



Omavalvontasuunnitelma

Rauhankoti

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	24
3.6 Henkilöstö.....	25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	29
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	38
3.13 Infektioiden torjunta	39
4 Omavalvonnan riskienhallinta	40
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	40
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	41
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	43
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	45
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	47
5.1 Toimeenpano.....	47
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	47
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	49

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvattujen toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Rauhankoti

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Rauhankoti, Lampistentie 21, 38460 Sastamala

p. 040 138 2529 ja 040 138 2530

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset, 23 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuhenkilö-/t

Lähiesihenkilö Salla Hahko, p. 040 730 1365, salla.hahko@pirha.fi

Lähiesihenkilön sijainen Erika Laurila, p. 040 154 4282, erika.laurila@pirha.fi

Palvelupäällikkö Satu Vina, p. 050 373 0412, satu.vina@pirha.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluiden vastuualue tuottaa pitkäaikaista ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakkaat ohjautuvat asumisen palveluihin asiakasohjaajan tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn palvelupäätöksen perusteella. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumisen palveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Rauhankoti tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (23 paikkaa).

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

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

Rauhankodin 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.

Tukipalveluita ja ostopalveluita käytetään seuraavilta palveluntuottajilta:

- Ateria- ja puhtauspalvelut tuottaa Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy
- Asukkaiden vaate- ja liinavaatehuollosta vastaa Pesupori Oy sekä Comforta Oy
- Lääkkeiden annosjakelusta vastaa Kiikan apteekki
- Henkilökunnan työvaatteet toimittaa ja huoltaa Lindström Group Oy
- Kiinteistöhuollon tehtävät hoitaa Sastamalan tilakeskus
- Yksikössä käytettävät tuotteet ja tarvikkeet tilataan Tuomi Logistiikalta
- Yksiköiden ICT- palveluita hallinnoi Istekki Oy
- Vartiointipalvelut tuottaa Avarn Security Oy

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikäihmisten asumisen palveluissa huomioidaan ikäihmisten palveluja ohjaava lainsäädäntö ja laatusuositukset sekä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen mukaisesti. Hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Asumisen palveluiden toimintaa ohjaa myös Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus: ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojesi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Rauhankodilla kaikki toiminta lähtee asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista ja toiveista, eikä henkilökunnan työsuoritteesta. Ammatillisuus näkyy työskentelyssämme aitona kiinnostuksena asiakkaistamme, emmekä yritä asettaa asiakkaitamme ns. ”samaa muottiin”, vaan arvostamme jokaista asiakasta ainutlaatuisena yksilönä.

Vastuullisuus tarkoittaa, että tarjoamme asiakkaillemme turvalliset asuin- ja toimintatilat, teemme työtämme toimivilla sekä turvallisilla työvälineillä, henkilöstömme osaaminen on ajan tasalla ja meillä on asiakkaiden tarpeiden sekä toimintamme kannalta riittävät resurssit.

Uskallus ja rohkeus näkyy kyvyssämme sietää keskeneräisyyttä arjessamme.

”Uskomme yhdessä tekemiseen, asiakkaiden ja omaisten osallistamiseen yhteisen tavoitteen toteuttamiseksi: ”Anna minulle tämänpäiväinen elämä”. Noudatamme vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuttamme.

Huolehdimme, että ammattitaitomme kulkee käsi kädessä muutosten ja vaatimusten kanssa. Tarvittaessa muutamme toimintatapojamme ja olemme avoimia kaikelle uudelle. Kehitämme päivittäistä toimintaamme yhdessä, lähtökohtana ovat asiakkaidemme tarpeet ja hyvän elämän tavoitteet. Olemme Rauhankodilla omina itsenämme ja pystymme myöntämään heikkoutemme ja kehittämistarpeemme. Kohtaamme asiakkaat ja omaiset/läheiset ammatillisesti, unohtamatta kuitenkaan lämpöä, ystävällisyyttä ja inhimillisyyttä. Keskustelemme kaikkien kanssa kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti.

Rauhankoti on aina ollut omannäköisensä yksikkö maaseudulla ja se näkyy myös rohkeutena toimia eri tavalla. Toimimme vastuullisesti, pidämme osaamistamme yllä ja toimimme näyttöön perustuvan hoitotyön mukaisesti. Luotamme toisiimme ja toistemme ammattitaitoon, kysymme apua niin työkaverilta kuin yhteistyötahoilta. Huolehdimme osaamisemme ja ammattitaitomme ajantasaisuudesta. Noudatamme ammatillista etiikkaa, käypähoito-ohjeistuksia ja toteutamme näyttöön perustuvaa hoito- ja hoivatyötä.

Rauhankodilla asutaan yleensä koko loppuelämä ja yksi käännekohdista on tällöin myös kuolema. Panostamme hyvän saattohoidon periaatteiden mukaiseen saattohoitoon tekemällä yhteistyötä lääkärin ja kotisairaalan kanssa, huolehtimalla oireenmukaisesta hoidosta, jossa yksi tärkeimmistä asioista on hyvä kivun lievitys. Mahdollistamme myös omaisten/läheisten läsnä- ja mukana olemisen kuoleman lähestyessä. Keskustelemme ja tuemme sekä asiakasta itseään että omaisia/läheisiä asiakkaan voinnin muuttuessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoja käsitellään Rauhankodin työntekijöiden kanssa kotikokouksissa. Rauhankodin esihenkilö on osa viikoittain kokoontuvaa asumisen

palveluiden läntisen alueen johtotiimiä, jossa myös käsitellään hyvinvointialueen arvoja. Lisäksi hyvinvointialueen asumisen palveluiden esihenkilöt käsittelevät arvoja kahdesti vuodessa järjestettävissä esihenkilötapaamisissa.

