikki työntekijät sitoutuvat omavalvontasuunnitelmaan perehtymiseen ja työnsä toteutukseen sen mukaisesti.

Asukkaista kirjataan säännöllisesti päivittäin ja vuorokohtaisesti olennaiset havainnot potilastietojärjestelmään ja vuoronvaihdossa on suullinen vuoronvaihtoraportti hoidon jatkuvuuden tueksi. Nykyisen potilastietojärjestelmän rinnalle on suunnitteilla uusien järjestelmien käyttöönottoa keväällä 2025. Niittyvillassa ja Kanervakodissa omahoitajat tekevät yhteistyössä muun tiiminsä ja RAI avainosaajien kanssa asukkaiden RAI-arvioinnit puolivuositain ja aina asukkaan tilanteen ja/tai voinnin muuttuessa. Osaston RAI-vastaava seuraa arviointien toteutumista ja varmistaa, että arviointi on täytetty ohjeiden mukaisesti. Arviointien tuloksia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista käydään puolivuositain ja aina tarpeen mukaan läpi esihenkilön johdolla tiimipalaverissa.

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytyksessä yksikön toimintaan ja HaiPro ilmoituksen tekoon. Perehdytyksen apuna yksiköissä on käyttöönotettu yksikkökohtainen perehdytysmateriaali. Työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohdan tai sen uhan asukkaan tai asiakkaan hoidon toteutumisessa tai kohtelussa. Ilmoitus tehdään HaiPro- ohjelman kautta. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yksikön esihenkilön ja/tai Pirkankoivun vastaavan sairaanhoitajan toimesta viivytyksittä ilmoituksen

tultua. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä viipymättä toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. HaiPro-ilmoituksia käydään tiimipalaverissa esihenkilön johdolla läpi. Tällöin mietitään syitä vaaratapahtumille sekä menettelytavat, joilla vastaavat tapahtumat voidaan jatkossa estää. Tilanteessa ei siis etsitä syyllisiä, vaan ratkaisuja. Tiimipalavereista tehdään aina muistio, johon kaikkien työntekijöiden on velvollisuus perehtyä.

HaiPro- ilmoitukset käsittelevät hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu ja vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo sovitulla työnjaolla.

**Niittyvillan ja Kanervan** henkilöstöllä on vähintään joka toinen viikkoa esihenkilövetoinen tiimipalaveri, jossa käsitellään mm. HaiPro -ilmoituksia ja asiakaspalautteita. Ilmoituksia ja asiakaspalautteita käsiteltäessä pyritään niiden perusteella aktiivisesti kehittämään palvelua turvallisemmaksi ja asiakkaiden tarpeet, toiveet ja tavoitteet huomioivammaksi.

*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.*

(Pirkan 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.

IKI-asumispalvelut, Pohjoinen1- alueetta johtaa palvelupäällikkö Anne Paavilainen, [anne.paavilainen@pirha.fi](mailto:anne.paavilainen@pirha.fi).

**Niittyvillan ja Kanervakodin** lähiesihenkilönä toimii hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu, [sanna.alanaatu@pirha.fi](mailto:sanna.alanaatu@pirha.fi), joka vastaa Niittyvillan ja Kanervakodin palvelujen laadusta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lähiesihenkilön sijaisena toimii tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai hoivatyön esihenkilökollega toisesta yksiköstä. Jokaisella Niittyvillan ja Kanervakodin työntekijällä on myös vastuu omasta työstään, tiimin sujuvasta yhteistyöstä ja niiden laadusta. Kaikilla on velvollisuus reagoida havaitsemiinsa epäkohtiin ja turvallisuutta varantaviin tekijöihin.

### 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 sosiaalihoitolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveystaloudesta (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukseen aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027

(STM:n julkaisu 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.

Asukkaat ohjautuvat asiakasohjaukseen ikääntyneiden asumispalveluhakemusten kautta. Asumispalveluiden myöntämisen taustalla toimii Pirkan aluehallituksen päätös (24.10.2022). Asumispalvelun myöntämisen jälkeen asiakasohjaus sijoittaa tulevan asukkaan kolmen kuukauden sisällä vapautuvaan sopivaan asumisyksikköön. Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat asukasohjaajat perehtyvät tulevien asukkaiden ja asiakkaiden taustatietoihin, arvioivat asukkaan tai asiakkaan palveluntarvetta tekevät päätöksen yksikköön sijoittamisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden. Hyvinvointialueella seurataan keskitetysti hoitoon ja palveluihin pääsyyn liittyviä lakisääteisiä määräaikoja.

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista 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))

Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Mikäli aihetta, voi hoitohenkilöstö asiakkaan kanssa ottaa puheeksi edunvalvonnan tarpeen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä omahoitaja. PaHoSuun kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet ja tahto, tarvittava hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä siihen kirjataan huolellisesti ylös myös asukkaan omat toiveet hoitoonsa liittyen, jotta hän saa äänensä kuuluviin. Asukkaan saama hoito suunnitellaan yhdessä hoitavan lääkärin, asukkaan ja hänen asioitaan hoitavan läheisen/edunvalvojan ja hoitohenkilökunnan kanssa hoitoneuvottelussa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.

Asukkaan muuttaessa **Niittyvillään tai Kanervakotiin**, tehdään hänelle myös RAI-arviointi 1kk kuluessa. RAI-arvioinnin sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii omahoitaja yhteistyössä asukkaan ja läheisten kanssa. Hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan voimavarat, toiveet, apuvälineet, hoitotarvikkeet, hoitoon osallistuvat läheiset ja muu verkosto, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle asetetut tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseen. RAI-arviointi päivitetään vähintään 6 kuukauden välein sekä aina tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asukkaan 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)

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** henkilöstö sitoutuu kunnioittamaan asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja se on hoidon lähtökohta. Yksiköissä pyritään antamaan jokaiselle mahdollisuus olla oma itsensä tapoineen, tottumuksineen ja tunteineen. Sallivuus ja luovuus turvallisuuden rajoissa ehkäisee turhaa rajoitusten käyttöä. Asukkaat osallistetaan arkiseen päätöksentekoon toimintakykynsä ja päätöksenteko taitojensa ja ymmärryksensä mukaisesti. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan vai osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan toiveita kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asukasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asukkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

**Niittyvillan** osasto voidaan myös tarvittaessa jakaa väliovella kahtia, jolloin asukkaiden sijoittelulla voidaan rauhoittaa tilannetta. Myös Kanervassa on kaksi oleskelu tilaa ja asukkaita voidaan sillä tavalla ohjata mieleiseen seuraan. Osastoilla on myös aidatut takapihat, jonne asukkaat pääsevät kulkemaan. Tärkeimpänä rajoittavien toimien ehkäisyssä on kuitenkin asukkaiden tunteminen ja yksilöllinen kohtaaminen. Ongelmalliset tilanteet ovat usein ehkäistävissä ennakoimalla ja ongelmallisiin tilanteisiin hoitohenkilökunta puuttuu muun maussa läsnäololla, asukkaan tunteessa mukana elämällä ja mielekkäällä/rahoittavalla kohtamisella. Kaikkia ongelmallisia tilanteita ei kuitenkaan pystytä täysin ennakoimaan. Näissä tilanteissa hoitohenkilökunta käyttää ammatillisuuttaan, kokemustaan ja koulutustaan tilanteiden kohtamisessa.



Laatimalla hoitotahdon asukas tai 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 asukasta ja hänen läheistään hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa. ([www.thl.fi](http://www.thl.fi).)

Asukkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Rajoitustoimia otetaan käyttöön vain siinä tilanteessa, kun asukkaan tai asiakkaan oma, toisten asukkaiden tai hoitajien turvallisuus on uhattuna eikä muista hoidollisista keinoista ole ollut apua. Rajoitustoimista keskustellaan aina lääkärin ja läheisten kanssa. Kaikkiin rajoitustoimiin tarvitaan lääkärin lupa ja luvan tarpeellisuus arvioidaan säännöllisesti. Lupa on maksimissaan voimassa 3kk, mutta rajoitustoimen tarpeellisuus arvioidaan päivittäin asukkaan tilanteen mukaan. Rajoitustoimien käyttö kirjataan päivittäismerkintöihin potilastietojärjestelmään.

Rajoitustoimia **Niittyvillassa ja Kanervakodissa** käytetään vain harkitusti ja vain välttämätön aika. Rajoitus toimina voidaan käyttää, mikäli hoidollisin keinoin ei pystytä muuten saavuttamaan riittävää turvaa, kuten sängyn laidat, pyörä- tai gerituoli pöytälevyllä tai haaravyöllä sekä harvoin hygienihaalaria. Haalarista luovutaan heti, kun sen käyttöön ei ole erityisen painavia perusteita. Kaikki rajoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään ja perustelut niiden käytölle. Sallimalla itsenäinen ja/tai tuettu/ohjattu liikkuminen mahdollisimman pitkään, lisätään asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tunnetta, pidetään yllä fyysistä toimintakykyä, ennaltaehkäistään käytöshäiriöitä ja vähennetään tällöin myös monenlaista rajoitteiden tarvetta.

Esimerkiksi yhtenä rajoittamisen toimenä voidaan käyttää tuolissa haaravyötä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, missä asukas ei pysty itse tunnistamaan omia liikkumisen voimavaroja ja kaatuminen on ilmeistä. Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä kaatumisriskiä arvioidaan yhdessä asukkaan, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Kaatumisriskissä oleville asukkaalle tai asiakkaille tehdään lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT), jonka tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Sängynlaidat voidaan myös tarvittaessa ottaa turvallisuuden vuoksi käyttöön.

