

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Pirkankoivu Tähtiä**  
**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	1
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely .....	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8	Toimitilat ja välineet .....	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	22
2.11	Infektioiden torjunta .....	22
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	24
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	26
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	26
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	28
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	30
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	31
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	32
4.1	Toimeenpano.....	32
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	32
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	33

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Vanhustyön keskus Pirkankoivu, Tähtkä, Lehtimäentie 2C, 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>• Tähtkä, 10 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Hoivatyön esihenkilö Roosa Hellsten, <a href="mailto:roosa.hellsten@pirha.fi">roosa.hellsten@pirha.fi</a>, p. 0503645289</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Pohjoinen1-alue          Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, <a href="mailto:anne.paavilainen@pirha.fi">anne.paavilainen@pirha.fi</a>, p. 0504012257</p>

## 1.2 Palveluyksikön palvelut

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

**Pirkankoivun Tähtkässä** järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista ikäihmisille.

Asiakaspaikkoja on yhteensä 10.

**Ympäri vuorokautisella palveluasumisella** tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto.

Ympäri vuorokautinen 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. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaan palvelut järjestetään yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

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

**Pirkankoivun Tähkän** tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea- aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

**Tähkä** on kymmenpaikkainen ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikkö, jossa asukkailla on oma huone ja wc. Osasto on avoin eikä huoneiden ovia pidetä lukossa. Asukkaille yhteisiä tiloja ovat keittiö ja päiväsal. Hoitajien käytössä on lisäksi liinavaatehuone ja huuhtelu huone. **Tähkässä** ympäri vuorokautisen palveluasumisen hoito järjestetään kolmessa vuorossa asukkaiden toimintakykyä ylläpitävällä otteella.

**Tähkän** henkilökunta tekee työtä aamu-, ilt- ja yövuorossa. Aamu- ja iltavuorossa on kaksi tai kolme hoitajaa. Yövuorot hoidetaan neljän Pirkankoivun muun yksikön kesken yhteisvastuullisesti ja vuorossa on tuolloin neljä hoitajaa. Yökierrot tehdään kahden tunnin välein **Tähkässä** sekä asukkaan luona käydä hänen kutsuessaan hoitajaa hälytysrannetta käyttäen. Lisäksi **Tähkässä** on käytössä yöaikaan liikehälyttimet, jolloin yöhoitajan puhelimeen tulee hälytys, jos joku asukkaista on liikkeellä.

**Tähkässä** jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja. **Tähkän** tukipalveluihin kuuluu ravitsemushuolto ja siivouspalvelut Voimialta, lääkäripalvelut paikan päällä tai etäkiertona. Pyykkihuolto on järjestetty siten, että asukkaiden omat vaatteet pestään Pirkankoivun omassa pesulassa, jossa työskentelee hoiva-avustaja, liinavaatteet tulevat keskitetysti Comfortalta, jossa ne myös pestään. Pirkankoivun tiloista löytyy myös kuntosali ja asukkaiden on mahdollisuus saada fysioterapeutin palveluita hoitavan lääkärin läheteellä. Ostopalveluna asukkaille järjestetään mahdollisuus kampaamo- ja jalkahoitajan palveluihin.

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

### 1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

**Tähkän** toiminta-ajatuksena on, että asukkaat kohdataan ihmisläheisesti ja yksilöllisesti. Yksikkö on kodinomainen. **Tähkässä** kaikkia kohdellaan tasavertaisesti. Yksikössä luottamus työntekijöiden ja esihenkilön välillä näkyy uskona omaan ja toisien ammattitaitoon. Jokainen saa tehdä töitä omalla tyylillään ja toisten ammatilliseen päätöksentekoon luotetaan. Arvostus näkyy asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena ja jokaisen oikeutena omaan mielipiteeseen. **Tähkässä** tärkeimpiä arvoja on rohkeus. Se näkyy rohkeutena luoda esiin oma mielipide avoimena keskusteluna ja tarvittaessa epäkohtiin rohkeasti puuttumalla.

Vastuullisuus näkyy **Tähkässä** hoitajien omana aktiivisuutena siten, että jokainen uskaltaa kysyä tarvittaessa apua. **Tähkässä** hoitajat ovat kiinnostuneita koulutuksista ja hoitavat mahdollisimman paljon yksikköä koskevia asioita, esimerkiksi työvuorosuunnittelua, esihenkilön alaisuudessa. Tämä edesauttaa **Tähkän** hoitajien työhyvinvointia ja jaksamista.

**Tähkän** toimintaperiaatteena on tarjota ympärivuorokautista palveluasumista ikääntyneille kodinomaisessa ympäristössä. Tarkoituksena on, että jokainen asukas saa elää omannäköistään elämää kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä. Kaiken toiminnan lähtökohtana on aina asukas, jonka yksityisyyttä, yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Palvelulupaus on käsitelty yhdessä henkilöstön kanssa viikoittaisessa tiimipalaverissa ja sen pohjalta on keskusteltu sekä pohdittu yhdessä, mitä palvelulupaus meillä **Tähkässä** tarkoittaa.

## 2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(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 suunnitelmissa ja huolellisella kirjaamisella. **Tähkän** henkilökuntaa perehdytetään ja ohjeistetaan hoidon laatuvaatimuksien ja laadunhallinnan taholta säännöllisin väliajoin sekä tarvittaessa. **Tähkän** henkilökunnan tulee perehtyä yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin ja niihin perehtymistä valvotaan lukukuittausten avulla. Jokainen henkilökunnan jäsen on valtuutettu toimimaan Pirkanmaan Hyvinvointialueen palvelutoiminnan laatua ja asianmukaisuutta edistäen ja sen mukaan.