Rauhankodilla työskennellään yksilövastuista ja jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitajat hänen muuttaessaan yksikköön. Yksilövastuista hoidossa ja hoivassa jokaiselle on merkitty hoitaja, joka hoitaa asiakasta koko työvuoronsa ajan, jolloin hoito ja hoiva on suunnitelmallista, yksilöllistä, tuttua ja turvallista. Yövuoro jakaa seuraavalle päivälle asiakasryhmät niin, että mahdollisuuksien mukaan sama hoitaja jatkaisi edellisen päivän asiakasryhmää, jolloin hoidon jatkuvuus ja asiakkaan tarpeet tulevat huomioitua paremmin. Tasapuolinen asiakasryhmien työkierto.

Omahoitajan tehtävät on määritelty yksiköissä erikseen. Omahoitajan tehtäviä ovat esimerkiksi suunnitelmallinen yhteydenpito lähiomaiseen sekä osallistuminen asiakkaan hoitosuunnitelman tekemiseen ja asioiden hoitamiseen. Rauhankodilla henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Rauhankodin henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelma toimii osana Rauhankodin perehdytystä.

Rauhankodin esihenkilö käy omavalvontasuunnitelman läpi henkilökunnan kanssa kotikokouksissa ja asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Rauhankodin asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet. Palveluyksikön

omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö eli esihenkilö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Salla Hahko, esihenkilö, salla.hahko@pirha.fi

Erika Laurila, esihenkilön sijainen, erika.laurila@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. 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.

Rauhankodin esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Rauhankodin esihenkilö asettaa omavalvontasuunnitelman nähtäville yksikön ilmoitustaululle asukkaille ja heidän omaisilleen. Jos tulostettu omavalvontasuunnitelma katoaa tai tuhoutuu ilmoitustaululta, asetetaan tilalle uudestaan tulostettu suunnitelma.

Rauhankodin omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja jokaisen työntekijän saatavilla, jolloin työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi päivittämisen jälkeen ja tästä otetaan lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti hyödyntäen käytössä olevia seurantavälineitä. Palveluja kehitetään järjestelmällisesti seurannan tulosten ja saatujen asiakas- ja työntekijäpalautteiden perusteella.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen laadun seurannassa keskeinen seurantaväline on RAI-järjestelmä. RAI-järjestelmää hyödynnetään asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI-arviointivälineistöä (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012, 16 §).

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI-arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI-vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI-laaturaporttien toteutumisasiakkaista käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laaturaporttien saavuttamiseksi. Asumisen palveluissa seurataan säännöllisesti seuraavien RAI-laaturaporttien toteutumista:

- Asiakas on osallistunut arviointiin, tavoitteena yli 80% asiakkaista
- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, tavoitteena yli 70% asiakkaista
- Asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältöä/aktiviteettia, tavoitteena yli 90% asiakkaista
- Asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua, tavoitteena alle 2% asiakkaista
- Käynnit päivystyksessä vähenevät (90 vrk:n aikana), tavoitteena alle 3% asiakkaista
- Hyvä ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), tavoitteena alle 14% asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: [iRAI LTCF laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf](#)

Rauhankodilla RAI-arviointeja tekevät nimikesuojatut lähihoitajat. Kaikki arviointeja tekevät työntekijät käyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen määrittelemät RAI- koulutukset ennen kuin he saavat oikeuden tehdä arviointeja. Koulutukset suoritettuaan he tekevät ensimmäisen arvointinsa yhteistyössä RAI-avainosaajan kanssa, tällä pyritään vielä varmistamaan, että koulutuksessa esille tulleet asiat on ymmärretty oikein ja arvioinnista saadaan luotettava ja vertailukelpoinen.

Asumisen palveluiden RAI-laatutavoitteet käydään läpi ja niiden toteutumista seurataan yksikön kotikokouksissa. Rauhankodilla RAI-laatutavoitteita seuraavat RAI-avainosaajat ja esihenkilö. RAI- arvointien luotettavuutta ja toteutumista seuraavat yksikön kaksi RAI-avainosaajaa. RAI- avainosaajat ja esihenkilö pitävät neljästi vuodessa yhteisen palaverin, jossa käydään läpi RAI- arvointien ja laatutavoitteiden tilanne sekä sovitaan tarvittaessa toimenpiteistä laatutavoitteiden saavuttamiseksi.

RAI- arvointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan palvelujen toteuttamissuunnitelman (hoito- ja palvelusuunnitelma) toteutumista ja päivittämistä seurataan säännöllisten RAI- arvointien yhteydessä, jotka tehdään vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muuttuessa oleellisesti. Asiakkaan RAI-arvioinnin päivittämisen vastuu on omahoitajalla ja yksikön sairaanhoitajalla. Sairaanhoitajan tehtävänä on tuoda esille RAI- arvioinnissa nousevat herätteet sekä huomioida asiakkaan hoitosuunnitelmassa esille nousevat asiat tarvittaessa yksikön lääkärinkierrolla.

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti.