Asukaan omaisuutta säilytetään ensisijaisesti asukkaan hallussa ja asukas vastaa itse omaisuudestaan. Asukkaan/ läheisten kanssa sopien voidaan omaisuutta ottaa talteen säilytettäväksi ja asia kirjataan ylös asukkaan hoitosuunnitelmaan. Hoitoyksikkö ei vastaa asukkaan hallussa olevasta tai säilytykseen otetusta omaisuudesta. Asukkaiden käytetyistä ja tallessa olevista rahavaroista pidetään kirjaa, jonka paikkansapitävyys tarkistetaan säännöllisesti kahden hoitajan toimesta. Jos täysi-ikäinen asukas/asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi. Mikäli asialle on aihetta, voi hoitohenkilöstö ottaa asian puheeksi asukaan/asiakkaan kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lain (741/2023, 29§) mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan 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 tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhka taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kun 38 §:ssä säädetään tai antaa 39:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai

vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhte päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2-4 momentin mukaista ilmoitusta.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan siten, että jokainen henkilöstön jäsen **Niittyvillassa ja Kanervakodissa** sitoutuu asukkaiden asialliseen ja hyvään kohteluun. Mahdolliseen epäasialliseen käytökseen puututaan heti ja tehdään prosessiin kuuluvat HaiPro ilmoitukset. Niittyvillan ja Kanervakodin työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäasiallista kohtelua. Ilmoitus tehdään HaiPro- ohjelman kautta. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Vaarallinen, henkeä uhkaava tai epäasiallinen käytös tulee lopettaa välittömästi ja jokainen henkilökunnan jäsen on veloitettu ammattieettisesti puuttumaan sellaiseen tilanteeseen.

Asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen aluehallintovirastolle tai Valviralle. Asiakkaat 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.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät yksikön ilmoitustaululta. Lisäksi omavalvontavalvontasuunnitelma on yksiköiden ilmoitustaululla yksikössä asioivien nähtävillä ja sieltä löytyvät eri keinot ja kanavat palautteen antamiseen ja myös sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Tarvittaessa henkilökunta auttaa niitä kysyviä löytämään yhteystiedot ja neuvovat palautekeinoon käytössä.

Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät tiedot käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Jos asiakas tai läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun, hän voi kertoa suoraan asiasta yksikön henkilökunnalle tai lähiesihenkilölle. Toivomme palautetta matalalla kynnyksellä, jotta pääsemme heti selvittämään ja keskustelemaan palauteen antajan kanssa hänen kokemuksestaan.

**Niittyvillan ja Kanervakodin henkilökunta** tiedottaa asukkaille keinoista tehdä muistutus tai kantelu ja järjestää niiden tekemisen mahdollisimman vaivattomaksi. Asukkaiden läheisiä kannustetaan aktiiviseen ja matalan kynnyksen yhteydenpitoon ja keskusteluun asukkaiden asioista henkilökunnan ja yksikön esihenkilön kanssa. Pirkankoivun pääaulassa on palaute-laatikko, johon asukkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta.

### **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 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.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. **Niittyvillan ja Kanervakodin** esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Muistutukset lähetetään [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi). Pohjoisen palvelualueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen

anne.paavilainen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Yksiköissä muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään asianmukaisesti ja ryhdytään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Esihenkilö selvittää muistutuksessa esitettyjä asioita yhteistyössä henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiasta kootaan raportti ja asianomaisia kuullaan mahdollisuuksien mukaan tilanteeseen liittyen yksikön esihenkilön toimesta.

**Niittyvillan ja Kanervakodin** henkilöstölle järjestetään vähintään joka toinen viikko esihenkilövetoinen tiimipalaveri, jossa käsitellään kaikkia palautteita. Palautteiden käsittelyn jälkeen sovitaan yhteisesti, miten toimintaa kehitetään palautteiden perusteella. Palavereista pidetään muistioita, jotta koko henkilöstöllä on tieto käsitellyistä ja yhteisesti linjatuista asioista. Muistio on luettavissa tiimin sähköisessä kansiossa ja jokaisella hoitohenkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tutustua tiimipalaverin sisältöön.

## 2.5 Henkilöstö

**Niittyvillassa** on kaksi sairaanhoitajan työtehtävää ja seitsemän lähihoitajan työtehtävää. Jokaisessa työvuorossa on aina lääkeluvallinen työntekijä. Lisäksi tiimissä sijaisuuksissa toimii lähihoitajia, sairaanhoitajia, terveydenalan opiskelijoita ja hoiva-avustajia tilanteen ja tarpeen mukaan. Pirkankoivussa on fysioterapeutti, joka voi kohdentaa työpanostaan Niittyvillan asukkaisiin lähetteen perusteella. Hallinnollisista tehtävistä huolehtii hoivatyön esihenkilö, jolla on kolme asumispalveluyksikköä ja pesula vastuualueenaan. Asukkaiden pyykinhuollosta huolehtii pesulassa työskentelevä hoiva-avustaja ja Niittyvillan korjaustöistä Pirkkalan kunnan kiinteistöhuoltaja. Pirkankoivussa työskentelee myös vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tarvittaessa esihenkilön sijaisena ja hän voi osallistua myös hoitotyöhön.

**Kanervakodissa** on yksi sairaanhoitajan työtehtävä ja seitsemän lähihoitajan työtehtävää ja kaksi hoiva-avustajan työtehtävää. Jokaisessa työvuorossa on aina lääkeluvallinen työntekijä.

Lisäksi tiimissä sijaisuuksissa toimii lähihoitajia, sairaanhoitajia, terveydenalan opiskelijoita ja hoiva-avustajia tilanteen ja tarpeen mukaan. Pirkankoivussa on fysioterapeutti, joka voi kohdentaa työpanostaan Niittyvillan asukkaisiin lähetteen perusteella. Hallinnollisista tehtävistä huolehtii hoivatyön esihenkilö, jolla on kolme asumispalveluyksikköä ja pesula vastuualueenaan. Asukkaiden pyykkihuollosta huolehtii pesulassa työskentelevä hoiva-avustaja ja Niittyvillan korjaustöistä Pirkkalan kunnan kiinteistönhuoltaja. Pirkankoivussa työskentelee myös vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tarvittaessa esihenkilön sijaisena ja hän voi osallistua myös hoitotyöhön.

Äkilliset poissaolot pyritään järjestämään ensisijaisesti Pirhan omalla henkilökunnalla tai Pirhan tuntityöntekijöillä. Pirkankoivussa työskentelee varahenkilöstöä, jota voi varata äkillisiin poissaoloihin. Käytössä on puhelimeen ladattavissa oleva viestisovellus, johon halukkaat soveltuvat työntekijät ovat voineet ilmoittautua ja johon tulee tieto lyhyistä poissaoloista. Pyrimme rekrytoimaan yksikön poissaoloihin sen toimintatavat ja prosessit tuntevaa henkilöstöä mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa voimme hyödyntää myös työvoiman vuokrausta, mutta viimeisenä vaihtoehtona. Ulkopuolisia sijaisia käytetään vain, kun omasta henkilökunnasta ei löydy tekijää tai kyseessä on pitkä sijaisuus.

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)). Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti muuta kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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](http://Sijaisrekrytointi-intra.pirha.fi))

Tarpeen vaatiessa hyödynnetään Pirkankoivun muiden yksiköiden henkilökuntaa siten, että jakaudutaan tasaisesti kaikkiin yksiköihin, jotta asukkaiden perustarpeet, turvallinen lääkehoito ja ravitsemus saadaan toteutettua. Tarvittaessa siis muista yksiköistä siirtyy työntekijä sinne missä on vajetta. Tarvittaessa toisen yksikön lääkeluvallisen hoitajan asiantuntemusta hyödynnetään toisen yksikön asukkaiden lääkehoidon toteutuksessa yhteistyössä asukkaat tuntevan tiimin jäsenen kanssa. Niittyvillassa ja Kanervakodissa pyritään ensisijainesti järjestämään vuoroon tuttuja, asukkaat yksikön toimintaperiaatteet tuntevia hoitajia.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdyttämisen organisoinnista. Uusille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille on oma perehdytysohjelma yksiköissä ja käytännön perehdytyksestä vastaa yksiköiden työtiimit ja opiskelijoiden perehdytyksestä nimetyt ohjaajat. Kokeneilla tiimin työntekijöillä on perehdyttämisestä laajempi vastuu, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria eteenpäin.

Rekrytoivan esihenkilön täytyy varmistua siitä, että tehtävään valittavalla työntekijällä on tehtävän edellyttämä/asianmukainen koulutus, riittävä aiempi osaaminen, ammattitaito ja riittävä kielitaito. Hoivatyön esihenkilö tarkistaa mahdollisen työntekijän opinto- ja työtodistukset ennen työsuhteen alkua. Uusi henkilöstö perehdytetään tehtävään asianmukaisesti kokeneen hoitajan johdolla. Uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaa yksikön esihenkilö, yksikön henkilöstö sekä perehdytettävä itse.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** uudelle työntekijälle nimetään tiimistä perehdyttäjä.

Perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö, tiimien hoitohenkilöstö ja perehdytettävä itse.

Työntekijälle suunnitellaan uuden työsuhteen alussa tilanteeseen soveltuva määrä perehdytysvuoroja. Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada täytetyksi



omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin tai Pirhan tuntityöntekijöillä. 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. Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (12227/2016) 48§ mukainen rokotesuoja.

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

Lääkehoidon osaamiseen edellytetään tehtävän mukaista LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista sekä työpaikalla annettavia näyttöjä. Verkkotestit on mahdollista

suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa. Hoiva-avustajat suorittavat yhteisesti sopien MiniLop koulutuksen.

**Niittyvillan ja Kanervakodin** hoitohenkilökunta perehdyttää uuden työntekijän lääkehoidon turvalliseen toteutukseen ja lääkinnällisten laitteiden käyttöön ja varmistaa hänen osaamisensa. Työntekijä haastatellaan kielitaidon varmistamiseksi ennen työhön ottamista. Tietoa suomen kielen hallitsemisesta saadaan myös työskentelyn ohessa työyhteisöltä. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Pirha tukee jatkossa kansainvälisiä työntekijöitä aktiivisemmin suomenkielinen oppimisessa.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan sosiaalihuollon kirjaaminen verkkokoulutuksen, Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen, Kelan kantapalveluiden Moodle-kurssin, RAI- verkkokurssit sekä myöhemmin Saga-koulutuksen sekä OMNI 360 koulutuksen. Koulutuksista saadut todistukset toimitetaan lähiesihenkilölle. Lisäksi Pirha tarjoaa laajasti erilaisia koulutusmahdollisuuksia, joilla tuetaan omaan työhön liittyvää osaamisen syventämistä.