**Pirkankoivun Tähkässä** uudet työntekijät perehdytetään yksikön perehdytysohjelman mukaisesti. Laadukasta perehdytystä varten on laadittu yksikkökohtainen perehdytyskansio sekä perehdytyslomake, joka toimii perehdyttämisen työkaluna. Perehdytyslomakkeen avulla varmistetaan, että jokainen työntekijä saa laadukkaan ja tasavertaisen perehdytyksen. Perehdytyksen yhteydessä uuden työntekijän osaaminen varmistetaan siten, että työskentely tapahtuu alkuun kokeneen työntekijän kanssa ennen kuin uusi työntekijä voi työskennellä yksikössä itsenäisesti.

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 veloitettu laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 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 palaverissa 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- vastuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä. **Tähkässä** RAI-vastuhenkilönä toimii Olga Ketvell ([olga.ketvell@pirha.fi](mailto:olga.ketvell@pirha.fi)). **Tähkässä** asukkaalle nimetty omahoitaja tekee RAI-arvioinnin puolivuositain sekä aina voinnin muuttuessa oleellisesti. **Tähkän** RAI-vastaava seuraa arviointien toteutumista ja varmistaa, että arviointi on täytetty ohjeiden mukaisesti. Arviointien tuloksia ja yhteisten tavoitteiden toteutumista käydään läpi puolivuositain ja aina tarpeen mukaan läpi esihenkilön sekä RAI- vastuhenkilön toimesta.

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. **Tähkässä** HaiPro-ilmoituksen käsitellään kuukausittain yksikön tiimipalaverissa esihenkilön toimesta. Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute)- osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden

palavereissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualuetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

Pohjoinen 1-aluetta johtaa palvelupäällikkö Anne Paavilainen, anne.paavilainen@pirha.fi.

**Tähkässä** toimii lähiesihenkilönä hoivatyön esihenkilö Roosa Hellsten, roosa.hellsten@pirha.fi, joka vastaa palveluiden laadusta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lähiesihenkilön sijaisena toimii tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai hoivatyön esihenkilö toisesta yksiköstä. Jokaisella **Tähkän** työntekijällä on vastuu omasta työstään, tiimin sujuvasta yhteistyöstä ja niiden laadusta. Kaikilla on velvollisuus reagoida havaitsemiinsa epäkohtiin ja turvallisuutta varantaviin tekijöihin.



Valvontalain 29 § mukaan työntekijöiden tulee ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus tehdään Haipro-ohjelman kautta. Toiminnasta vastaavan henkilön tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi

### 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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)*

Ikääntyneiden asumis- ja laitospalveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen 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.

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

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä

talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

**Tähkässä** jokaiselle asukkaalle on nimetty omahoitaja, joka yhdessä asukkaan ja hänen omaisen kanssa laatii hoito- ja palvelusuunnitelman. **Tähkän** tiimi keskustelee yhdessä asukkaiden hoito - ja palvelusuunnitelmista, jotta kaikki hoitoon osallistuvat ovat tietoisia asukkaiden hoidon tavoitteista. Uusia työntekijöitä ohjataan perehtymään kaikkien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Hoito - ja palvelusuunnitelmat päivitetään puolivuositain. Tällöin myös RAI päivitetään.

Asukaskohtaisia hoitoneuvotteluita pidetään uuden asukkaan saapuessa osastolle sekä tarvittaessa asukkaan elinolosuhteissa tapahtuneiden muutosten vuoksi. Hoitoneuvotteluihin osallistuu asukas itse, omahoitaja sekä hoitava lääkäri.

“Tervetuloa uuteen kotiisi” - oppaassa on lyhyesti kerrottu asukkaan oikeudet ja velvollisuudet.

Itsemääräämisoikeus on jokaisen ihmisen lakisääteinen perusoikeus. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Asiakkaan 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)

**Tähkässä** asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan loppuun asti asukkaan kognitiivinen toimintakyky ja aiemmin ilmaiset toiveet tai asukkaan tekemä hoitotahto huomioiden. **Tähkässä** asukkaita kannustetaan myös osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa ja heidän toiveitaan sekä mieltymyksiään kuunnellaan. Tarvittaessa asukkaan toiveista ja mielenkiinnonkohteista keskustellaan myös asukkaan omaisen kanssa.

Kaikki **Tähkässä** käytetyt rajoitustoimet ovat yhdessä lääkärin kanssa sovittuja ja lääkärin määrittämiä. Ne uusitaan 3 kk:n välein ja rajoittamisen tarvetta seurataan aktiivisesti ja arvioidaan päivittäin.

Rajoitustoimia **Tähkässä** pyritään käyttämään kuitenkin vain harvoin ja tapauskohtaisesti. Ennen rajoitteiden käyttöönottoa kokeillaan ensin muita vaihtoehtoja mm lääkkeetöntä ja lääkkeellistä hoitoa. Rajoitustoimia otetaan käyttöön vain siinä tilanteessa, kun asukkaan oma, toisten asukkaiden tai hoitajien turvallisuus on uhattuna eikä muista keinoista ole enää apua.

