

Pirkanmaan hyvinvointialue



Vanhustyönkeskus Pirkankoivu

**Apilan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen
asumisen yksikkö**

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön palvelut.....	2
1.3	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.4	Muistutusten käsittely	16
2.5	Henkilöstö.....	17
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	22
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	23
2.8	Toimitilat ja välineet	24
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	30
2.11	Infektioiden torjunta	32
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	34
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	35
3	Omavalvonnan riskienhallinta	37
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	39
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	42
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	43
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	45
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta	45
4.1	Toimeenpano.....	45
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	46
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	47

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi, osoite</p> <p>Vanhustyönkeskus Pirkankoivu, Lyhytaikaishoidon yksikkö Apila Lehtimäentie 2 C, 33960 Pirkkala</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <p>Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ikääntyneiden palvelut/lyhytaikaishoito • Apila, 10 asiakaspaikkaa
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu, sanna.alanaatu@pirha.fi</p>
<p>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, pohjoinen alue Anne Paavilainen, palvelupäällikkö, anne.paavilainen@pirha.fi,</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.

Apilassa järjestetään lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ikäihmisille. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 10.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa. Palvelu on tarkoitettu omaishoidon asiakkaille omaishoitajan vapaiden ajaksi, kotihoidon asiakkaille tarvittaessa ja sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen erilaisin kuntouttavain keinoin, jotta hän voi asua mahdollisimman kauan kotona.

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi ja asiakas tuo mukanaan jaksolle tarvitsemansa vaatteet hygienia- ja hoitotarvikkeet, lääkkeet ja henkilökohtaiset apuvälineet.

Apilan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, toimintakykyä tukevan hoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ympärivuorokautisesti. 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.

Apilan lyhytaikasihoito on Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamaa. **Apilan** henkilökunta työskentelee aamu- ja iltavuoroissa ja yöaikaan toiselta osastolta käydään säännöllisesti

Apilassa kierrolla sekä vastataan asukkaiden hoitajakutsuihin. Käytössä on hoitajakutsu- ja kulunvalvonta järjestelmä, jolla asiakkaat voivat soittaa ja saada apua tarvittaessa. **Apilassa** ei nimitä omaa työntekijää asiakkaalle vaan kaikki vuoron työntekijät vastaavat asiakkaiden hoidosta.

Ravitsemus ja puhtaanapitopalvelut ovat Pirkanmaan Voimia Oy:n tuottamia. Lisäksi on käytössä oma pesula ja Pirkkalan kunnan kiinteistöhoitoa edustava kiinteistöhuoltaja.

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.

Apilan toiminta- ajatuksena on tarjota laadukasta ja turvallista lyhytaikaishoitoa, huolenpitoa ja arkikuntoutusta kotona asuville iäkkäille. Tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn, elämänhallinnan, omatoimisuuden ja osallisuuden ylläpitäminen, edistäminen ja vahvistaminen. Tuemme asiakkaan toimintakykyä hänen yksilöllisten tavoitteidensa mukaisesti huomioiden fyysiset-, psyykkiset-, sosiaaliset- ja hengelliset tarpeet. Teemme yhteistyötä läheisten, kotihoidon, fysioterapian, asiakasohjaajien, kriisipäivystyksen ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa.

Toimintaperiaatteena on tarjota kotona asuville ikääntyneille toimintakykyä ja elämänhallinnan tunnetta edistävää sekä säilyttävää lyhytaikaishoitoa, voimavaroja aktivoivassa ja tukevassa ympäristössä. Tavoittelemme yhteistyökumppaneiden kanssa asiakkaalle mielekästä arkea kannustamalla asiakasta terveytensä ja toimintakykynsä vaalimiseen, soveltuvaan liikuntaan, hyvään ravintoon ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Lähtökohtana on asiakkaan yksityisyyden, yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Toiminta- ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista keskustellaan yksikön yhteisissä kokouksissa ja ne tarkistetaan vuosittain siten, että ne ovat ajantasaiset ja lisäksi Pirkanmaan

hyvinvointialueen mukaiset. Tavoitteenamme on noudattaa ja kehittää toimintatapoja ja -malleja, jotka tukevat arvojemme mukaisen toiminnan toteutumista ja asiakastyytyvyyttä.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palavereissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä.