”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 geronomien tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** lähiesihenkilö varmistaa opiskelijoiden oikeuden työskennellä tehtävässä tai sijaisuudessa yksiköissä sekä riittävän kielitaidon mm. haastattelemalla heitä. Heille on nimetty Niittyvillassa tai Kanervassa oma perehdyttäjä ja heille on työvuorolistaan suunniteltu tilanteeseen sopiva määrä perehdytysvuoroja. Perehdytyksessä käytetään apuna yksikkökohtaista perehdytysmateriaalia. Uusilla työntekijöillä ja opiskelijoilla on myös itsellään vastuu perehtymisestä, samoin koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen. Usein opiskelijoilla on takanaan harjoittelujakso yksikössä, jolloin osaaminen, kielitaito ja työhön soveltuvuus on ollut pidempiaikaisen tarkastelun alla ennen sijaisena toimimista. Kansainvälisillä opiskelijoilla ja työntekijöillä on itsellä merkittävä vastuu edistää suomen kielen taitoaan osaamisensa vahvistamiseksi.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työntantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan. Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle.

Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.” Rekrytointivaiheessa esihenkilö pyytää rekrytoitavaa toimittamaan esihenkilölle työntekijän rikostaustaotteen ennen työn aloitusta rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) valvontalain 28 §:n mukaisesti.

Työssä ollessaan henkilöstön riittävästä ammattitaidosta pidetään huolta siten, että esihenkilö pitää kirjaa suoritetuista lääkehoidon osaamisententeistä ja näytöistä. Ne ovat voimassa viisi

vuotta suorittamisen jälkeen. Lääkehoidon verkkokurssit (LOVe) ja tentit ja lääkehoidon näytöt tulee suorittaa viiden vuoden välein ja aina tarvittaessa, esimerkiksi saapuessa takaisin työelämään pitkän poissaolon jälkeen. Lääkenäytöt annetaan yksikön sairaanhoitajalle. Lääkenäytöistä ja tenteistä kirjataan todistukset, mitkä työntekijä on velvollinen toimittamaan yksikön esihenkilölle tai hänen sijaiselleen. Verkkotestit on mahdollista myös suorittaa ennen työsuhteen alkua tai työsuhteen alussa.

Työyksikköä vaihtaessa esihenkilön tulee varmistua työntekijän lääkehoidon osaamisesta. Lääkehoidon osaamisen tentit ja lääkelupien vanhenemispäivämäärät ovat myös nähtävillä työntekijöille yksikössä ja yksikön sähköisessä kanavassa. Jokainen työntekijä on myös velvollinen ilmoittamaan mahdollisista vanhenevista lääkeluvista hyvissä ajoin esihenkilölle. Mahdollisten tarvittavien muiden kurssien suorittaminen ja muihin materiaaleihin perehtyminen kuitataan lukukuittauksin. Näin pidetään huolta siitä, että jokainen työntekijä perehtyy annettuun materiaaliin ajallaan. Mahdollisista perehtymistä vaativista materiaaleista muistutetaan työntekijöitä myös viikoittaisissa tiimipalavereissa. Myös ammatillisista täydennyskoulutuksista pidetään kirjaa yksikön esihenkilön toimesta.

Työnantaja voi varmistaa työntekijän riittävää kielitaitoa muun muassa jollain seuraavista tavoista:

- Valtionhallinnon kielitutkinnosta vaaditaan vähintään tyydyttävä taitotaso kaikilta osa-alueilta. Yleisestä kielitutkinnosta vaaditaan vähintään keskitason tutkinto (tasot 3–4) siten, että kaikki osa-alueet ovat vähintään 3 samassa kokeessa.
- Peruskoulun päättötodistuksella. Todistuksessa pitää olla hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Lukion päättötodistuksella tai ylioppilastutkintotodistuksella, jossa on hyväksytty arvosana suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut lukion oppimäärän suomesta tai ruotsista äidinkielenä tai toisena kielenä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut ammatillisen tutkinnon suomen tai ruotsin kielellä.
- Todistuksella, jonka mukaan olet suorittanut yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa virkamiessuomen tai virkamiesruotsin opinnot.
- Yliopisto- ja ammattikorkeakoulututkintoa varten suoritettulla suomen- tai ruotsinkielisellä kypsyysnäytteellä.
- 

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

”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.

Esihenkilö varmistaa, että laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilö tehtävissä tilapäisesti toimiva opiskelija on suorittanut hyväksytysti tarvittavat opintonsa ja niihin liittyvät harjoittelut. Tämä tarkistetaan opiskelijan opinto-otteesta, minkä opiskelija on velvollinen toimittamaan työnantajalle. Rekrytoiva esihenkilö myös tarkistaa ja mahdollistaa opiskelijan lääkehoitolupien voimassaolon ja tarvittaessa suunnittelee työvuoroon aikaa lääkehoitolupien suorittamista varten. Yksikköön perehdytyksestä vastaa esihenkilö, yksikön hoitohenkilökunta sekä perehdytettävä itse. Perehdytys työtehtävään suunnitellaan yksiköllisesti ja perehdytyksen apuna käytetään yksikössä saatavilla olevaa perehdytysmateriaalia. Työsuhteen aluksi sovietaan osastolta yksikön kokenut työntekijä perehdyttäjäksi ja suunnitellaan tarvittava määrä perehdytysvuoroja. Opiskelija ohjataan myös tutustumaan osaston perehdytysmateriaaliin ja omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan osana perehdytysprosessia.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** hoitotyötä tehdään tiiviissä yhteistyössä koko vuorossa olevan hoitohenkilökunnan kanssa, jolloin työskentelyn asianmukaisuutta seurataan jatkuvasti. Välittömästi, jos työskentelyssä havaitaan jotain epäasiallisuutta, puututaan tilanteeseen ja ollaan yhteydessä esihenkilöön. Tarvittaessa tilanteesta tehdään myös HaiPro-ilmoitus työntekijän toimesta.

Virka-aikana esihenkilön läsnä ollessa yksikön lähiesihenkilö organisoii sijaisten hankintaa. Virka-ajan ulkopuolella sekä viikonloppuisin vastuu äkillisten sijaisten hankinnasta on yksikön vastuuvuorolaisella yhteistyössä vuorossa olevien kanssa. Jokaiseen työvuoroon on merkattu kokenut työntekijä vastuuvuoroon, joka organisoii yhteistyössä muiden vuorossa olevien kanssa sijaisen työvuoroon ja priorisoi tarvittaessa työtehtävät siten, että perushoito, lääkitys ja ravitseminen saadaan toteutettua. Äkillisessä poissaolotilanteessa tarkistetaan, onko muissa yksiköissä ylimääräistä henkilökuntaa, onko varahenkilöitä vapaana ja kysytään, onko tiimissä halukkaita ylimääräiseen vuoroon ja tarvittaessa kontaktoidaan tuttuja keikkasijaisia tai vuokravälitys firmaa.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelua tuotetaan niillä resursseilla, jotka Pirha palvelutoimintamme tuottamiseen kohdistaa. Noudatamme valtakunnallisia ja Pirhan määäämiä henkilöstömitoitustämääräyksiä. Meillä tulee olla riittävä määrä koulutettua, lääkeluvallista ja suomen kielen taitoista henkilökuntaa arjen hoitotyössä. Henkilöstömitoitusta seurataan seuraamalla säännöllisesti asiakasmäärän ja henkilöstömäärän suhdetta.

Yksikön esihenkilö on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasolla ja valtakunnallisesti määritellyn Pirkanmaan Hyvinvointialueen hoitajamitoituksen mukaiset. Työntekijämitoitusta seurataan kuukausittain esihenkilön ja johdon toimesta. Osaavan henkilöstön riittävyyden takaamiseksi Pirkankoivussa on muun muassa käytössä varahenkilöpooli, minkä avulla voidaan yllättävistä poissaoloista johtuvia henkilöstövajauksia paikata. Yksiköllä on myös ennestään tuttuja keikkatyöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kysyä työvuoroon, samoin kuin henkilökuntaa itseään. Myös Pirkankoivun muilta osastoilta on tarvittaessa mahdollista siirtää henkilöstöä muille osastoille henkilökuntavajetta paikkaamaan. Henkilöstömitoitus ja resursointia koskevat vaatimukset otetaan huomioon aina henkilöstömäärän riittävyyttä laskiessa. Yksikön henkilöstömäärän riittävyyden takaaminen on esihenkilön tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta sovittujen prosessien mukaisesti.

Virka-aikana esihenkilön läsnä ollessa yksikön lähiesihenkilö organisoii ensisijaisesti sijaisten hankintaa. Virka-ajan ulkopuolella sekä viikonloppuisin vastuu sijaisten hankinnasta on hoitohenkilöstöllä. Nimetty vastuuvuorolainen organisoii sijaishankintaa yhdessä työvuorossa olevien kanssa. Tarkistetaan, onko muissa yksiköissä ylimääräistä henkilökuntaa, onko varahenkilöitä vapaana tai onko omassa tai muissa tiimeissä halukkaita ylimääräiseen vuoroon. Keikkavuorolaisille tarkoitettuun viestiryhmään voidaan laittaa ilmoitus puuttuvasta työntekijästä. Tuttuja sijaisia kontaktoidaan Pirhan tuntityönä tehtävää sijaistamista varten. Ja soitetaan vuokravälitysfirma Temporen numeroon, jonka kautta saadaan sijaisuus auki tarvittaessa. Tarvittaessa priorisoidaan työtehtäviä ja vaihdetaan naapuriyksiköiden

työntekijöiden kanssa työpisteitä joustavasti siten, että kaikissa yksiköissä on lääkeluvallinen hoitaja ja hänellä työpari.