Ennen rajoitustoimien käyttöönottoa kokeillaan asukkaan ohjaamista erilaisiin aktiviteetteihin, esimerkiksi väritystehtävien tekoon, seurusteluun tai muihin askareisiin. Tarpeen vaatiessa pyörätuoliin voidaan asentaa turvavyö mikä estää asukkaan pyrkimisen/putoamisen pois pyörätuolista. Tällöin asukasta ei kuitenkaan jätetä yksin ilman valvontaa. Hygienihaalarin käyttöön voidaan päätyä, jos asukas aiheuttaa omalle tai muiden terveydelle haittaa.

Hoitosuunnitelma tehdään uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden sisällä ja suunnitelmaa päivitetään puolivuositain tai mikäli asukkaan voinnissa tapahtuu oleellisia muutoksia. HoSun laatii asukkaan omahoitaja. HoSuun kirjataan hoidolle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. HoSuun kirjataan myös rajoittavat toimenpiteet (lääkärin määräämät) ja päivittäisiin kirjauksiin tieto kirjataan kohtaan Rajoitteet.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen seurantaan. Lakisäätöistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Asukastoimikunta myös kokoontuu säännöllisesti johon saa osallistua kaikki halukkaat. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma eli PaHoSu laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. PaHoSun laatii yksikön määrittelemä omahoitaja/vastuuhoidaja. Pahosuun kirjataan muun muassa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asiakkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, PaHoSu tulostetaan asiakkaalle ja tarvittaessa läheiselle / asioidenhoitajalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI päivitetään tarpeen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti.

Hoitoneuvotteluun kutsutaan asiakkaan lisäksi asiakkaan luvalla tarvittaessa hänen läheinen tai edunvalvoja, asumispalveluyksikön esihenkilö tai sairaanhoitaja, asiakkaan vastuu-/omahoitaja ja

sosiaaliohjaaja. Jos asiakkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asiakkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimesta.

Kaikki asukastiedot kirjataan viipymättä potilastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä kirjaa potilastietojärjestelmään omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

**Tähkässä** on lisäksi käytössä listaus, jolla varmistetaan, että jokaisesta asukkaasta kirjataan päivittäin. Asianmukaisesta kirjauksesta huolehditaan perehdyttämällä.

Lähtökohtaisesti asukkaat säilyttävät omaisuutensa itse. Asukkaiden rahoja voidaan kuitenkin tarvittaessa säilyttää kansliassa lukitussa kassakaapissa asukkaan tai hänen omaisensa niin halutessaan. Jos kassakaapilla on tarvetta asioida, sillä asioi aina kaksi hoitajaa yhdessä. Asukkaiden käytetyistä ja kassakaapissa olevista rahavaroista pidetään kirjaa, jonka paikkansapitävyys tarkistetaan säännöllisesti kahden hoitajan toimesta. Rahavarojen säilytyksestä lukitussa kassakaapissa päättää asukas itse tai hänen asioitaan hoitava omainen tai edunvalvoja. Rahavarojen säilytyksestä hoitajien hallussa on päävastuussa asukas tai hänen asioitaan hoitava omainen/edunvalvoja.

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

**Tähkän** eettisiin periaatteisiin kuuluu kaikkien asiallinen kohtelu. Uusi henkilökunta perehdytetään **Tähkän** toimintatapoihin ja periaatteisiin. Jos asiatonta kohtelua havaitaan, viedään siitä tieto heti esihenkilölle. Jos asukas kokee asiatonta kohtelua muiden asukkaiden tai omaisten suunnalta, asia käsitellään yksikössä yhdessä esihenkilön kanssa. Epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa. Epäasiallisesta kohtelusta, häiritsevyydestä ja vaaratilanteesta tehdään aina myös Hai-pro-ilmoitus, mikä käsitellään viipymättä työyhteisössä yhdessä esihenkilön kanssa. Esihenkilö vie tarvittaessa asian eteenpäin ja tekee huoli-ilmoituksen. Asukasta ja hänen läheisiään myös tiedotetaan asiasta ja mahdollisista toimenpiteistä.

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. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai

järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - pirha.fi)

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

Asukkaan oikeusturvakeinoihin liittyvistä oikeuksista kerrotaan asukkaalle ja hänen läheiselleen avoimesti niistä kysyttäessä. Myös Pirkanmaan Hyvinvointialueen nettisivuilla on tästä tietoa kaikille avoimesti luettavana.

### **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

Hatanpääntäti 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

Hatanpääntäti 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi)

**Pirkankoivun Tähkän** esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoinen 1-alueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen ([anne.paavilainen@pirha.fi](mailto:anne.paavilainen@pirha.fi)) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Yksikössä muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään asianmukaisesti ja ryhdytään välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiasta kootaan raportti ja asianomaisia kuullaan mahdollisuuksien mukaan tilanteeseen liittyen yksikön esihenkilön toimesta.

Muistutuksista ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet huomioidaan ja korjataan mahdollisimman nopeasti niiden tultua ilmi. Muistutusta käsiteltäessä yksikön esihenkilö ottaa tarvittaessa muistutuksen syyn heti käsittelyyn ja aloittaa korjaavat toimet.

## 2.5 Henkilöstö

**Tähkässä** työskentelee vakituisissa tehtävissä yksi sairaanhoitaja ja kuusi lähihoitajaa. Lisäksi tiimissä työskentelee sijaisuuksissa sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia sekä sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita.

Virka-aikana hoivatyön esihenkilö hankkii tarvittavat sijaiset. Jos yksikössä virka-ajan ulkopuolella ilmenee äkillinen sijaistarve, selvitetään omien varahenkilöiden tilanne. Jos varahenkilöä ei ole vapaana, vuoroa tarjotaan **Tähkän** keskusteluryhmässä omalle henkilöstölle ja tutuille sijaisille.