Laatutavoitteet ovat:

- asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa
- asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita,
- asiakkaan elämässä on hänelle mieltä sisältöä,
- 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.

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

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

Asumisen palveluiden asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta kasvokkain tapahtuvan palauteen annon lisäksi toimintayksiköille sähköisesti pirha.fi/palautte-osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025.

Apilassa tehdään kotihoidon käyttämä osittaisarviointi RAI:sta, kun asiakasohjaajat sitä pyytävä ja se toimitetaan sitä pyytäneelle asiakasohjaajalle. Koko henkilökunta on suorittanut vaadittavat RAI-verkkokurssit. Lyhytaikaishoidon asiakkaille ei tehdä jaksoilla säännöllisiä RAI arviointeja.

Lyhytaikaisyksikkö **Apilan** henkilöstö sekä hoivatyön esihenkilö osallistuvat yhdessä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja seurantaan. Omavalvontasuunnitelmaa on voinut jokainen henkilöstön jäsen laatia kaikille avoinna olevalla alustalla. Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden ja työntekijöiden sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja omien asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistamisen keinoin.

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

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

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Vastuualuejohtaja vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten asumisen palveluiden kokonaisuudesta. Palvelupäällikkö vastaa oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja

toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä toimintayksiköiden lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa lähiesihenkilö. Asumisen palveluiden vastuuyksikkö- ja vastuualueetasolla pidetään viikoittaiset johtotiimikokoukset, joissa käsitellään säännöllisesti omavalvontaan liittyviä aihealueita.

IKI-asumispalvelut, Pohjoinen1 aluetta johtaa palvelupäällikkö Anne Paavilainen anne.paavilainen@pirha.fi.

Apilassa toimii lähiesihenkilönä hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu sanna.alanaatu@pirha.fi, joka vastaa palveluiden laadusta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Lähiesihenkilön sijaisena toimii tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja tai hoivatyönesihenkilö kollega toisesta yksiköstä. Jokaisella Apilan 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 turvallisuuspäätös)

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

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

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

”Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoja ja niiden vaikutuksista sekä muista asiassa merkityksellisistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti.” (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi))

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

Apilaan asiakkaat tulevat asiakasohjaajien tai kriisipäivystyksen kautta. Asiakkaiden tullessa **Apilaan** haastatellaan asiakas ja hänen läheisensä vastaanottavan hoitaja toimesta. Asiakas ilmaisee omat tavoitteensa jaksolle ja ne kirjataan potilasjärjestelmään. Koko henkilökunta sitoutuu noudattamaan asiakkaan tavoitteita. Asiakkaan nimi voidaan laittaa huoneen oveen jakson ajaksi asiakkaan luvalla. Tämä lisää asiakkaan omatoimisuutta, tukee toimintakykyä ja lisää hoidon turvallisuutta.

Apilassa ei tehdä hoito- ja palvelusuunnitelmia. Asiakkaan tullessa jaksolle toteutetaan joka kerta tulokeskustelu ja kotiutuessa loppuarvio, jotka kirjataan potilastietojärjestelmään. Tulokeskustelut käydään raportilla lävitse ja ne ovat potilastietojärjestelmässä hoitotiimin luettavana. Joka työvuorossa tehdään kirjauksia asiakkaasta päivittäismerkintöihin ja jakson päättyessä tehdään loppuarvio koko jaksosta. Säännöllisiä RAI arviointeja ei tehdä lyhytaikaishoidon asiakkaille.