## 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.

Terveys- ja sosiaalihoitoa koskeissa 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 - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Yksiköiden asukkaiden hyvinvoinnin moniammatilliseen arviointiin kuuluu lääkäri-hoitajayhteistyö sekä tarvittaessa fysioterapeutin konsultaatiopalvelut lähetteellä. Lääkärin kiertoja on



noin kahden viikon välein joko paikan päällä tai etäyhteydellä, jolloin asukkaiden kiireittämiä asioita voidaan hoitaa. Kiireellisissä tilanteissa on käytössä soittoaika omalle lääkärille arkisin ja takapäivystys palvelut ja yleinen hätänumero. Lääkäri tekee uusille asukkaille tuloarvion ja tapaa heidät kasvotusten vähintään kerran vuodessa vuosiarviota tehdessään. Hoitoneuvottelu järjestetään uusille asukkaille tuloarvion jälkeen. Fysioterapeuttia informoidaan asukkaan muuttaessa tai voinnin merkittävästi heikentyessä. Fysioterapeutti tekee läheteeseen perustuen arvion asukkaan fyysisestä toimintakyvystä sekä suunnitelman fyysisen kunnon ylläpidosta. Fysioterapian aloittamiseksi lääkärin tulee tehdä asukkaalle fysioterapialähete ja fysioterapeutille laitetaan asiasta viesti potilastietojärjestelmä Mediatrixin "Tiedoksi"-toiminnolla. Tiedon siirtyminen turvataan kirjaamisen ja suullisen raportoinnin avulla.

Asukkailla on mahdollisuus ostaa omilla varoillaan jalkahoito-, parturi- ja hierontapalvelut yksityiseltä palveluntuottajalta. **Niittyvillan ja Kanervakodin** henkilökunta pitää huolta asukkaan terveyteen ja sairauksien hoitoon liittyvien asioiden hoidosta ja näin ollen myös niihin liittyvästä yhteistyöstä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** asukkaina on pääasiassa muistisairaita henkilöitä ja yhteistyö eri tahojen kanssa tapahtuu pääasiassa tutun hoitohenkilökunnan tai läheisten välityksellä joko kasvotusten tai puhelimitse. Asukkaan mielipide, näkemys ja kokemus hoidosta otetaan myös vahvasti huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Hoito pyritään kokonaisuudessaan järjestämään tutussa ympäristössä Pirkankoivussa. Suunniteltu yhteistyö ja asiakaskäynnit tapahtuvat pääsääntöisesti saattajan kanssa, jolloin tiedonvälitys on helppo varmistaa. Vain harvoissa akuuteissa tapauksissa asukas saattaa joutua lähtemään yksin ambulanssikyädillä päivystykseen. Tällöin asukkaan mukaan laitetaan aina päivystyskäynnin esitietolomake sekä tulostettu lääkelista. Myös asukassirroissa henkilön mukana lähetetään aina ajantasaiset tiedot terveydestä ja lääkityksestä paperisina, koska käytössä saattavat olla eri potilastietojärjestelmät. Yhteydessä ollaan tällöin myös puhelimitse.

## 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)

**Vanhustyönkeskus Pirkankoivu** sijaitsee Pirkkalassa Kyöstin alueella. Alue on rauhallinen, vihreä ja viihtyisä. Pirkankoivussa on puistomainen ympäristö, aidattuja ulkoilualueita ja talon ympäri kiertää kävelypolku. Lähellä on lähikauppa, jossa asiakkaat voivat tehdä halutessaan pieniä ostoksia.

Pirkankoivussa on viisi ympärivuorokautisen hoivan yksikköä, joista kolme on ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköä, yksi lyhytaikaisen asumisen yksikkö ja yksi laitoshoidon yksikkö. Pirkankoivu sijaitsee keskeisellä sijainnilla Pirkkalassa ja tänne on hyvät kulkuyhteydet ja hienot ulkoilumahdollisuudet. Pirkankoivun tilat Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokranut Pirkkalan kunnalta erikseen tehdyllä vuokrasopimuksella. Pirkankoivun yksiköiden tilat ovat esteettömät ja soveltuvat erinomaisesti ikäihmisten ja muistisairaiden asukkaiden kodiiksi. Yksioistä pääsee esteettömästi muihin Pirkankoivun tiloihin ja ulkoilemaan saattajan kanssa.

Pirkankoivu on kaksikerroksinen rakennus. Yleisiä tiloja ovat aula, ruokasali ja aulatilat. Pirkankoivussa on kuntosali, neljä saunaa ja uima-allas, joka on Pirkkalan liikuntatoimen käytössä. Talossa on viisi eri osastoa (Niittyvilla, Tähkä, Kanerva, Hoivaosasto sekä lyhytaikaishoidon yksikkö Apila). Lisäksi kiinteistössä on pesula ja kylmiö. Lisäksi on toimistotiloja ja litan kammari, joka on päivätoiminnan käytössä ja henkilöstön sosiaali- ja kiinteistön huollon tiloja. Asukkaiden käytössä olevia yhteisiä tiloja yksiköiden ulkopuolella on muun muassa Pirkankoivun pääaula, kuntosali, saunatilat, ruokala ja käytävätilat. Näiden lisäksi jokaisessa yksikössä on yksiköiden omaan käyttöön tarkoitettuja yhteisiä tiloja asukkaiden ja henkilökunnan käyttöön.

Asukkailla on **Niittyvillassa** omat huoneet, joissa on pääosin oma wc ja pesutilat. Yhden wc-tilan jakaa kaksi asukasta. Kanervakodin asukashuoneista osa soveltuu myös pariskuntien yhteiskäyttöön. Kanervakodin isommissa huoneissa on myös osassa jääkaappi ja tiskiallas. Asukkaat ovat sijoitettu huoneisiin heidän toimintakykynsä vaatimusten mukaan. Yksiköiden huoneissa on moottoroitu sänky valmiina ja asukas saa tuoda mukanaan muita omia soveltuvia turvallisia ja puhtaita huonekaluja. Huoneen sisustamisessa otetaan huomioon esteettömyys, mahdollisten apuvälineiden käyttö, huoneessa tehtävät hoitotoimet ja riittävä valaistus. Asukashuoneita ei käytetä muihin tarkoituksiin asukkaan poissa ollessa.

Asukkaat maksavat vuokraa omista huoneistaan. **Niittyvillassa ja Kanervakodissa** yhteisinä tiloina on kaksi olohuonetta/salia, joissa sijaitsee oleskelu- ja ruokailutilat. Lisäksi osastoilla on keittiö sekä aidattu vihreä sisäpiha. Tilaratkaisut mahdollistavat hyvin monipuolisen liikunnan sekä sisällä että ulkona asukkaiden ja asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Pirkankoivun pääaulassa ja ruokasalissa järjestetään talon yhteisiä musiikki- yms. tapahtumia, joihin myös yksiköiden asukkaita kannustetaan osallistumaan voinnin mukaan. Kanervakodin tilat on peruskorjaus remontoitu vuosien 2022 ja 2023 vaihteessa.

**Niittyvillan ja Kanervakodin** asukkaat voivat kulkea ja oleskella Pirkankoivussa saattajan kanssa ja hyödyntää koko Pirkankovun yhteisiä aula- ja oleskelutiloja sekä piha-alueita. Niittyvillan asukkaiden saunatilat sijaitsevat yksikön ulkopuolella, yksikön välittömässä läheisyydessä. Kanervakodin saunatila on Kanervakodin yksikössä.

**Niittyvillassa** on koneellinen ilmanvaihto sekä kaksi ilmalämpöpumppua. **Kanervakodissa** on erillinen ilmanvaihtojärjestelmä. Sisäilman laatua ja ilmanvaihdon toimintaa seurataan aktiivisesti ja siinä ilmenneistä puutteista ja virheistä tehdään korjauspyyntö Paketti-palvelun kautta. Mikäli tiloissa epäillään sisäilmaongelmaa, tulee siitä tehdä prosessin mukainen Haipro ilmoitus järjestelmään, jonka jälkeen selvitystyö alkaa määritellyn prosessin mukaisesti.

Kiinteistössä on palohälyttimet ja sprinkler-järjestelmä. Kiinteistön palohälyttimet testataan säännöllisesti. Järjestelmästä lähtee tieto mahdollisesta palohälytyksestä palokunnalle automaattisesti. Palokunta tulee aina paikalle tarkastamaan mahdollisen hälytyksen syy. Kiinteistössä on kameravalvonta.

Pirkankoivussa on Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajana kiinteistönhuoltaja. Korjaus- ja siivoustarpeista tehdään toimeksianto Pirhan Paketti- järjestelmän kautta. Kiireellisissä siivous- tai kunnostustöissä Paketti-palveluun tehdyn ilmoituksen jälkeen henkilökunta ilmoittaa siivouksen tarpeesta puhtaanapidon henkilökunnalle tai soittaa kiinteistöhuollossa työskentelevälle yhteyshenkilölle korjaustarpeesta. Pirhan kiinteistöhuolto ja Pirkkalan kunnan tekninen toimi vastaavat kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta sopimuksella määriteltyyn työnjaon mukaisesti.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevista toimintamalleista, resursseista ja suunnittelusta huolehditaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tasolla. Kiinteistön kunnossapidosta ja huollosta vastaa Pirkkalan kunnan huoltopalvelu. Huollot, tarkastuskäynnit ja mahdolliset jatkosuunnitelmat suoritetaan yhteistyössä henkilöstön, esihenkilön, kunnossapidon ja Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Resursointi kunnossapidolle tulee Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaan.