Työvuoron muutoksista ja hälytyskorvauksista on tehty erillinen Pirkanmaan Hyvinvointialuetta koskeva ohjeistus, mitä noudatetaan. Pitkäaikaisempi sijaisrekrytointi tapahtuu hoivatyön esihenkilön toimesta ja se tehdään yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Avoinna olevasta paikasta tehdään täyttölupahakemus ja sen perusteella avataan työpaikka julkiseen hakuun.

**Tähkässä** käytetään pääsääntöisesti keikkatoissa omaa henkilökuntaa, yksikössä jo aiemmin työskennelleistä hoitajista ja esimerkiksi kesätyöntekijöistä ja opiskelijoista koostuvaa hoitohenkilökuntaa. **Tähkässä** keikkailevat sijaiset ovat ennestään tuttuja ja ennen keikkailun aloitusta hoivatyön esihenkilö on varmistanut lääkehoidon osaamisen ja ohjannut siihen liittyvät käytännöt sekä varmistanut, että heillä on taustalla asianmukainen perehdytys. Jos tarvittavaa työvuoroa ei saada täytettyä osaston oman väen henkilökunnalla tai ennestään tutuilla sijaisilla, niin paikka laitetaan henkilöstövuokrauspalvelu Temporeen avoimeksi. Tempore on varmistanut keikkalistoillaan olevan henkilöstön lääkeluvat ja koulutustaustan. Ulkopuolisen vuokratyövoiman käyttöä on Pirkanmaan Hyvinvointialueella määrätietoisesti vähennetty ja näin ollen ulkopuolista vuokratyövoimaa käytetään **Tähkässäkin** entistä vähemmän. Keskimäärin vuokrattua työvoimaa käytetään Temporen kautta 1 vuoro / kk, mutta nämä ovat olleet ennestään tuttuja työntekijöitä.

Yksikön sijaistarpeiden käytössä on Whatsapp-sovellus johon halukkaat työntekijät ovat voineet ilmoittautua ja johon laitetaan tieto lyhyistä poissaoloista. Ulkopuolisia sijaisia käytetään vain, kun omasta henkilökunnasta ei löydy tekijää tai kyseessä on pitkä sijaisuus. Lisäksi Pirkankoivussa työskentelee varahenkilöstö, jota voi varata äkillisiin poissaoloihin. Ensisijaisesti äkillisiin sijaisuuksiin Pirhassa rekrytoidaan tuntityötä tekeviä ja toissijaisesti vuokratyövoimaa vuokravälitysyrityksistä kilpailutusohjeen mukaisesti.

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

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

Yksikön työntekijät haastatellaan ennen työhön valitsemista. Haastattelun yhteydessä haastattelija tarkistaa työntekijän aiemmat työtodistukset/työkokemukset, todistuksen suoritetuista koulutuksista ja tutustuu haastateltavaan muutoinkin paremmin. Työntekijältä saatetaan myös tiedustella suosittelijoita aiemmista työpaikoista ja heihin saatetaan olla rekrytointiprosessin edetessä myös yhteydessä. Työhön valittavalla kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Tehtävään valittu henkilö perehdytetään tehtävään asianmukaisesti kokeneen hoitajan johdolla. Perehdytyksessä käytetään apuna yksikön perehdytysmateriaalia, jonka avulla varmistetaan työntekijän osaaminen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti annettavilla näytöillä.

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

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

Ehdotuksia ja ideoita henkilöstön työtä tukevista koulutusmahdollisuuksista ja tarpeista voi tehdä organisaation koulutussuunnitelman mukaisesti, esihenkilö ja myös työntekijät itse. Pirhan koulutuksiin pääsee tutustumaan Pirhan henkilöstön sisäisiltä sivuilta, ja työntekijät huolehtivat itse yhdessä sovituihin koulutuksiin ilmoittautumisesta.

”Opiskelija voi tietysin 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

**Tähkän** esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kurssisuoritusten ja aiempien työtodistusten tarkistamisesta. Opiskelijan oikeus tiettyihin hoitotoimiin osallistumiseen ja niiden suorittamiseen määräytyy opiskelijan opinnoissa suoritetuista opintopisteistä ja opiskelijan omasta



kokemuksesta. Uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa yksikön esihenkilö, yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille on yksikköön valmistettu perehdytysmateriaali ja sen tueksi opiskelijoille check-in –lista ja työntekijöille perehdytyksen tarkastuslista. Jokainen perehdytykseen tuleva henkilö ja perehdyttäjät ovat vastuussa siitä, että perehdytysvaiheessa käydään läpi perehdytysmateriaaliin kuuluvat osuudet ja ne kuitataan tehdyiksi allekirjoituksin ja päivämääräkuittauksella. Päävastuu perehdyttämisestä on yksikön kokeneilla työntekijöillä.

Yksikössä työntekijät raportoivat havaitsemistaan epäkohdista esihenkilölle ja puuttuvat niihin valtuuksiensa rajoissa tarvittaessa myös välittömästi. Havaituista epäkohdista tulee työntekijöiden tarvittaessa tehdä HaiPro-ilmoitus ja niistä tulee myös raportoida esihenkilölle. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan myös arjen työssä muiden hoitajien ja esihenkilön toimesta päivittäin. Tarvittaessa esihenkilö järjestää henkilöstölle lisäkoulutusmahdollisuuksia ja keskusteluhetkiä, jolloin työssä esiin nousseita huolia voidaan käydä läpi.