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

Apilassa asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat lähtökohtana asiakkaan hoidossa. Asiakkaat osallistetaan arkiseen päätöksentekoon toimintakykynsä ja päätöksenteko taitojensa ja ymmärryksensä mukaisesti. Huoneet ovat lähtökohtaisesti yhden hengen huoneita, joista yhteen on mahdollisuus sijoittaa väliaikaisesti kaksi asiakasta. Arvioinnin paikan käytöstä tekee asiakasohjaajat. Henkilökunta sijoittelee asiakkaat huoneisiin asiakkaiden toimintakykyä edistäväksi, tarkoituksen mukaiseksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi.

Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan taitojensa säilyttämiseen ja kehittämiseen heidän toimintakykynsä huomioiden kaikissa arjen toiminnoissaan. Hoitotoimissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä, henkilökohtaista vapautta ja intymiteettisuojaa ja tavoitellaan yhdessä asetettuja hoidon tavoitteita. Asiakkaille tarjotaan aktiivisesti mahdollisuuksia osallistua erilaisiin arjen aktiviteetteihin. Kaiken hoidon ja toiminnan perustana on huomioida asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Apilan henkilöstö sitoutuu kunnioittamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

Itsemääräämisoikeutta vaalivat yhteiset linjaukset on kirjattu ylös omavalvontasuunnitelmaan, joka toimii henkilöstön perehdytyksen työvälineenä. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta, mikäli asiakkaan toiminta ei aiheuta vaaraa hänen itsensä, muiden asiakkaiden tai henkilökunnan turvallisuudelle.

Fyysisen toimintakyvyn heikentyessä kaatumisriskiä arvioidaan yhdessä asiakkaan, läheisten ja hoitohenkilökunnan kanssa. Kaatumisriskissä oleville asiakkaille tehdään lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT), jonka tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaiden liikkumiskykyä ei rajoiteta, kuin erittäin perustelluista syistä. Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan fyysisen toimintakyvyn, lihaskunnan ja tasapainon ylläpitämiseen kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Korkean kaatumisriskin asiakkailla voidaan käyttää asiakkaan omia lonkkasuojia edistämään uskallusta omaehtoiseen liikkumiseen ja kaaduttaessa vaurioiden ennaltaehkäisyssä.

Lisäksi erilaisilla liikkumisen apuvälineillä (rollaattori, taso-ford, kaiteet, tukikahvat, keppi, kelattava pyörätuoli) pyritään edistämään omaehtoista liikkumista. Sallimalla itsenäinen ja/tai tuettu/ohjattu liikkuminen mahdollisimman pitkään, lisätään asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tunnetta, pidetään yllä fyysistä toimintakykyä, ennaltaehkäistään käytöshäiriöitä ja vähennetään tällöin myös monenlaista rajoitteiden tarvetta.

Rajoittamiskeinoina voidaan käyttää sängynlaitoja, pyörä- tai gerituolia pöytälevyllä tai haaravyöllä, sekä hygienihaalaria. Näitä perustellusti käytettäessä tehdään asiasta huolelliset kirjaukset ja arvio asiakkaalle koituneesta hyödystä tai haitasta. Hygienihaalarin ja haaravyön käyttö lyhytaikaishoidossa on harvinaista ja sitä käytetään vain erittäin painaviin perustein. Siihen pyydetään lääkäriltä lupa ja sen käytön tarvetta arvioidaan jatkuvasti päivittäin ja vähintään kolmen kuukauden välein. Haalarista luovutaan heti, kun sen käyttöön ei ole erityisen painavia perusteita. Kaikki rajoitteet kirjataan potilastietojärjestelmään ja perustelu niille.