Havaituista vioista ja huoltotarpeista tekee henkilökunta vikailmoituksen sähköiseen Paketti-järjestelmään, josta Pirha edelleen lähettää toimeksiannot tiedoksi Pirhan ja Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajalle sopimusjaottelun mukaisesti. Kiinteistön vikatilailmoituksista tulostetaan ilmoitus paperisena yksiköihin säilytettäväksi korjausilmoitusten toteutusseurantaa varten. Kiireellisissä tilanteissa otetaan yhteys tilanteen mukaan Pirhan monivalvomoon, Pirkkalan kunnan vikatilapäivystykseen tai suoraan kiinteistöhuoltajaan.

Kiinteistössä on toteutettu kaikki lakisääteiset kiinteistön kuntoa, huoltoa, soveltuvuutta, paloturvallisuutta, työturvallisuutta ja ympäristöterveyden huoltoa koskevat tarkastukset ja mittaukset. Näitä tarkastuksia tehdään niille laaditun syklin ja aikataulujen mukaisesti.

Palo- ja pelastusviranomaisen viimeisin tarkastus 1.9.2023

Terveydensuojeluviranomaisen viimeisin tarkastus 30.11.2023.

Koko kiinteistön Radon -mittaus 6.2.2024. Mittauksessa ei havaittu poikkeamaa.

Tilojen puhtaudesta ja siivouksesta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Tarvittaessa voimme tilata kohdennettuja lisä- ja epidemiasivouksia, jos sellaisille ilmenee tarvetta Paketti-järjestelmän kautta. Jokainen hoitaja siivoaa oman työnsä jäljet. Voimia siivouspalvelut keskittyvät Pirhan sopimusten mukaisesti arkipäiville. Viikonloppuisin hoitohenkilökunta huolehti työnsä ohella yksikön siististä yleisilmeestä, petaa sänkyjä asiakasvaihtotilanteissa ja kuljettaa roskia pois osastolta.

Mikäli tukipalveluiden kanssa on tarpeen tehdä epäkohtailmoitus, se tehdään HaiPro - ilmoituskanava kautta. Ensisijaisesti pyrimme hyvään keskustelu- ja neuvotteluyhteyteen tukipalveluiden edustajien kanssa. Tukipalveluiden tuottajat toimivat Pirhan kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti ja sopimuksissa määriteltyjen kriteereiden täyttämällä välineillä. Tukipalvelut vastaavat oman henkilökuntansa perehdyttämisestä omaan työkenttäänsä ja heidän osaamisensa varmistamisesta ja ylläpidosta. Jos epätarkoituksenmukaisia välineitä tai puutteita työtaitoissa havaitaan, asiasta keskustellaan tukipalveluiden edustajien kanssa ja tehdään tarvittaessa HaiPro -ilmoitus.

Yksikössä tehdään säännönmukaisesti laatukselmuks puhtaus- ja ruokapalveluiden laadusta yhdessä palveluntuottaja Voimian kanssa. Lisäksi Voimian kanssa järjestetään säännöllisesti yhteistyöpalavereita, joissa käydään läpi esille tulleita asioita sekä suunnitellaan mahdollisia parannuskeinoja niihin. Yksiköistä on edustus näissä yhteistyöpalavereissa.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviin mahdollisiin riskitilanteisiin pyritään reagoimaan hyvissä ajoin ennakolta. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus tehdä vikahuoltoilmoitukset havaitsemistaan vioista ja toimintahäiriöistä laitteissa ja työympäristössä Paketti järjestelmään. Sekä vaaratilanne / läheltä piti ilmoitukset HaiPro järjestelmään. Laitteet, jotka pystytään nopeasti korjaamaan tai vaativat välitöntä reagointia (esim. vesivahinko) ilmoitetaan kiinteistöhoitajalle tai kunnan tekniseen päivystysnumeroon.

Vaaratilanteista laitteiden kanssa tehdään vaaratilanneilmoitus HaiPro- järjestelmään. Välineiden käyttö ja niiden huolto perehdytetään aina konkareiden toimesta uusille työntekijöille.

## 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 lääkinällisten 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: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://laakintatekniikka-intra.pirha.fi)

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunto ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintäteknikka). **Niittyvillassa ja Kanervakodissa** on moottoroidut hoitosängyt, jotka huolletaan säännöllisesti.

**Pirkankoivussa** on käytössä hoitajakutsu- ja dementiahälytysjärjestelmä Askom Miratel Aurora, jolla on päivystävä vikatilakorjauspalvelu. Asukkaalle voidaan tarvittaessa antaa demeniaranneke tai hoitajakutsuranneke. Rannekkeella asukas voi kutsua hoitajaa luokseen tai ranneke antaa hälytyksen hoitajan puhelimeen, jos asukas menee tietyille ulko-oville. Hoitajan turvahälytysrannekkeella rannekkeella voi henkilökunta kutsua toista hoitajaa apuun. Asukkaiden hoitajakutsurannekkeista, demeniarannekkeista ja hoitajien turvahälytysrannekkeista sekä liikehälyttimistä tulee hälytys hoitajien puhelimiin. Talossa on käytössä myös kameravalvonta. Hälytysjärjestelmä huolletaan sekä palovaroittimet testataan säännöllisesti.

Laitteet huolletaan säännöllisesti ja vaaraa aiheuttava epäkunnossa oleva laite poistetaan välittömästi käytöstä asukas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi. Viallisesta laitteesta tehdään tilanteesta riippuen HaiPro-ilmoitus ja huolto-/korjauspyyntö Pakettijärjestelmään ja tarvittaessa soitetään kiireellisiä toimenpiteitä vaativissa tilanteissa myös kiinteistöhoitajalle. Hankinnoissa huomioidaan laitteen käyttäjäryhmä, käytettävyys ja kestävyys.

Huolellisella perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan henkilökunnan osaaminen lääkinnällisten laitteiden käytössä. Jos laitteissa havaitaan vikaa, otetaan laite välittömästi pois käytöstä ja tehdään asiasta korjauspyyntö. 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.

Yksikössä käytetään vain sellaisia lääkinnällisiä laitteita, joiden toimivuus ja asianmukaisuus on kunnolla testattu etukäteen. Henkilöstölle tarjotaan työssä ollessaan riittävä ja tarpeita vastaava perehdytys ennen lääkinnällisen laitteen käyttöönottoa. Perehdytyksen tukena toimii yksikön tarpeita mukaillen valmistettu perehdytysmateriaali, perehdytyksen tarkastuslista ja oma materiaalinsa opiskelijoille.

Laitteiden huolto ja kunnostus suoritetaan kunkin laitteen vaatimassa ajassa ja kullekin laitteelle erikseen suunnitellulla tavalla. Lääkinnällisten laitteiden 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. Tämä tapahtuu toimiyksikössä laitteen mukaisen ilmoituksen ja yksikön HaiPro-ilmoituksen kautta.

Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Yksikössä olevien lääkinnällisten laitteiden soveltuvuus käyttöön ja mahdolliset huoltotoimet tarkastetaan kunkin laitteen oman ohjeen mukaan säännöllisin väliajoin. Hoitohenkilökuntaa on ohjeistettu reagoimaan havaitsemiinsa puutteisiin ja tekemään tarvittavat ilmoitukset niistä. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintäteknikka). Aukkaiden käytössä olevat moottoroidut sängyt huolletaan säännöllisesti Pirhan huoltosopimuksen mukaisesti.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä kartoitetaan säännöllisesti ja huomattuihin poikkeamiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla ja tasolla. Toimintaan käytettävän kiinteistön



pitkäjänteinen ylläpito, resursointi ja siihen liittyvät suunnitelmat tehdään yhdessä tilapalveluiden ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen kanssa.

Jos yksikössä huomataan, että käytössä on epäsopivia tai palveluihin soveltumattomia ja turvallisuusriskin muodostavia välineitä, tiloja tai toimintatapoja, niiden tarkoituksellisesti selvitetään ja ryhdytään niiden kautta tarvittaviin toimiin. Työntekijät ovat velvoitettuja tekemään ilmoituksen huomaamastaan puutteesta/poikkeamasta HaiPro-ilmoituksen kautta ja ilmoittamalla esihenkilölle.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuojasta 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 terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (28.3.2023). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystietojärjestelmien 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)

Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Uudet työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan, palo- ja turvallisuuskansioihin. Kiinteistössä järjestetään säännöllisesti turvallisuus kävelyitä.

Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuoja ja tietoturvan verkkokoulutuksen. Oikeus asiakastietojärjestelmiin pääsyyn perustuu työntekijän tehtävänkuvaan. Esihenkilö määrittelee jokaiselle työntekijälle oikeudet eri tietojärjestelmiin tehtävänkuvan perusteella. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uudelle työntekijälle potilastietojärjestelmän ja asiakastietojärjestelmän käytön, OMNI360 käytön ja opastaa Intran käytössä.

**Niittyvillan** tietosuoja- ja turvallisuusvastaavana ovat sairaanhoitajat Maija Tamminen sekä Jenni Udelius, jotka huolehtivat perehdytysmateriaalien ajantasaisuudesta.

**Kanervakodin** tietosuoja- ja turvallisuusvastaavana ovat sairaanhoitaja Mudan Cheng ja lähihoitaja Soile Zerenoglu, jotka huolehtivat perehdytysmateriaalien ajantasaisuudesta.

Tällä hetkellä käytössä olevan potilastietojärjestelmän rinnalle on suunnitteilla toinen järjestelmä, minkä käyttöönotto on suunniteltu ajoitettavaksi keväälle 2025. Jokainen työntekijä veloitetaan perehtymään hyvin järjestelmän käyttöön ja sen toimintaan ennen

toiminnan aloittamista. Järjestelmävioissa ja tietokoneen toiminnan häiriöissä hoitohenkilöstö ohjeistetaan ottamaan yhteyttä käyttötuki Isteikkiin [1144.kayttotuki@pirha.fi](mailto:1144.kayttotuki@pirha.fi) tai puh. 03 31171144.

Jokainen yksiköiden hoitohenkilökuntaan kuuluva on ohjeistettu ja koulutettu ilmoittamaan havaitsemistaan tietojärjestelmässä havaitusta poikkeamasta HaiPro-ilmoituksella ja yksikön esihenkilölle. Tällä pystytään huolehtimaan asiakastietolain 90 §:n mukaisen velvollisuuden toteutumisesta.