**Tähkän** esihenkilö varmistaa opiskelijoiden oikeuden työskennellä tehtävässä tai sijaisuudessa **Tähkässä** sekä riittävän kielitaidon mm. haastatteleamalla heitä. Opiskelijoille on nimetty **Tähkässä** oma perehdyttäjät ja heille on työvuorolistaan suunniteltu tilanteeseen sopiva määrä perehdytysvuoroja. 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.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hoivatyön esihenkilö on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasolla sekä voimassa olevan hoitajamitoituksen mukaiset. 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. Tässä toimii ohjeena Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohje henkilöstömitoituksen vaatimuksesta tietylle tasolle, mikä on tällä hetkellä 0,65 hoitajaa yhtä asukasta kohden. Yksikön henkilöstömäärän riittävyyden takaaminen on esihenkilön tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta kirjallisen ohjeen mukaisesti. Hoivatyön esihenkilö seuraa aktiivisesti

hoitajamitoituksen riittävyttä työvuorosuunnitteluohjelman Titanian ominaisuuksien sekä Pirkanmaan hyvinvointialueella luodun excel-työkalun avulla.

## 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 sosiaalihuoltolaissa 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. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 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

Yksikön asukkaiden hyvinvoinnin moniammatilliseen arviointiin kuuluu lääkäri-hoitajayhteistyö sekä fysioterapeutin palvelut. Nimetty hoitaja keskustelee lääkärin kanssa 1–2 viikon välein lääkärinkierrolla joko etäyhteydellä tai kasvotusten. Lääkäri tekee uusille asukkaille tuloarvion ja tapaa heidät kasvotusten vähintään kerran vuodessa vuosiarviota tehdessä. Hoitoneuvottelu järjestetään uusille asukkaille tuloarvion jälkeen. Fysioterapeuttia informoidaan asukkaan muuttaessa tai voinnin merkittävästi heikentyessä. Fysioterapeutti tekee arvion asukkaan fyysisestä toimintakyvystä sekä suunnitelman fyysisen kunnon ylläpidosta. Fysioterapian aloittamiseksi lääkärin tulee tehdä asukkaalle fysioterapialähetä ja fysioterapeutille laitetaan asiasta viesti potilastietojärjestelmä Mediatrin ”Tiedoksi”-toiminnolla.

Tiedon siirtyminen turvataan kirjaamisen ja suullisen raportoinnin avulla. Asukkailla on mahdollisuus ostaa jalkahoito-, parturi- ja hierontapalvelut yksityiseltä palvelun tuottajalta. **Tähkän** henkilökunta pitää huolta asukkaan terveyteen ja sairauksien hoitoon liittyvien asioiden hoidosta ja näin ollen myös niihin liittyvästä yhteistyöstä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

**Tähkässä** monella asukkaalla on jonkin asteinen muistisairaus ja yhteistyö eri tahojen kanssa tapahtuu pääasiassa tutun hoitohenkilökunnan tai läheisten välityksellä joko kasvotusten tai puhelimitse. Hoito pyritään kokonaisuudessaan järjestämään tutussa ympäristössä **Tähkän** tiloissa. Suunniteltu yhteistyö ja asiakaskäynnit tapahtuvat aina saattajan kanssa, jolloin tiedonvälitys on helppo varmistaa. Vain harvoissa akuuteissa tapauksissa asukas saattaa joutua lähtemään yksin ambulanssikyödyllä päivystykseen. Tällöin asukkaan mukaan laitetaan aina päivystyskäynnin esitietolomake sekä tulostettu lääkelista. Myös asukassiirroissa asukkaan 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)

**Pirkankoivun Tähkä** sijaitsee Pirkkalassa. **Tähkän** toimitiloja Pirkanmaan Hyvinvointialue vuokraa Pirkkalan kunnalta erikseen tehdyllä vuokrasopimuksella. Tähän vuokrasopimukseen kuuluu **Tähkän** sisällä olevat tilat, henkilöstön käyttöön tarkoitetut tilat (poislukien kiinteistöhuollon tila) ja parkkialueet. Pirkankoivun huolto- ja kunnossapidosta vastaa vuokranantaja eli Pirkkalan kunta.

**Pirkankoivun Tähkän** toimitilat ovat osa Vanhustyönkeskus Pirkankoivua, jossa toimii yhteensä viisi ikäihmisille suunnattua ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköä. Pirkankoivussa on kaksi kerrosta, jossa kellarikerroksessa sijaitsee väestönsuojatilat, varastotiloja sekä henkilökunnan pukutilat. 1-kerroksessa sijaitsee ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt, yhteisiä yleisiä tiloja, toimistotilat, Voimian keittiö, kuntosali ja allasalue.

**Tähkän** asukkailla on käytössä oman huoneen lisäksi **Tähkän** yhteiset tilat. **Tähkässä** asukashuoneet ovat yhden hengen huoneita, joissa on oma wc ja suihku. Ainoastaan kahden asukashuoneen välillä on käytössä yhteinen wc ja suihkutila. Lisäksi **Tähkän** asukkailla on käytössä Pirkankoivun yleiset saunatilat. Asukashuoneissa on valmiina asukkaiden käyttöön sänky, mutta muut tavarat asukas saa

tuoda itse. Yksikössä on käytössä runsaasti erilaisia apuvälineitä. Jos tiloissa tai laitteissa havaitaan korjaustarpeita, tehdään asiasta korjauspyyntö sähköisesti Paketti-järjestelmän kautta. Paketti-järjestelmästä korjaus-/huoltopyyntö siirtyy sähköisesti Pirkankoivun kiinteistöhuoltajalle, joka on Pirkkalan kunnan työntekijä.