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

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

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin, ikäihmisten palvelujen palvelulupaukseen ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea ikäihmisten palvelujen toimintaa. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan IKI- verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Rauhankodilla voimavaralähtöinen työskentely auttaa vahvistamaan ja ylläpitämään asiakkaiden toimintakykyä. Käytännössä se tarkoittaa asiakkaan voimavarojen kartoittamista käytännön arjessa sekä hoitosuunnitelman kuntoutusosion toteuttamista lääkärin suositusten mukaan. Pyrimme olemaan tekemättä asiakkaan puolesta asioita, joihin hän edelleen kykenee itsenäisesti, ohjattuna tai avustettuna.

RAI-arviointijärjestelmästä saamme ajantasaista tietoa asiakkaan päivittäisestä toimintakyvystä ja sen ohjaamana pyrimme tukemaan ja ylläpitämään jäljellä olevaa toimintakykyä voimavarojen puitteissa. Kirjaamisessa otetaan huomioon asiakkaan voimavaralähtöinen hoitotyö, jolloin tieto asiakkaan omista mahdollisuuksista välittyy muille hoitotyön tekijöille sekä mm. lääkärille.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmissa, huolellisella kirjaamisella, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä ja henkilöstön monipuolisella koulutuksella. Asumisen palvelujen yhteistyökumppaneiden tuottamien palvelujen

laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä toimintaa ja palveluja kehitetään järjestämällä säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten palveluiden toimialuetta. Palvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Rauhankodin esihenkilö on Salla Hahko, salla.hahko@pirha.fi ja palvelupäällikkö on Satu Vina, satu.vina@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähtorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon. Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehtoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

Hyvinvointialueen asumisen palvelujen pitkäaikaisia ja lyhytaikaisia paikkoja hallinnoidaan paikkahallintajärjestelmän avulla. Asiakasohjaajat näkevät keskitetysti vapaat asumisen paikat ja milloin paikka on valmis vastaanottamaan uuden asiakkaan. Paikkahallintajärjestelmä nopeuttaa sopivan lyhytaikaispaikan löytymistä ja tukee asiakkaan sujuvaa muuttoa pitkäaikaisiin asumisen palveluihin. Järjestelmä vahvistaa myös asiakasohjaajien ja yksiköiden henkilöstön yhteistyötä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Ikäihmisten palveluiden yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma. Asiakkaan palvelujen tarve selvitetään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointijärjestelmää.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Asiakas itse ja asiakkaan halutessa hänen omaisensa/läheisensä osallistuu lääkärin pitämään hoitoneuvotteluun, jolloin tehdään yhdessä asiakkaan hoitosuunnitelma. Hoitosuunnitelman neuvottelussa kirjataan potilastietojärjestelmään asiakkaan oma henkilökohtainen kanta asioihin ja toiveet hänen hoitoonsa liittyen. Näiden tietojen perusteella hoitajat tekevät asiakkaan hoitoon liittyviä suunnitelmia ja ratkaisuja. Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein tai asiakkaan toimintakyvyn selvästi muuttuessa.

Rauhankodin henkilökunnalla on velvollisuus tuntea asiakkaiden palvelujen toteuttamissuunnitelman/ hoitosuunnitelman sisältö, koska se on tärkeä osa asiakaslähtöisyyttä ja -turvallisuutta sekä henkilökunnan ammattitaitoa. Asiakas itse myös kertoo arjen kohtaamisissa oman elämänsä sisällöstä henkilökunnalle ja häntä kuunnellaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua Rauhankodin asiakaskokoukseen, joka pidetään vähintään kerran kuukaudessa joka kuukauden 26. päivä.

Asiakaskokouksessa jokaiselle asiakkaalle annetaan mahdollisuus kertoa toiveistaan ja mielenpäällä olevista asioista.

Asiakkaan osallisuutta tuetaan tarvittaessa myös järjestämällä asiakkaan käyttöön esimerkiksi kommunikoinnin apuvälineitä kuuloon liittyvissä ongelmissa, huomioiden yksilölliset tarpeet.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Asumisen palveluissa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Rauhankodilla asiakkaan asiallinen kohtelu, varmistetaan asiakkailta saatavalla palautteella, henkilöstön perehdytyksellä, informoimalla esihenkilöä havaituista epäkohdista, puuttumalla asiakkaan epäasialliseen kohteluun sekä opastamalla ja ohjaamalla henkilöstöä. Yksikössä käydään säännöllisesti läpi, mitä asiakkaan epäasiallinen kohtelu on. Asiakkaan asiallisen ja tasapuolisen kohtelun perustana on yksikön avoin ilmapiiri ja asiakaslähtöinen työote.

HaiPro – ilmoituksista tulee ilmoitus Rauhankodin esihenkilölle sähköpostiin, jonka jälkeen hän aloittaa ilmoituksen mukaisen tapahtuman käsittelyn. Tapahtuma huomioiden esihenkilö keskustelee asianomaisen kanssa tai yksikössä keskustellaan

yhdessä, miksi tapahtuma sattui ja miten sen voisimme jatkossa estää. Tämän jälkeen yksikössä sovitaan toimintatavan muutoksesta sekä tilanteen seurannasta ja arvioinnista, joiden pohjalta sovittua toimintatapaa muutetaan tarvittaessa. Toimenpiteet kirjataan HaiPro- järjestelmään. Asiakkaisiin liittyvissä asioissa toimenpiteet kirjataan myös Omni360-potilastietojärjestelmään, jonne kirjataan myös seuranta ja arviointi.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Asumisen palvelujen asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. Asiakkaat voivat halutessaan olla yhteydessä potilas- ja/tai sosiaaliasiavastaavaan tai muuhun vastaavaan tahoon. Omavalvontasuunnitelman kohdassa 3.4. on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuksiin liittyvä prosessi ja vastuuhenkilöt.