Tietoteknisissä häiriötilanteissa hyödynnetään olemassa olevia kirjallisia asiakirjoja asukkaiden hoidossa ja kirjataan manuaalisesti muistiin olennaiset asiat. Nämä tiedot siirretään välittömästi sähköiseen potilastietojärjestelmään, kun järjestelmähäiriö on ohittunut ja alkaa taas toimia. Kirjalliset muistiot tuhotaan tietoturvallisesti tietoturvajätteeseen. Olemassa olevaa teknologiaa hyödynnetään asukkaan hoitotahdon ja hoitosuunnitelman mukaisesti asukkaan tai asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen ja asukas- ja työturvallisuus huomioiden. Talosta löytyy kannettavia tietokoneita, joita voidaan käyttää määrätyn ajan ilman lataus tai verkkovirtamahdollisuutta. Hoitohenkilökunnan puhelimista voidaan tarvittaessa jakaa netti kannettavaan tietokoneeseen.

Hoitotyössä käytetään siihen kehitettyä ja Pirhassa käytössä olevaa teknologiaa monella tapaa. Se ei kuitenkaan korvaa asiakkaan yksilöllistä kohtaamista ja vuorovaikutusta, jota tarvitaan muistisairaiden asiakkaiden yksilöllisen hoidon tarpeiden ja toiveiden selvittämisessä ja toteuttamisessa.

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 tietoturvatoinimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

**Pirkankoivun** hoitoyksiköissä ei ole tarjolla yksikön tarjoamia henkilökohtaisia teknologialaitteita asukkaiden käyttöön, vaan jokainen asukas ja asiakas saa halutessaan tuoda niitä itse omaan käyttöön. Asukasta ja asiakasta pyritään opastamaan ja ohjeistamaan tarvittaessa teknologian käytössä hoitohenkilökunnan toimesta. Myös erilaisiin palveluihin ja tapahtumiin osallistuminen pyritään yksikön toimesta järjestämään, ottaen huomioon asukkaan vointi ja kyvyt. Kaikki hoito Niittyvillassa ja Kanervakodissa toteutetaan asukaslähtöisesti.

Yksityisyydensuojaan on kiinnitetty huomiota myös tilaratkaisuissa muun muassa siten, että annettavat hoitotoimet pyritään toteuttamaan asukkaan omassa huoneessa ja esimerkiksi kirjaamiseen ja lääkehoitoon liittyvät kirjaukset ja esimerkiksi lääkärin konsultointi tehdään rauhallisissa tiloissa ja siten, että keskeytyksiltä vältytään. Myös arkaluontoista materiaalia esimerkiksi asukkaista, ei säilytetä tiloissa tai paikoissa, joihin on pääsy yksikön ulkopuolisella henkilökunnalla. Yksityisyyden suojaamisesta ja asukkaan oikeuksista ja asemasta on ohjeistettu työntekijöitä muun muassa Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestelmällä Moodle-kurssilla ja yksikön tiimipalaverissa.

## 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](#)

**Niittyvillan ja Kanervakodin** lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai päivitetty 14.11.2024.

Yksiköiden esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksiköiden lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Niittyvillan tiimin ja Kanervakodin tiimin vastuusairaanhoitaja vastaavat omien yksiköidensä lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta arjen työskentelyssä ja seurannasta palveluyksikössä. Jokaisen yksikön hoitohenkilökunnan jäsenen tulee perehtyä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja siihen perehtyminen kuitataan lääkehoitosuunnitelmassa olevin lukukuittauksin. Jokainen hoitotyötä tekevä on velvollinen noudattamaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Hoivatyön esihenkilö, sairaanhoitajat sekä koko hoitohenkilöstö vastaavat yhdessä lääkehoidon turvallisesta toteutuksesta, lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu **Niittyvillan ja Kanervakodin** osastojen toiminta, lääkehoidon toteuttamistavat sekä lääkäripalvelut. Lääkehoitosuunnitelmiin on kuvattu osastojen lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen, nk. riskialttiit lääkkeet ja vaaratapahtumista ilmoittaminen. Henkilöstön lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet on kirjattu, sekä työnjako. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu lääkehoitoprosessin osaamisen varmistaminen ja lupakäytännöt. Lääkehoidon prosessi on kuvattu suunnitelmaan kokonaisuudessaan. Lääkehoitosuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

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

Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia ja käytänteitä, jotka on laadittu ikääntyneiden asumispalveluille. Olemme aktiivisesti yhteistyössä hygieniayksikköön hygieniahoitajiin. Yksiköissä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt. Erillistä yksikkötasoista hygenciasuunnitelmaa ei ole käytössä vaan noudatamme asumisyksiköille kohdennettuja hygieniayksikön laatimia ohjeita.

Yksiköissä infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ennaltaehkäistään noudattamalla ajantasaisia hygieniaohjeistuksia: aseptiikka, käsihygienia, puhtaanapito, suojainten käyttö ja tarvittaessa eristystoimenpiteet. Käsihygieniaan kiinnitetään **Niittyvillassa ja Kanervakodissa** erityistä huomiota. Epidemiatilanteissa tehdään vahvaa yhteistyötä hygienia yksikön hygieniahoitajien kanssa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa näitä ohjeita. Yksikköön on lisäksi nimetty erilliset hygieniayhdyshenkilöt.

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastoilla työskentelyn aloittavan hoitohenkilökunnan jäsenen tulee tutustua Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniakäytänteisiin ja infektion torjunnan ohjeisiin. Ohjeet näihin löytyy Pirkanmaan Hyvinvointialueen intrasta. Nämä on myös erikseen lueteltu perehdytysmateriaalissa suoritettaviksi osioiksi. Perehdytysmateriaaliin on kirjattu päivämäärä- ja allekirjoituskuittaus suoritukseksi näihin materiaaleihin tutustumisesta. Lisäksi hoitohenkilökunta suorittaa "Infektioiden torjunta asumispalveluyksiköissä" -kurssin Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodlessa. Pirkanmaan Hyvinvointialueella toteutunutta hygienia- ja infektion torjuntaohjeiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti.

Tilojen puhtaudesta ja siivouksesta vastaa Voimian puhtauspalvelut. Jokainen hoitaja siivoaa oman työnsä jäljet. Käsihygieniaan kiinnitetään työskenneltäessä erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja erityisesti käsihygieniaa painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Yksikössä on saatavilla siivousvälineitä, puhdistusaineita esim. Oxivir sekä eritetahroille oma yksilöity siivousvälineistö.

Yksiköissä on nimetyt hygieniavastaavat, jotka ylläpitävät ja päivittävät tiimin hygieniakäytänteitä yhteistyössä työtiiminsä ja esihenkilön kanssa. He saavat säännöllisesti tarvittavaa koulutusta ja jakavat tietoa työtiimilleen. Yksikköihin on lisäksi nimetty erilliset hygieniayhdyshenkilöt.

Niittyvillan hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Niittyvillan sairaanhoitaja Jenni Udelius [jenni.udelius@pirha.fi](mailto:jenni.udelius@pirha.fi)

Kanervakodin hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Kanervakodin sairaanhoitaja Mudan Cheng [mudan.cheng@pirah.fi](mailto:mudan.cheng@pirah.fi) ja Minna Lukka [minna.lukka@pirha.fi](mailto:minna.lukka@pirha.fi)

Tarvittaessa konsultoidaan herkästi Tays:n hygieniahoitajaa: puh. 044

-4728752

## 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://intra.pirha.fi)

**Niittyvillan ja Kanervakodin** esihenkilö Sanna Alanaatu vastaa yksiköiden asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tietoturva-asioista keskustellaan ja niitä käydään läpi aina tarvittaessa työntekijöiden kanssa, esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Asukastietojen kirjaamisesta ohjeistetaan uuden työntekijän tai pidemmältä lomajaksolta palaavan työntekijän perehdytysvaiheessa. Myös kirjaamisen ohjeita ja perusteita käydään tarvittaessa ja säännöllisin väliajoin läpi työyhteisön kanssa keskustellen. Työntekijöitä rohkaistaan kysymään neuvoa myös muilta kokeneilta yksikön työntekijöiltä.

Asukkaiden hoidon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat henkilöt kirjaavat tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai soteammattikorttia käyttäen potilastietojärjestelmä Mediatriin, Sagaan tai OMNI360 ohjelmiin riippuen tulevasta käyttöönoton aikataulusta. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän kirjaamiseen. Kaikki asukkaista saadut tarpeelliset tiedot kirjataan viipymättä saman päivän aikana potilastietojärjestelmään hoitohenkilökunnan omilla tunnuksilla. Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään potilas- ja asukastietojärjestelmiin ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Koko hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen. Myös tietoturvajätteet hävitetään ja lajitellaan asianmukaisesti. Pirkankoivun toimitiloissa olevassa monistamossa olevaan lukittuun tietoturva-astiaan viedään hävitettävät paperit. Tietoturva-astia tyhjennetään säännöllisesti. Tyhjille lääkeannospusseille on osoitettu yksiköissä erillinen tietosuojajäteastia, mikä tyhjennetään aina tarvittaessa. Yksiköiden toiminnassa otetaan huomioon EU:n yleiset tietosuoja-asetuksien ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn asukkaan oikeuksien toteutumisesta ja palveluyksikön toiminnasta.



## 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
- 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.

Asukkailta ja läheisiltä saadaan **Niittyvillan ja Kanervakodin** avoimissa ilmapiireissä päivittäin palautetta. Palautteeseen reagoidaan tarvittaessa heti, ja se käsitellään myös tiimipalavereissa vuorossa olevien hoitohenkilökunnan jäsenten kanssa. Rehellinen ja asiallinen palaute on työntekijöille ja esihenkilölle tärkeää, jotta toimintaa voidaan kehittää sen hetkisen tilanteen tarvitsemaan suuntaan. Suullisen palautteen lisäksi voivat asukkaat, asiakkaat ja läheiset antaa kirjallista palautetta suoraan esihenkilölle ja jatkossa Pirkankoivun aulassa olevaan asiakaspalautelaatikkoon. Mikäli palautteissa ilmenee epäkohtia tai riskiä aiheuttavia asioita, reagoidaan niihin viipymättä.