Yksikössä on oma ilmanvaihtojärjestelmä. Sen huolto- ja kunnossapitotyöt kuuluvat tilapalveluille. Pirkkalan tilapalvelut huolehtivat myös tilojen ja laitteiden (poislukien hoitoon liittyvät laitteet), kunnostuksista ja huolloista. Siivouksen ja kunnossapidon osalta henkilöstö tekee vian/poikkeaman huomattuaan ilmoituksen Paketti-palvelun kautta. Kiireellisissä siivous- tai kunnostustöissä Paketti-palveluun tehdyn ilmoituksen jälkeen henkilökunta ilmoittaa siivouksen tarpeesta puhtaanapidon henkilökunnalle tai soittaa kiinteistöhuollossa työskentelevälle yhteyshenkilölle korjaustarpeesta. Yhteydenoton yhteydessä kiinteistöhuolto/puhtaanapito sopii yhdessä hoitohenkilökunnan jäsenen/esihenkilön kanssa huollon/siivouksen ajankohdan.

Yksikössä tehdään säännönmukaisesti laatukatselmus puhtauspalveluiden laadusta yhdessä palveluntuottaja Voimian kanssa. Lisäksi Voimian kanssa järjestetään x6/vuosi yhteistyöpalavereita, joissa käydään läpi esille tulleita asioita sekä suunnitellaan mahdollisia parannuskeinoja.

Yksikön sisäilman radon-mittaukset on suoritettu 6.2.2024. Mittauksissa ei ilmennyt huomattavaa poikkeamaa. Sisäilman laatua ja ilmanvaihdon toimintaa seurataan aktiivisesti ja siinä ilmenneistä puutteista ja virheistä tehdään korjauspyyntö Paketti-palvelun kautta. Kiinteistössä on palohälyttimet ja sprinkler-järjestelmä. Kiinteistön palohälyttimet testataan säännöllisesti kiinteistöhuoltajan toimesta. Järjestelmästä lähtee tieto mahdollisesta palohälytyksestä palokunnalle automaattisesti. Palokunta tulee aina paikalle tarkastamaan mahdollisen hälytyksen syy. Kiinteistön oville on asennettu tallentavia turvakameroita, joista näkee reaaliaikaista kuvaa alueelta. Yksikössä on lääkehuoneessa valvontakamera. Terveystarkastajan terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen tarkastuskierros on tehty 30.12.2023. Palo- ja pelastusviranomaisen viimeisin tarkastus on tehty 1.9.2023.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://lääkintätekniiikka-intra.pirha.fi)

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunto ovat yksikön sairaanhoitajien 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-lääkintätekniiikka). **Tähkässä** on moottoroidut hoitosängyt, jotka huolletaan säännöllisesti.

Jos yksikön henkilökunta havaitsee viallisen laitteen, tehdään siitä korjauspyyntö sähköisesti Paketti-palvelun kautta. Viallinen laite poistetaan käytöstä ja siihen laitetaan tulostettu huoltopyyntö -lomake. Lääkekaapin lämpötilat tarkistetaan kerran vuorokaudessa ja merkitään seurantalomakkeelle sekä arkistoidaan.

**Tähkässä** on käytössä hoitajakutsu- ja dementiakutsujärjestelmä Askom Miratel Aurora, jolla on päivystävä vikatilakorjauspalvelu. Asukkaille voidaan antaa hoitajakutsuranne hoitajan hälyttämiseen asukkaan luokse tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee apua. Asukkaalle voidaan myös ottaa käyttöön erillinen dementiaranneke, joka antaa hälytyksen, jos asukas menee tietyille ulko-oville. Yöaikaan asukashuoneissa on käytössä liikehälyttimet, joista menee hälytys yöhoitajalle, jos asukas on liikkeellä. Lisäksi talossa on käytössä kameravalvonta yksikön ulko-ovilla.

## Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan 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)

**Tähkässä** on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmä Mediatri, jonka käyttö on osa jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan perustehtävää. **Tähkässä** ei ole käytössä muita erillisiä järjestelmiä. **Tähkän** esihenkilö myöntää hoitohenkilökunnalle oikeudet Mediatri järjestelmään. Mediatri-järjestelmän käyttö on osa **Tähkän** perehdytysuunnitelmaa uusille työntekijöille, jossa uudet työntekijät koulutetaan sen käyttöön ja täten osaaminen varmistetaan.

Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuoja ja tietoturvan verkkokoulutuksen. Oikeus asiakastietojärjestelmiin pääsyyn perustuu työntekijän tehtäväkuvaan. Esihenkilö määrittelee jokaiselle työntekijälle oikeudet eri tietojärjestelmiin tehtäväkuvan perusteella. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uudelle

työntekijälle potilastietojärjestelmän ja asiakastietojärjestelmän käytön, OMNI360 käytön ja opastaa Intran käytössä.

Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Uudet työntekijät tutustuvat palo- ja turvallisuuskansioihin ja heille järjestetään turvallisuuskävely. **Tähkän** turvallisuusvastaava on lähihoitaja Olga Ketvell, joka huolehtii kansioiden ajantasaisuudesta. Kaikki työntekijät suorittavat Pirhan tietosuoja ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Tällä hetkellä käytössä on potilastietojärjestelmä Mediatri ja vuonna 2025 on tulossa sen rinnalle toinen potilastietojärjestelmä ja asiakastietojärjestelmä korvaamaan nykyistä asiakastiedon kirjaamisohjelmaa.