Rauhankodilla asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista pyritään varmistamaan kertomalla niistä asiakkaille ja heidän läheisilleen sekä pitämällä omavalvontasuunnitelma sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tiedot näkyvillä yksikön ilmoitustaululla.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa

pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: [Itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi](#)

Rauhankodilla hyväksymme asiakkaan sellaisena kuin hän on, emmekä yritä muuttaa tai sopeuttaa häntä yksikön tai henkilökunnan tarpeet ja lähtökohdat edellä.

Panostamme ”pehmeisiin keinoihin” työskentelyssämme esim. läsnäoloon, kohtaamiseen ja huomioimaan asiakkaan yksilöllisesti.

Rauhankodilla käytetään rajoitteita vain silloin, kun niihin on pakottava tarve ja käytössä on aina lievin mahdollinen keino. Jos asiakkaalla on käytössä rajoitustoimenpiteitä, ovat ne määräaikaista ja rajoitteiden käyttöä arvioidaan säännöllisesti. Lääkäri uusii tarpeen mukaan asiakkaan rajoitustoimenpidettä koskevan päätöksen paikan päällä

Rauhakodilla lääkärikierrolla. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä henkilökunnan tulee jokaisella käyttökerralla harkita rajoittamisen tarpeellisuus ja tehdä huolelliset kirjaukset potilastietojärjestelmään.

Keskustelemme asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa rajoitteiden käytöstä myös säännöllisesti asiakaskokouksissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kysymällä asiakkaan mielipidettä ja osallistamalla häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Asiakkaalla voi olla hallussaan pieni summa rahaa esimerkiksi Kela-taksin omavastuuosuuteen. Raha säilytetään asiakkaan huoneessa tai lukollisessa kaapissa, johon on avain vain lääkeluvallisilla henkilöillä. Huomioidaan asiakkaan oma toive rahan säilytyksestä, käteisvarat ja arvoesineet ovat asiakkaan omalla vastuulla omassa huoneessaan. Asiakkaan omien varojen käsittelyssä ja säilyttämisessä noudatetaan

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä 28.5.2024 hyväksyttyä ohjetta.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.

Ikäihmisten palvelujen asiakkaan palvelutarpeiden mukaisesta asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä palvelupäätöksestä vastaa asiakasohjaaja. Asumisen palvelujen yksikössä asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma), joka perustuu asiakkaan laajaan palvelutarpeen arviointiin.

Rauhankodilla uuden asiakkaan hoitosuunnitelma tehdään viimeistään kahden kuukauden kuluttua hänen muutostaan yksikköön, jolloin kotiutuminen uuteen kotiin on alkanut. Hoitosuunnitelman tekoon osallistuvat yksikön lääkäri, sairaanhoitaja, asiakas, omainen/läheinen ja asiakkaan nimetty omahoitaja.

Ennen hoitosuunnitelman tekoa toteutetaan asiakkaan RAI-arviointijakso, jolloin RAI-järjestelmää hyödynnetään asiakkaan palvelutarpeiden selvittämisessä ja hoitosuunnitelman laatimisessa. Ennen hoitoneuvottelua tehdään lääkärin määräämät seurannat ja testit sekä informoidaan omaista/läheistä tulevasta hoitoneuvottelusta, johon heillä on asiakkaan luvalla mahdollisuus osallistua. Hoitosuunnitelma pyritään päivittämään kerran vuodessa.

Asiakkaan äkillisen toimintakyvyn tai hoidontarpeen muutoksen takia hoitosuunnitelma tullaan päivittämään asiakkaan sen hetkistä tilannetta vastaavaksi huomioiden mm. saattohoitotilanne. Tarpeen vaatiessa näissä tilanteissa RAI-arviointijakso pidetään edeltävästi, jonka perusteella hoitosuunnitelmaa voidaan muuttaa. Asiakas ja omainen/läheinen osallistuvat hoitosuunnitelman päivitykseen, joka tehdään asiakkaan luona lääkärikerroilla. Hoitoneuvottelun ajankohta on yleisesti tiedossa ja kirjattu potilastietojärjestelmään, sieltä nousevat asiat ja erityisesti hoitoon vaikuttavat tekijät lisätään komponenteiksi hoitokertomukselle, jolloin hoitajat keskittyvät asiakkaan hoidon kannalta tärkeisiin asioihin.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan

vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Rauhankodin koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle.

Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)
- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Kirjallisen muistutuksen voi tehdä tulostettavalle muistutuslomakkeelle tai sen voi tehdä vaihtoehtoisesti vapaamuotoisena. Vapaamuotoinenkin muistutus on allekirjoitettava ja siinä pitää mainita vastaavat tiedot kuin muistutuslomakkeella (nimi- ja yhteystiedot, henkilötunnus). Muistutuksen tekemiseen liittyvissä kysymyksissä auttavat yksikön henkilökunta tai sosiaali- ja potilasasiavastaavat.

Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään Rauhankodin kotikokouksissa ja ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin. Asioiden käsittelyssä noudatetaan avointa ja rakentavaa keskustelua.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi)

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Suoraa palautetta voi antaa kirjallisesti asumisen palvelujen yksiköissä saatavilla olevilla palautelomakkeilla
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Asiakkailta kerätään palautetta asiakaskokouksissa kerran kuukaudessa sekä myös pyytämättä tullutta palautetta, nämä ja omaisilta tulleet suorat palautteet käsitellään kotikokouksissa ja asiakaskokouksissa. Henkilöstöltä palautetta kerätään esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Palautteet käsitellään Rauhankodin palaverieissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön

toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Rauhankodilla on esihenkilö, sairaanhoitaja, 18 lähihoitajaa ja kaksi hoiva-avustajaa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Rauhankodilla, rekrytointia toteutetaan aina tarpeen mukaan noudattaen ikäihmisten palveluiden rekrytointiohjeita. Tarvetta peilataan henkilöstömitoitukseen ja asiakkaiden tarpeisiin. Laissa säädetty vähimmäishenkilöstömitoitus on 0.6. Pidempiin poissaoloihin pyritään aina rekrytoimaan sijainen. Rekrytoinnissa auttaa Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointipalvelut. Pidemmät sijaisuudet, esim. perhevapaa laitetaan ulkoisesti haettavaksi tai tehdään suoratäyttö, jolloin tiedossa on jo sijasuuteen tekijä.

Rauhankodilla on hyvä oma sijaisvaranto. Lisäksi Sastamalan ikäihmisten asumispalveluissa on sisäisinä sijaisina 9 liikkuvaa lähihoitajaa ja yksi liikkuva sairaanhoitaja. Äkillisissä sijaistarpeissa Rauhankodilla käytetään ensisijaisesti liikkuvia lähihoitajia. Jos liikkuvia lähihoitajia ei ole käytettävissä äkilliseen tarpeeseen, pyritään rekrytoimaan sijainen tunti-ilmoituksella tai oman yksikön työntekijät tekevät vuoron ylityönään. Rauhankodilla lyhytaikaisia sijaisia rekrytoidaan pääasiassa tunti-ilmoituksella.

Sijaiset perehdytetään sijaisuuden pituuden mukaan. Äkillisissä sijaistarpeissa, työntekijä perehdytetään muiden hoitajien toimesta siihen, mikä on tarpeellista tietää tässä nimenomaisessa yhdessä työvuorossa. Jos sijaisuus on pitempiaikainen esim. opintovapaan tai perhevapaan sijaisuus, työntekijä käy saman perehtymispolun kuin Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijä.

Vuokratyöntekijää voidaan käyttää, mikäli edellä mainituilla tavoilla ei sijaista saada järjestettyä yksikköön. Ennen vuokratyöntekijän tilaamista, esihenkilö tarkistaa yksikön työntekijätilanteen, tarvitaanko esimerkiksi lähihoitajaa vai hoiva-avustaja ja tekee tilauksen sen mukaan. Opiskelijoita sijaiseksi rekrytoitaessa varmistetaan heidän opintojensa sen hetkinen eteneminen ja heille nimetään ohjaaja sijaisuuden ajaksi.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: [Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen

tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaohteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Rauhankodilla uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa ensisijaisesti yksikön esihenkilö yhdessä koko työyhteisön kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialue on muuttuva organisaatio, jossa perehdytys on jatkuvaa kaikille työntekijöille. Uudelle työntekijälle järjestetään perehdytyspäivä, jolloin hän työskentelee ohjaavan työntekijän kanssa ja tutustuu yksikön omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan sekä toimintatapoihin.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialueitasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Rauhankodilla esihenkilö tiedottaa ja ohjaa henkilöstöä osallistumaan välttämättömiin ja tarvittaviin koulutuksiin. Esihenkilö seuraa koulutuksiin osallistumista HR-työpöydän koulutusosion kautta ja kehityskeskusteluissa työntekijää kannustetaan osallistumaan kiinnostaviin koulutuksiin, jotka tukevat työntekijän ammatillista osaamista.

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Rauhankodilla esihenkilö seuraa asumisen palveluiden yhteisen ohjeen mukaisesti työvuorolistakohtaisesti vaadittavan henkilöstömitoituksen toteutumista sekä sitä, että yksikössä on asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä henkilöstömäärä ja osaaminen jokaisessa työvuorossa. Asiakkaiden hoitoisuuden arvioinnissa hyödynnetään RAI- arviointitietoa.

Esihenkilö osallistuu lähes päivittäin henkilöstön kanssa aamuraportille, jossa keskustellaan asiakkaiden voinnissa tapahtuneista mahdollisista muutoksista ja jos tilanne yksikössä vaatii, esihenkilö lisää tarvittaessa henkilökuntaa työvuoroihin. Henkilöstöressurssin lisääminen voi olla tarpeen vaativissa hoitotilanteissa, kuten esimerkiksi saattohoitotilanteessa. Jos henkilöstöä ei ole yrityksistä huolimatta saatu riittävästi, priorisoidaan työtehtäviä. Tärkeimpiä huolehdittavia asioita ovat asiakkaiden ravitsemus, hygienia ja lääkehoito.