Läheisiä kannustetaan keskustelemaan havainnoistaan ja pohdituttavista asioista rohkeasti tiimien hoitajien kanssa. Asukastyytyväisyyskysely tehdään vuosittain ja sillä kerätty palaute käydään läpi yhdessä. Asukkailla ja heidän läheisillään on mahdollista antaa palautetta yksikön toiminnasta myös virallisen Pirkanmaan Hyvinvointialueen palautekanavan kautta. Muistutuksen tai kantelun asukas tai hänen läheisensä voi myös tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen sivuilla olevan ohjeen mukaan. Ohjeet palautteen antamiseen löytyy kaikille avoimilta Pirkanmaan Hyvinvointialueen sivuilta.

Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiakaspalautteet käsitellään mahdollisimman pian asiakkaan ja hänen läheisensä sekä työyhteisön kesken ja pyritään löytämään yhdessä ratkaisuja tilanteeseen. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu. Tiimipalavereissa pohditaan yhdessä henkilöstön kanssa keinoja ja ratkaisumahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi asiakaspalautteiden pohjalta. Tiimipalavereista laaditaan muistiot, joihin jokainen tiimin jäsen on vastuullinen perehtymään.

**Pirkankoivussa** toimii koko talon yhteinen asukasraati, johon voi Niittyvillan ja Kanervakodin asukkaat voivat osallistua ja esittää toiveita Pirkankoivussa järjestettävistä tapahtumista ja antaa palautetta toiminnasta. Niittyvillan ja Kanervakodin asukkailta, läheisiltä ja työntekijöitä kerätään palautetta Pirhan palautekanavien ja säännöllisten kyselyiden avulla. Kyselyjen tulokset käydään läpi tiimipalavereissa ja toimintaa kehitetään ja suunnataan saatujen palautteiden perusteella ja kohdennettujen resurssien puitteissa.

Myös työntekijöiden tekemät HaiPro-ilmoitukset toimivat vahvasti yksikön kehittämistyön taustalla ja toiminnan laadun kehittämistyön mittareina ja kehityksen taustalla. Saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään kohdennettujen resurssien puitteissa. Yksiköiden ilmapiiri palautteenantoon on hyvin myönteinen ja yksiköiden työntekijöitä ja tarvittaessa asukkaita ja heidän läheisiään kannustetaan palautteen antamiseen rohkeasti.

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

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa esihenkilö Sanna Alanaatu ja vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo. Esihenkilön vastuulla on organisoida henkilökunnan perehdytys 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. Omavalvontaan perehdyttämisestä vastaa esihenkilö yhteistyössä työtiimin kanssa. Yksiköiden työntekijöiden vastuulla on arvioida tilanteita ja työtään asukkaaseen ja

asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy velvollisuus havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoittaa niistä ja vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** asukkaiden sairauksien vuoksi korostuu tuttujen, asukkaat tuntevien hoitajien merkitys asukasturvallisuus- ja työturvallisuusnäkökulmista. Sijaiseksi pyritään järjestämään tuttu hoitaja, joka tuntee asukkaiden tottumukset ja osaston toimintatavat. Vuorojen vaihteessa pidetään aina suullinen raportti, jossa jokaisen asukkaan/tilanne käydään läpi ja mahdolliset poikkeamat tulevat hoitajien tietoon. Suullisen raportin lisäksi kirjaukset tehdään potilastietojärjestelmään. Mahdollisten tietoliikenneongelmien vuoksi asukkaiden ajantasaiset lääkelistat ovat kansiossa tulostettuna, jotta lääkevirheitä vältetään aina myös poikkeustilanteissa.

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johto-/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualuetasolla johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat. HaiPro ilmoituksia käsitellään työyhteisössä tiimipalavereissa tarpeen mukaan ja laajemmin säännöllisesti puolivuositain. Granite -vaarojen arviointi päivitetään tarvittaessa isommissa muutostilanteissa ja vähintään kaksi kertaa vuodessa. Granite on työntekijöille saatavilla yksikön turvallisuuskansiossa.

Palo- ja pelastus-, turvallisuus-, hygieni- ja ensiapukoulutusta pyritään järjestämään säännöllisesti, jotta mahdollisia riskitilanteita pystyttäisiin ennaltaehkäisemään. Henkilöstölle pyritään myös järjestämään säännöllisesti työergonomiaan ja asukassiirtoihin liittyvää

koulutusta. Osastolla on käytössä ajanmukaiset asukassiiirtojen apuvälineet. Henkilöstö saa ohjausta uusien laitteiden käytössä. Työyhteisön konsultoitavissa on fysioterapeutteja.

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.

Lakisääteiseen palo- ja pelastussuunnitelmaan sisältyy riskianalyysi, jossa kuvataan mahdolliset uhat ja niiden ennaltaehkäisemiseksi vaadittavat toimenpiteet. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa. Työtehtäviin, joihin liittyy erityisriskejä, kriittisiä työvaiheita tai vaaratilanteita, on laadittu toimintaohjeet (mm. hygieniasuunnitelma) Pirkanmaan hyvinvointilaitokselle. Nämä ohjeet löytyvät Pirkanmaan hyvinvointilaitokset intra-sivuilta.

### 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)

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt.

Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti yksikön esihenkilö ja hoitohenkilökunta. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Yksiköiden työntekijöitä ohjeistetaan tekemään HaiPro-ilmoitus havaitsemistaan poikkeamista. HaiPro-ilmoitusten tekemiseen perehdytetään työntekijät jo perehdytysvaiheessa. Jokainen yksikön työntekijä on velvollinen tekemään ilmoituksen ja reagoimaan, jos huomaa yksikössään puutteen.

**Niittyvillan ja Kanervakodin** esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksikön HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä työtiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esim. turvallisuusvastaavat, lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön käsittelee haittatapahtuma- ilmoituksia säännöllisesti tiimipalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa. Palavereista tehdään kirjallinen muistio, joka jaetaan koko tiimille. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien dokumentoinnista ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Henkilöstö vastaa asukkaiden ja asiakkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuoroissaan potilastietojärjestelmään. Pirhan ja Pirkkalan kunnan tilapalvelut vastaavat toimeksi antojen toteutuksesta ja niiden laadukkuudesta sopimuksessa sovitulla työnjaolla.

Mahdollisista vaara- ja läheltä piti –tilanteista työntekijä tekee HaiPro –ilmoituksen. Yksikön työntekijää informoidaan hänen ilmoitusvelvollisuudestaan/-oikeudestaan heti työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa. Yksikön HaiPro-ilmoituksia käsittelevälle henkilölle tulee sähköinen heräte tehdystä ilmoituksesta. Ilmoitukset käsitellään viipymättä ilmoituksen jätön jälkeen. Tapaturmaan tai vakavaan läheltä piti –tapahtumaan liittyvistä ilmoituksista tulee ilmoittaa myös erikseen vielä esihenkilölle mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Ilmoituksen saatuaan yksikön esihenkilö lähtee tekemään tarvittavat korjaavat toimet. HaiPro-ilmoituksia käsitellessä esihenkilöllä on mahdollisuus haastatella tilanteessa läsnä olleita henkilöitä ja yleisistä muistutuksista koko henkilökuntaa koskien käydään yhdessä koko osaston hoitohenkilökunnan kanssa käytävässä tiimiin kokouksessa keskustelu. Tiimi kokoontuu noin 2–4 kertaa kuukaudessa ja aina tarvittaessa yhteen. Tiimin kokoontumisista laaditaan muistio, johon kaikkien hoitohenkilökuntaan osallistuvien on velvollisuus tutustua.

Vakavan vaaratapahtuman tai tapaturman sattumisen jälkeen työntekijän/työntekijöiden kanssa keskustellaan tarpeen ja toiveen mukaan kaksin tai koko tiimin kesken ja työntekijää ohjataan tarvittaessa hakeutumaan työterveyteen. Työterveyteen kontaktoinnissa suositetaan OmaPirte-sovelluksen kautta yhteydenottoa. Akuuteissa tilanteissa esihenkilö voi ohjata työntekijän lähimpään avoimena olevaan päivystykseen. Työntekijän tai koko työyhteisön kanssa voidaan pitää tarvittaessa tapahtuneen jälkeen debriefing-keskustelu, jossa käydään tapahtumien kulku läpi ja jatko-ohjeet tilannekohtaisesti.

Asukkaalle tai läheiselle sattuneesta vakavasta tapaturma- tai vaaratilanteesta on mahdollista käydä hoitajan johdolla keskustelua asiasta. Myös esihenkilö voi pitää keskustelun tarvittaessa asukkaan tai hänen läheisensä kanssa. Asukkaalle sattuneesta tapaturmasta konsultoidaan tarvittaessa lääkäriä ja hänen mahdollinen jatkohoitonsa määräytyy hoidon rajausten mukaan. Asukkaan läheistä ohjeistetaan hakeutumaan tarvittaessa omaan työterveyteen, julkiseen tai yksityiseen hoitoon tai hänelle soitetaan tarvittaessa ambulanssi. Jokaisen asukkaan asioita hoitavan henkilön kanssa on erikseen sovittu, minkälaisista asioista omaiseen, läheiseen tai edunvalvojaan ollaan yhteydessä ja niiden ohjeiden mukaan kontaktoidaan tämä henkilö.