Järjestelmävioissa tai tietokoneen toiminnan häiriöissä otetaan yhteyttä Istekkiin puh. 03

31171144 [1144.kayttotuki@pirha.fi](mailto:1144.kayttotuki@pirha.fi)

Olemme varautuneet kirjausten tekemiseen manuaalisesti poikkeustilanteissa ja asukkaiden lääkitystiedot löytyvät yksiköistä manuaalisina kirjallisina tietoina. 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 asukkaan yksilöllistä kohtaamista ja vuorovaikutusta, jota tarvitaan muistisairaiden asukkaiden 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 tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi.

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

**Tähkän** lääkehoitosuunnitelma on laadittu 22.10.2024. **Tähkän** esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa **Tähkän** lääkevastaava yhdessä Pirkankoivun vastaavan sairaanhoitajan ja **Tähkän** esihenkilön kanssa. **Tähkän** lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Eila Pietilä vastaa lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä. Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma toimii pohjana **Tähkän** lääkehoitosuunnitelman laatimisessa. Lääkehoitosuunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja tarpeen vaatiessa sitä päivitetään

## 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 omaoalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Yksikössä infektioiden ja tartuntatautiin leviämistä ehkäistään noudattamalla ajantasaisia hygieniaoheistuksia: aseptiikka, käsihygienia, puhtaanapito, suojainten käyttö ja tarvittaessa eristystoimenpiteet. **Tähkässä** noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektiotyöyksikön laatimia infektioiden torjuntaoheita, jotka löytyvät intrasta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa niitä. Yksikköön on lisäksi nimetty erillinen hygieniayhdyshenkilö. **Tähkän** hygieniayhdyshenkilö on Senni Palojoensuu, senni.palojoensuu@pirha.fi .

Infektioiden ja tartuntatautiin ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastolla työskentelyn aloittavan hoitohenkilökunnan jäsenen tulee tutustua Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniakäytänteisiin ja infektiotorjunnan ohjeisiin. Ohjeet näihin löytyy Pirkanmaan Hyvinvointialueen intrasta. Nämä on myös erikseen lueteltu perehdytysmateriaalissa suoritettaviksi osioiksi. Perehdytysmateriaaliin on kirjattu päivämäärä- ja allekirjoituskuittaus suoritusmerkintänä näihin materiaaleihin tutustumisesta. Lisäksi hoitohenkilökunta suorittaa Infektioiden torjunta asumispalveluyksiköissä -kurssin Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodlessa. Pirkanmaan Hyvinvointialueella toteutunutta hygieni- ja infektioidentorjuntaoheiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohtaja tekee säännöllisesti infektioiden torjuntakierroksen yksikössä, jossa havainnoidaan infektioiden torjunnan käytänteitä.

## 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)

**Tähkän** hoivatyön esihenkilö Roosa Hellsten vastaa yksikön 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.

Asukkaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvat henkilöt kirjaavat tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan tai soteammattikorttia käyttäen potilastietojärjestelmä Mediatriin, Sagaan tai OMNI360 ohjelmiin riippuen tulevasta käyttöönoton aikatauluista. Kokeneempi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän kirjaamiseen. **Tähkässä** olevaan lukittuun tietoturva-astiaan viedään hävitettävät paperit. Tietoturva-astia tyhjennetään säännöllisesti.

Kaikki asiakastiedot kirjataan viipymättä saman päivän aikana potilastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan. Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. **Tähkän** hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen.

Yksikön 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
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Asiakaspalautetta vastaanotetaan asukkailta, heidän läheisiltään ja yhteistyökumppaneilta koko ajan. Palautteeseen reagoidaan tarvittaessa heti, ja ne käsitellään myös tiimipalavereissa. Asukkaat, läheiset voivat antaa palautetta suoraan **Tähkän** henkilöstölle kasvotusten puhelimitse tai kirjallisesti. Palautteet kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asukkaat ja läheiset voivat antaa palautetta myös suoraan hoivatyön esihenkilölle. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Muistutuksen tai kantelun asukas tai hänen läheisensä voi myös tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen sivuilla olevan ohjeen mukaan.

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

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 **Tähkän** asukkaat osallistua ja esittää toiveita Pirkankoivussa järjestettävistä tapahtumista ja antaa palautetta toiminnasta. **Tähkän** asukkailta, läheisiltä ja työntekijöitä kerätään palautetta Pirkan palauttekanavien ja säännöllisten kyselyiden avulla. Kyselyjen tulokset käydään läpi tiimipalavereissa ja toimintaa kehitetään ja suunnataan saatujen palautteiden perusteella ja kohdennettujen resurssien puitteissa.

### 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 merkittävyden 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, hoidon ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Yksikön toiminnan riskienhallinnan kokonaisvastuusta huolehtiminen on yksikön esihenkilöllä ja yksikön palvelupäälliköllä. 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 jokapäiväistä arjen työtä. 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.

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 asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

**Tähkässä** palvelutoiminnan yhdeksi merkittäväksi riskiksi on tunnistettu asukkaiden tunnistaminen ja hoidon laatu sekä jatkuvuus etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa yksikössä työskentelee väliaikaisten lyhytaikainen sijainen. Tällöin vakituisen tai pitkäaikaisen työntekijän vastuu ja rooli korostuu. Näitä riskejä voidaan poistaa tai vähentää siten, että poissaolot pyritään järjestämään sisäisin siirtein tai tuttuja sijaisten avulla.