Arkipäivinä työntekijä ilmoittaa poissaolosta viipymättä esihenkilölle ja yksikköön. Esihenkilö varmistaa sijaisen työvuoroon huomioiden henkilöstörakenteen ko. vuorossa. Viikonloppuna työntekijä laittaa viipymättä poissaolosta viestin esihenkilön työpuhelimeen ja ilmoittaa yksikköön poissaolosta, sijainen järjestetään vuoroon yksiköstä käsin sovittu toimintaohjeen mukaan, huomioiden osaamistarpeet mm. lääkehoidon osalta.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan

edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](#)

Rauhankodilla on käytössä Omni360- potilastietojärjestelmä, jossa näkyvät asiakkaan ajantasainen hoitosuunnitelma ja lääkehoito. Tiedonkulku tarvittavien ammattilaisten välillä onnistuu potilastietojärjestelmän avulla, koska sama järjestelmä on käytössä hoitohenkilökunnalla ja asiakasohjaajilla. Asiakkaan muuttaessa Rauhankodille, tiedonkulku varmistetaan sisäänkirjoitusvaiheessa potilastietojärjestelmässä tietojen luovutusluvilla eri toimijoiden välillä esim. palveluasuminen-julkinen terveydenhuolto. Sama järjestelmä on käytössä myös lääkäreillä, päivystyksessä ja vuodeosastoilla.

Asiakkaan siirtyessä esimerkiksi päivystykseen tai Acutaan, laitetaan asiakkaan mukaan esitäytetty siirtolomake ja ajantasainen lääkelista. Apteekkiyhteistyö hoidetaan Easymedi- ohjelmalla tai puhelimitse, yhteistyöapteekkina on Kiikan apteekki. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Jokaisella asiakkaalla on lisäksi mahdollista tilata itselleen esimerkiksi fysioterapeutin tai muiden palveluntuottajien palveluita, esimerkiksi jalkahoitajan palveluita, joita tilataan asiakkaalle tarpeen mukaan. Nämä palvelut ovat omakustanteisia. Edellä mainittujen palveluiden tuottajien tekemät toimenpiteet ja huomiot kirjataan hoitohenkilökunnan toimesta potilastietojärjestelmään.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkailla on käytössään henkilökohtainen huone ja yksityisyyden suojaamiseksi huoneen ovi pidetään kiinni, ei kuitenkaan lukittuna. Asiakkaiden kanssa työskennellessämme huomioimme asiakkaan yksityisyydensuojaan liittyviä riskejä ja tarvittaessa muutamme toimintatapaamme.

Rauhankodin asiakkailla on käytössään omat huoneet, joista he maksavat vuokraa. Asuinhuoneista kaksi on sellaisia, jotka soveltuvat myös kahdelle hengelle, kuten pariskunnille. Asiakas sisustaa huoneen kodikseen. Kodin sisustamisessa on kuitenkin huomioitava, että liikkuminen apuvälineiden avulla on turvallista ja huoneessa mahdollista tehdä hoitotyötä. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, jos asiakas on poissa. Vierailuaikoja ei ole käytössä, eikä niiden rajoittamiselle ole ollut tarvetta. Omaisten yöpyminen etenkin saattohoitotilanteissa pyritään järjestämään. Rauhankodilla on asiakkaiden käytössä myös yhteisiä tiloja esimerkiksi ruokailua ja oleskelua varten.

Jokainen Rauhankodin henkilökunnasta on velvollinen tiloja ja välineitä koskevan vaaran huomatessaan ilmoittamaan siitä eteenpäin, joko tekemällä itse ilmoituksen suoraan tai jos se voi odottaa, ilmoittaa siitä lähiesihenkilölle. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä keskitetty Pakettiohjelma, jonka kautta jokainen työntekijä pystyy tilaamaan tiloihin liittyviin asioihin korjauksen esim. rikkoutuneeseen ilmastointiin. Toimitiloille tehtävistä tarkastuksista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä vastuu kuuluu vuokranantajalle eli Sastamalan kaupungille.

Paloturvallisuuteen liittyen Rauhankodilla on käytössä sprinkleri -järjestelmä. Sastamalan kaupunki huolehtii, että järjestelmä huolletaan säännöllisesti. Henkilöstö osallistuu kerran vuodessa paloharjoitukseen. Turvallisuuskävelyt järjestetään kerran vuodessa sekä perehdytyksen yhteydessä uusille työntekijöille. Henkilökunta suorittaa myös Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutuksen Paloturvallisuudesta ja osallistuu tämän jälkeen alkusammutusharjoitukseen. Tietoturvakävelyt suoritetaan jokaisessa yksikössä kerran vuodessa.

Toimitiloihin tehty tarkastukset

Rauhankodin palotarkastus on toteutettu 15.1.2025 ja ympäristöterveyden terveystarkastajan tekemä terveystarkastus 21.5.2025.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Rauhankodin henkilöstö perehdytetään yksikössä käytössä olevien laitteiden käyttöön. Mikäli työntekijä huomaa toimitiloissa tai käytössä olevissa välineissä epäasianmukaisuutta, palveluihin nähden soveltumattomuutta tai turvallisuusriskejä, hän velvollinen ilmoittamaan siitä esihenkilölleen. Esihenkilö huolehtii esimerkiksi laitteen huoltoon lähettämisestä tai käytöstä poistamisesta. Toimitiloista ja välineistä tehdään huoltopyyntö Paketti- ilmoituksen kautta niille palveluntuottajille, joille laitteiden ja tilojen huoltaminen kuuluu.

Asiakkailla voi olla käytössä myös henkilökohtaisia apuvälineitä apuvälinelainaamon kautta, jolloin niiden huolto tapahtuu tarvittaessa sitä kautta.

Lääkinnälliset laitteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkintätekniikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääkinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

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

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Lääkinnällisinä laitteina käytössä voi olla myös lääkeinhalaatioiden annostelijoita, joita ei tarvitse erikseen yksikön ulkopuolella huoltaa.