Pirkanmaan Hyvinvointialueella kehitetään ja jalkautetaan yksiköihin ohjeita, joiden avulla voidaan ehkäistä asukas-/asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä. Yksikön sisällä myös reagoidaan mahdollisiin asukasturvallisuuden riskikohtiin perehdyttämällä henkilökuntaa ja



kehittämällä toimintaa. Riippuen haittatapahtumasta, asia käsitellään keskustelemalla asianosaisten ja työtiimin kanssa tai järjestetään hoitoneuvottelu asukkaalle ja hänen läheisilleen. Myös työterveyden asiantuntemus on työntekijöille ja työyhteisölle käytettävissä jälkipuintitarpeissa (esim. keskustelu- ja kriisiapu). Haittatapahtumista viestitään esihenkilön toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla). Lisäksi palveluyksiköiden käyttöön on valmisteilla menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

Yksikön esihenkilö käsittelee mahdolliset valvovan viranomaisen selvityspyynnöt, ohjeet ja päätökset niiltä osin, mitkä hänen toimivaltaansa kuuluvat. Mahdollisiin tilapalveluihin liittyviin selvityspyyntöihin, ohjeisiin ja päätöksiin vastaa tilapalveluista vastaava taho. Noudatamme selvityspyyntötilanteissa Pirkanmaan hyvinvointialueen työprosesseja selvityspyyntöjen käsittelystä ja laatimisesta.

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

**Niittyvillassa ja Kanervakodissa** Haipro- ilmoituksia käsitellään tiimipalavereissa kuukausittain. Seuraamme aktiivisesti hygieniavastuuhenkilöiden toimesta Pirhan hygieni- ja infektioiden torjunta yksikön ohjeistuksia ja viemme ne työyksikön käytänteisiin. Asiakas- ja työturvallisuudesta käydään jatkuvaa ja aktiivista keskustelua työyhteisössä osana arjen työtä ja tiimipalavereita.

Yksikön riskienhallinnan seuranta ja arviointia tapahtuu päivittäin yksikön sisällä. Yksikön riskienhallinnan seuranta, toteutus ja arviointi tapahtumat [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjan](#) ohjeiden mukaan. Yksikössä toteutettava riskienhallinta on suunniteltu ja toteutettu järjestelmällisesti ja käyttäen pohjana hyviksi tunnettuja menetelmiä. Riskienhallinnan avulla yksikössä pyritään parhaaseen saatavilla olevaan tietoon pohjaten

havaitsemaan ja tunnistamaan erinäisiä organisaation tavoitteisiin ja toimintaan kohdistuvia uhka- ja riskitekijöitä. Tämän avulla organisaation on mahdollista onnistua toiminnassaan ja saavuttaa haluttu lopputulos. Mahdollisia organisaation sisällä tapahtuvia riskitilanteita seurataan ja niihin reagoidaan tarpeen vaatimassa ajassa. Riskienhallinnan arviointi ja seuranta ohjaa toimintaansa pitkälti Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksiin nojaten. Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi voi myös ajoittain olla tarvittaessa organisaation sisältä lähtöisin olevasta tarpeesta.

Hygieniaohteiden noudattaminen ja infektioiden torjunta on yksiköissä jokaisen työntekijän vastuulla. Vaara- ja haittatapahtumissa on käytössä HaiPro- ilmoitus. Yksiköiden esihenkilö ja/tai hänen valtuuttamansa henkilö käyvät läpi mahdollisia vaara- ja haittatapahtumia niiden ilmaannuttua ja ryhtyvät tarvittaviin toimiin. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan hyvällä perehdytyksellä yksikön toimintaan ja toimintatapoihin. Riskienhallintaan liittyen jokaisen työntekijän tulee suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodle-verkkoalustalla suoritettava koulutus. Riskienhallinnan osaamisesta ja sen seurannasta voidaan myös tarvittaessa keskustella työntekijän ja esihenkilön välisenä keskusteluna tai yksikön tiimipalaverissa.

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaara- ja läheltä piti –tilanteiden, epäkohtien tai niiden uhkien, sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan ja niiden toteutumista seurataan sovituksen aikataulun mukaan. Kaatumisriskissä oleville asiakkaille tehdään lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT) jonka tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Läheisille ja yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa muutoksista työprosesseissa ja käytänteissä tilanteeseen sopivalla tavalla.

Käsihuuhteiden käyttöä seurataan ja Pirkanmaan infektio- ja hygieniaohteistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisista hygieniakäytännöistä. Hygieniaohteet ovat osa uuden työntekijän perehdytystä, ja niistä jokainen voi tarkastaa miten eri tilanteissa toimitaan.

Pirhassa on asumispalveluihin kohdistetut tarkat toimintaohjeet mm. aseptiseen työskentelyyn, suojautumiseen eri tilanteissa, eritetahroista ja eristyksestä, jotka tulee hallita.

Turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualue- ja turvallisuusryhmissä säännöllisesti, mm. HaiPro- vaaratilanneraportit puolivuositain. Ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä käsitellään toimialuekohtaiset turvallisuusasiat. Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssakuukausittain 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.

### **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 laatu- ja poikkeaman korjaamiseksi.

Mikäli Voimian toiminnassa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Voimian henkilökunnan (työntekijät tai esimiestaso asiasta riippuen) kanssa. Voimian palveluista ja sen laadusta annetaan palautetta sähköisten palautekanavien kautta ja palveluiden laatua arvioidaan päivittäisen yhteistyön lomassa. Lisäksi Voimian kanssa on yhteistyöpalavereita kuukausittain, joissa palautetta voidaan antaa ja yhteistyötä hioa kasvokkain Voimian edustajien kanssa. Tarpeen mukaan tehdään HaiPro ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Kiinteistön hoidossa Pirha tekee yhteistyötä Pirkkalan kunnan kanssa, joka on vuokranantajana kiinteistössä. Kiinteistössä toimii Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajana kiinteistönhuoltaja, jolle kiinteistön hoidolliset toimeksiannot välittyvät hänen esihenkilöltään. Tilapalvelun esihenkilölle toimeksiannot tulevat Pirhan Paketti-järjestelmän kautta, niissä toimeksiannoissa, jotka ovat Pirkkalan kiinteistön hoidon vastuulla yhteistyösopimuksen mukaisesti. Kaikista vikatiloista ja korjaus tarpeista tulee tehdä työpyyntö Pirhan Paketti-järjestelmään, johon pääsee suoraan henkilöstön sisäisten intrasivujen kautta.

Mikäli kiinteistön hoidossa havaitaan puutteita tai poikkeamista sopimuksista, selvitetään asiaa keskustellen Pirkkalan kunnan tilapalvelun paikallisen edustajien tai Pirhan tilapalveluiden edustajien kanssa tai molempien tahojen kanssa. Tarpeen mukaan tehdään HaiPro ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Keikkahenkilöstön palkkaamiseksi yksikköön käytetään tarvittaessa ensisijaisesti henkilöstövuokrauspalvelu Temporea, jos yksikön oman keikkalaisreservin tai työntekijöiden voimin ei työvuoroon saada riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Tempore henkilöstövuokraus on velvollinen tarkistamaan heidän työntekijälistoillaan olevan työntekijän ammattipätevyyden, rokotukset ja muuta tarvittavat tiedot. Myös työyksioissä on oikeus vaatia työntekijää osoittamaan nämä tiedot tarvittaessa. Jos työntekijän tiedoissa, taidoissa tai pätevydessä huomataan puutteita, hoivatyön esihenkilö ilmoittaa siitä henkilöstövuokrauspalvelulle ja työyhteisö tekee tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. Vaadittaviin toimiin ryhdytään tilanteen tultua ilmi.

Tilapalveluiden tai muiden osto- tai alihankinatana hankittujen palveluiden ilmenneistä puutteista ilmoitetaan esihenkilön ohjeen mukaan kunkin laitteen, palvelun tai tilan määrittämään paikkaan ja ryhdytään tarvittaviin jatkotoimiin.

### **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.

**Pirkankoivun** kiinteistössä 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 palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

**Pirkankoivun** kiinteistössä 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/turvallisuusyhdyshenkilön toimesta. Yksiköissä on myös työntekijöiden saatavilla turvallisuuskansio, jossa on tietoa yksikön turvallisuudesta ja toimintaohjeista tarkemmin.

**Niittyvillan ja Kanervakodin** henkilöturvallisuustestit testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

## **4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta**

### **4.1 Toimeenpano**

Niittyvillan ja Kanervakodin omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa esihenkilö Sanna Alanaatu, [sanna.alanaatu@pirha.fi](mailto:sanna.alanaatu@pirha.fi)

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet:

Hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu, vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo ja Niittyvillan ja Kanervakodin sairaanhoitajat ja hoitohenkilöstö.

Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijän perehdytysuunnitelmaa ja löytyy yksikön ilmoitustaululta ja turvallisuus kansioista. Niittyvillan ja Kanervakodin työtiimin jäsenet lukevat omavalvontasuunnitelman, kun sen sisältö on hyväksytty, kuittaavat sen luetuksi ja toimivat siinä esitettyjen ja sovittujen yhteisten prosessien mukaisesti.

Omavalvonta suunnitelma on henkilöstön Teams alustalla kaikkien tiimin jäsenten luettavissa sekä yksikön ilmoitustaululla yksikössä asioivien luettavissa ja ohjaavana asiakirjana. Oma valvonta suunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja toiminnan olennaisesti muuttuessa. Lisäksi se julkaistaan Pirhan toimesta Pirhan verkkosivuilla.

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

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

#### **4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelmat ovat kaikkien **Niittyvillan ja Kanervakodin** yksiköissä vierailevien ja työskentelevien nähtävillä yksiköissä. Lisäksi se löytyy tiimien turvallisuuskansioista. 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. Pirhan päivittäessä omavalvontasuunnitelman pohjaa, tulee Pirhan omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston mahdollistaa omavalvontasuunnitelmien päivittäjille kohtuullinen aika asiakirjan päivittämiseen eri yksiköissä yhdessä työtiimien kanssa.

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.

Palveluyksikön omavalvonnassa todettujen havaintojen ja kehittämistoimenpiteiden raportointi sekä julkaisu verkkosivuilla neljän kuukauden välein toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Pirkkala, 18.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b> Sanna Alanaatu
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika





Seuraa meitä somessa.