### 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*. Tilanteesta ilmoittaminen tapahtuu HaiPro-ilmoituksen kautta. Laitteiden aiheuttamista vika- tai häiriötilanteista tulee myös erikseen ilmoittaa kunkin laitteen määrittämään paikkaan vian tai häiriön sattuessa. Mahdollisista yksikön rakenteissa tai ympäristössä huomioiduista tilanteista yksikön henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään korjaus-/siivouspyyntö Paketti-palvelun kautta. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstöä perehdytysvaiheessa ja aina tarvittaessa, esimerkiksi yksikön tiimipalaverien yhteydessä. 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.

**Tähkän** esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä tiimin 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 haittatapahtumailmoituksia kerran kuukaudessa tiimipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien dokumentoinnista ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Henkilöstö vastaa asukkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuoroissaan potilastietojärjestelmään.

Riippuen haittatapahtumasta, asia käsitellään keskustelemalla asianosaisten ja työtiimin kanssa tai järjestetään hoitoneuvottelu asukkaalle ja hänen läheisilleen. Myös työterveyden asiantuntemus on työntekijöille ja työyhteisölle käytettävissä jälkipuinti tarpeissa. (esim. keskustelu ja kriisiapu).

Tarvittaessa järjestetään myös työnohjausta henkilöstölle. Haittatapahtumista viestitään esihenkilön toimesta tarpeelliseksi arvoidulla tavalla asianosaisille ja työntekijöille asianosaisten yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapaohje, jonka mukaan toimitaan vakavien vaaratapahtumien sattuessa.

Lisätietoja: [Hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkinta, ohjekirje - intraohjeet - 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 vastaava sairaanhoitaja ja sairaanhoitajat. 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 ja riskienhallintakeinoja.

Pirkanmaan 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. HaiPro-ilmoituksella työntekijä ilmoittaa myös työyhteisöön kohdistuvat tapaturmat ja läheltä piti –tilanteet.

Pirkanmaan Hyvinvointialueella kehitetään ja jalkautetaan yksiköihin ohjeita, joiden avulla voidaan ehkäistä asukasturvallisuuteen liittyviä riskejä. Yksikön sisällä myös reagoidaan mahdollisiin asukasturvallisuuden riskikohtiin perehdyttämällä henkilökuntaa ja kehittämällä toimintaa. **Tähkän** esihenkilö vastaa ilmoitusten HaiPro-ilmoitusten käsittelystä, yhdessä yksikön vastaavan sairaanhoitajan kanssa, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi.

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.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

**Tähkässä** HaiPro-ilmoituksia käsitellään kuukausittain tiimipalaverissa. **Tähkässä** seurataan aktiivisesti hygieniayhdyskuntien toimesta Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeita ja jalkautamme niitä käytäntöön. Asukas- ja työturvallisuudesta käydään aktiivista keskustelua työyhteisössä osana arjen työtä turvallisuusvastaavien ja esihenkilön johdolla.

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

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

### 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 sopimusosapuolen kanssa laatuerojen korjaamiseksi.

Mikäli Voimian toiminnassa havaitaan puutteita tai poikkeamia 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 yhteistyöpalaveria kuukausittain, joissa palautetta voidaan antaa ja yhteistyötä hioa kasvokkain Voimian edustajien kanssa. Tarpeen mukaan tehdään HaiPro ilmoitus ja lähestytään asiassa päällikötahoja tai Pirkan sopimuksien sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

Kiinteistön hoidossa Pirha tekee yhteistyötä Pirkkalan kunnan kanssa, joka on vuokranantajana kiinteistössä. Kiinteistössä toimii Pirkkalan kunnan tilapalveluiden edustajana kiinteistöhoitaja, 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 työpöytä 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 päällikötahoja 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 on vastuussa siitä, että he tarkistavat työntekijöidensä ammatin harjoittamisoikeuden JulkiTerhikin kautta ja mahdolliset aiemmat työtodistukset ja lääkeluvat. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeena on että, jokaisen työntekijän, jolla on muualla suoritettua lääkeluvia, tulee suorittaa uudessa yksikössä erilliset lääkenäytöt ennen lääkehoitoon osallistumista. Jos työntekijän tiedoissa huomataan puutteita, hoivatyön esihenkilö ilmoittaa siitä henkilöstövuokrauspalvelulle ja työyhteisö tekee tarvittaessa HaiPro-ilmoituksen. Vaadittaviin toimiin ryhdytään tilanteen tultua ilmi.

### 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.

**Tähkän** valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yksikön esihenkilö Roosa Hellsten.

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

Pirkankoivun **Tähkän** henkilöturvalliteisto testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

Pirkankoivu **Tähkän** omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Roosa Hellsten, [roosa.hellsten@pirha.fi](mailto:roosa.hellsten@pirha.fi), p.0503645289

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: Hoivatyön esihenkilö Roosa Hellsten, vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo sekä **Tähkän** henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma on henkilökunnan luettavissa yksikössä sekä Teamssissa. Uudesta omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilöstöä tiimipalaverissa sekä sähköpostitse.

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

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

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

**Pirkankoivun Tähkän** omavalvontasuunnitelma on luettavissa **Tähkän** ilmoitustaululta. 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 laatuasi-  
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

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

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 19.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b>
Roosa Hellsten
<b>Toimialuejohtaja</b>
Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.