Rauhankodin henkilöstö perehdytetään yksikössä käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Laitteista on henkilöstön saatavissa myös käyttöohjeet. Laitteiden käytössä todetuista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan ja laitteen valmistajalle/ maahantuojalle.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

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

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

Uusi henkilöstö perehdytetään kirjaamiseen perehdytyspäivien aikana, perehdyttäjän opastamana. Perehdytykseen kuuluu myös osana henkilötietojen käsittely ja tietoturvaohjeet. Jokainen henkilökunnasta suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen sekä toimivat Pirkanmaan hyvinvointialueen antaminen ohjeiden mukaan. Esihenkilö määrittelee työntekijöiden tarvitsemat oikeudet eri tietojärjestelmiin ja vastaa päättyvien oikeuksien poistamisesta palvelusuhteessa tapahtuvien muutosten mukaisesti.

Rauhankodilla on käytössä vain ikäihmisille soveltuvaa teknologiaa ja tarvittavat hankinnat tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintasopimusten mukaisesti. Teknologian käyttöopastus on osa henkilökunnan perehdytystä ja käytössä olevien teknologisten järjestelmien toimivuus testataan säännöllisesti. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon myös teknologisten välineiden osalta. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Rauhankodilla huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojaavastaava Katja Rajala

tietoturvaavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden yksiköissä tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Yksikön esihenkilö vastaa kierron perusteella tarvittavien kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahtettava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

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

Tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lomake täytetään ja kuitataan aina kun ensimmäisen kerran kirjaudutaan henkilökohtaisilla Windows- tunnuksilla tietokoneelle. Esihenkilö käy myös samalla sanallisesti lomakkeen sisällön ja käytännön lävitse. Uusi henkilöstö perehdytetään kirjaamiseen perehdytyspäivien aikana, perehdyttäjän opastamana. Perehdytykseen kuuluu myös osana henkilötietojen käsittely ja tietoturvaohjeet. Jokainen henkilökunnasta suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen Intran koulutusohjelmassa sekä toimivat Pirkanmaan hyvinvointialueen antaminen ohjeiden mukaan. Esihenkilö määrittelee työntekijöiden tarvitsemat oikeudet eri tietojärjestelmiin ja on vastuussa päättyvien oikeuksien poistamisesta palvelusuhteessa tapahtuvien muutosten mukaisesti.

Asiakastietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyyntöä voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitietopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitietopyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnot voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Rauhankodilla on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on päivitetty 26.1.2024 Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Rauhankodin esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

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

Rauhankodin hyvään hygieniaan kuuluu tehokas käsihygienia, aseptinen työskentelytapa, riittävä ympäristön puhtaanapito, hoitovälineiden puhtaus ja steriilisyys tarvittaessa sekä ohjeidenmukainen suojainten ja suojakäsineiden käyttö.

Hygieniakäytäntöjen opastaminen uudelle henkilöstölle tai opiskelijalle on osa perehdytystä.

Rauhankodilla on käytössä työntäjän tarjoamat henkilökohtaiset työvaatteet.

Henkilökunnan työvaatteet toimittaa ja huoltaa Lindström Group Oy. Rauhankodilla on nimettynä kaksi lähihoitajaa hygieniavastaaviksi, heille mahdollistetaan osallistuminen hygieniakoulutuksiin vuoden aikana. Heidän velvollisuutenaan on tuoda uusimmat ohjeistukset muille työntekijöille tiedoksi käytäntöön.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huoletia tilojen ja välineiden siisteydestä sekä ilmoittaa epäkohdista palveluntuottajalle tai esihenkilölleen. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särmäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Tilojen puhtaanapidosta huolehtii Servi sekä jätehuollosta vastaa kiinteistöhoitaja.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Rauhankodin esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro- järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden yleisimmät asiakasturvallisuusriskit HaiPro-järjestelmän raportin mukaan ajalla 1.1.2025 – 30.9.2025 liittyvät tapaturmaan tai onnettomuuteen, lääkehoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan.

Rauhankodin esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Yleisimmät asiakasturvallisuusriskit Rauhankodilla ovat kaatumiset ja putoamiset, joista seuraa vähäisiä loukkaantumisia, riski on suuri asiakkaiden sairauden vakavuuden takia

toimintakyvyn laskiessa. Myös lääkepoikkeamat, kuten lääke jäänyt ottamatta/ löytynyt lääke, on tunnistettu riskiksi yksikössä. Yhdeksi riskiksi on tunnistettu myös ammattitaitoisen ja sitoutuneen henkilöstön saatavuus.

Edellä mainittuja asiakasturvallisuusriskejä ennaltaehkäistään riittävällä henkilöstömitoituksella sekä tilojen esteettömyydellä, panostamalla hyvään lääkehoitoon sekä huomioimalla asiakkaiden henkilökohtaiset ominaisuudet. Näistä keskustellaan yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa ja huolehditaan henkilöstön osaamisen ylläpitämisestä säännöllisillä tai tarvittavilla koulutuksilla. Rauhankodin keskeiset riskit on tunnistettu ja toiminnassa pyritään toimimaan ennaltaehkäisevästi ja suunnitelmallisesti riskeiltä välttyäksemme.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen

estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Rauhankodin esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Rauhankodilla HaiPro – ilmoituksista tulee ilmoitus yksikön esihenkilölle sähköpostiin, jonka jälkeen hän aloittaa tapahtuman käsittelyn. Yksikössä keskustellaan yhdessä, miksi tapahtuma sattui ja miten sen voisimme jatkossa estää tai jos kokonaan estäminen on epätodennäköistä, miten voimme vähentää kyseistä haittatapahtumaa tapahtumasta uudelleen. Tämän jälkeen sovimme toimintatavan muutoksesta, seurannasta ja arvioinnista ja tarvittaessa muutamme jälleen tapaamme toimia. Toimenpiteet kirjataan HaiPro- järjestelmään. Asiakkaisiin liittyvissä asioissa sovitut toimenpiteet kirjataan myös Omni360-potilastietojärjestelmään, sinne myös kirjataan seuranta ja arviointi.

Työturvallisuuteen liittyvissä tapahtumissa käytämme tukenamme Granite - riskienarviointijärjestelmää, jossa on kuvattuna ja raportoituna työhön liittyvät riskit ja

mahdolliset haitat henkilökunnan näkökulmasta. Tuolloin seuranta ja arviointi kirjataan myös tähän järjestelmään.

Asiakkaan edunvalvonnan tarve käsitellään ensimmäisessä lääkärin pitämässä hoitoneuvottelussa, mikäli tarve on. Asiakkaan edunvalvonnan tarpeesta tehdään tarvittaessa ilmoitus Digi- ja väestötietovirastoon.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyssä noudatetaan annettuja ohjeita ja yhteisesti sovittuja linjauksia. Haittatapahtumien kirjaaminen on osa kaikkien henkilökunnan tehtävänkuvaa. Mikäli poikkeaman syitä ei pystytä kokonaan poistamaan, arvioidaan, onko olemassa toimenpidettä, jolloin poikkeaman riskiä voidaan vähentää. Yksikön esihenkilö varmistaa, että kaikki tarpeelliset korjaavat toimenpiteet on aloitettu ja saatettu loppuun.

Vakavassa vaaratapahtumassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita ja tehdään riittävät kirjaukset asiakas-/potilastietojärjestelmään sekä huolehditaan asiakkaan ja hänen läheisensä informoimisesta. Vakava vaaratapahtuma käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa ja sovitaan toimenpiteistä, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tapahtumat yksikössä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Rauhankodin esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön

turvallisuusyhdyshenkilö tukee ja avustaa esihenkilöä riskienhallintaan liittyvissä käytännön tehtävissä.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialuetasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Edellä mainitut turvallisuustyöryhmät ja vastuuyksikkötasoiset turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallisuustyöryhmien tehtävänä on kehittää ja suunnitella riskienhallinnan ja turvallisuuden käytäntöjä.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Rauhankodin uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu opastus HaiPro - vaaratapahtumien ilmoitusten tekemiseksi. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää HaiPro-koulutusta välttämättömin Moodle-kurssein esihenkilöille ja henkilöstölle. Moodle -alustalla on kattavasti koulutuksia henkilöstölle liittyen riskien hallintaan ja infektioiden torjuntaan sekä tietosuoja ja tietoturvakoulutuksia.

Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta osaamisestaan ja jatkuvasta kouluttautumisesta. Työntekijän velvollisuuteen kuuluu toimia ja käyttäytyä ammatillisesti ja olla aktiivinen ja kiinnostunut sekä noudattaa toiminnassaan turvallisia työtapoja sekä työpaikan ohjeita.

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Rauhankodin työvuorossa oleva henkilöstö on velvollinen välittömästi puuttumaan havaittuun laatupoikkeamaan ostopalveluissa esimerkiksi soittamalla laatupoikkeamasta palvelun tuottajalle tai informoimalla poikkeamasta esihenkilöään. Kokonaisvastuu ostopalveluiden laadun seurannasta ja tarvittaessa siihen puuttumisesta on Rauhankodin esihenkilöllä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Rauhankodin esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa

yhteistyössä esihenkilön kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Pelastussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina suunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Asumisen palveluiden yksikössä on laadittu myös poistumisturvallisuusselvitys, joka päivitetään vähintään kolmen vuoden välein ja aina toiminnan oleellisesti muuttuessa. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään ajankohtaisesti henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla yksikön palaverissa.

Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus. Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä koulutuksilla ja alkusammutusharjoituksilla. Rauhankodilla toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelyjen ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Rauhankodin esihenkilö, käy omavalvontasuunnitelman läpi henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi päivittämisen jälkeen ja tästä otetaan lukukuittaus aina uuden päivitetyn version ilmestyessä. Rauhankodin omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja saatavilla yksikössä.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa Rauhankodin henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelmalla on keskeinen rooli niin sijaisten kuin opiskelijoiden perehdytyksessä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan Rauhankodin asiakkailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötasoisien omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdään päivitys vähintään kerran vuodessa. Mikäli tarvetta päivittämiseen havaitaan esimerkiksi toimintojen muuttuessa, esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

Rauhankodin toimintaan vaikuttaviin päivityksiin osallistetaan niin henkilöstö kuin asiakkaat. Toimenpiteiden käytännön järjestelyistä ja toimintatapojen muutoksista keskustellaan yhdessä henkilöstön ja asiaan liittyvien tahojen kanssa. Tämän jälkeen toimintaa muutetaan päivitetyn omavalvontasuunnitelman mukaiseksi.

Omavalvonnan raportointi

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

Rauhankodin esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueetasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävillä olosta yksikössään.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Sastamala 24.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Erika Laurila, asumisyksikön esihenkilön sijainen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.