Jaksolle tullessa lyhytaikaishoidon asiakkaille tehdään tavaraluettelo ja lasketaan rahat. Asiakas on itse vastuussa mukanaan tuomistaan rahavaroista ja säilyttää ne lähtökohtaisesti itsellään tai omasta toiveestaan antaa ne säilytyksen hoitohenkilökunnalle. Mikäli asiakas pyytää ja läheinen toivoo, voidaan asiakkaan rahavarat ottaa tilapäisesti säilytykseen jakson ajaksi. Asiakkaan toiveesta rahavaroja säilöön otettaessa rahavarat lasketaan kaksoistarkistuksella ja tieto kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkailta on yleensä mukana vaatteet, hygieniatarvikkeet, puhelin ja nämä säilytetään asiakkaan huoneessa.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon lain (741/2023, 29§) mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan toimin. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

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

Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kun 38 §:ssä säädetään tai antaa

39:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyjä ovat myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät tiedot käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Jos asiakas tai läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun, hän voi kertoa suoraan asiasta **Apilan** henkilökunnalle tai lähiesihenkilölle. Toivomme palautetta matalalla kynnyksellä, jotta pääsemme heti selvittämään ja keskustelemaan palauteen antajan kanssa hänen kokemuksestaan. Henkilökunta tiedottaa asiakasta tai omaista mahdollisuudesta tehdä muistutus, antaa yhteystiedot ja järjestää ilmoituksen tekemisen mahdollisimman helpoksi. Pirkankoivun pääaulassa on palautelaatikko, johon asukkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

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/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. **Apilan** tiimiin esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Pohjoisen alueen palvelupäällikkö Anne Paavilainen anne.paavilainen@pirha.fi vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

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

2.5 Henkilöstö

Apilassa toimii vakituisissa tehtävissä hoitotyössä kaksi sairaanhoitajaa, viisi lähihoitajaa ja yksi sosiaaliohjaaja. Lisäksi tiimissä sijaisuuksissa toimii lähihoitajia, sairaanhoitajia, terveydenalan opiskelijoita ja hoiva-avustajia tilanteen ja tarpeen mukaan. Pirkankoivussa on fysioterapeutti, joka voi kohdentaa työpanostaan **Apilan** asiakkaisiin lähetteen perusteella. Hallinnollisista tehtävistä huolehtii hoivatyön esihenkilö, jolla on kolme asumispalveluysikköä ja pesula vastuualueenaan. Tarvittaessa asiakkaiden pyykkihuollosta huolehtii pesulassa työskentelevä hoiva-avustaja ja **Apilan** korjaustöistä Pirkkalan kunnan kiinteistönhuoltaja. Pirkankoivussa työskentelee myös vastaava sairaanhoitaja, joka toimii tarvittaessa esihenkilön sijaisena ja hän voi osallistua myös hoitotyöhön.

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

Hyvinvointialueella työskentelee vakinaista varahenkilöstöä, jotka kiertävät erilaisissa sijaisuuksissa ([Vakinainen varahenkilöstö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)) sekä lisäksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa, jos vakinaista varahenkilöä ei ole kiinnittää poissaoloon. Vuokratyövoiman hallittua käyttöä tullaan suunnittelemaan ja yhtenäistämään tarpeita vastaavaksi. ([Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)). Vuokratyövoimaa käytetään, jos henkilöstövajausta ei saada

täytetyksi omalla varahenkilöstöllä tai sisäisin henkilöstöjärjestelyin. Ensisijaisesti käytetään Temporen vuokratyövoimaa ja toissijaisesti muuta kilpailutettua henkilöstövuokrausta. Kilpailutetun henkilöstövuokrauksen käytöstä on laadittu erilliset ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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

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

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

Apilassa uudelle työntekijälle nimetään tiimistä perehdyttäjä. Perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö, **Apilan** hoitohenkilöstö ja perehdytettävä itse. Työntekijälle suunnitellaan uuden työsuhteen alussa tilanteeseen soveltuva määrä perehdytysvuoroja. Vuokratyövoimaa

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytoivat esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) ennen työsuhteen alkamista. JulkiTerhikki/JulkiSuosikki on Valviran ylläpitämä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkinen tietopalvelu, josta voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Lisäksi ikäihmisten palveluiden esihenkilöt tarkistavat Valvontalain 28§:n perusteella työntekijän rikostaustaotteen, joka ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Pirkanmaan hyvinvointialueella rikostaustaote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa. Työntekijä tilaa rikostaustaotteen itse ja esittää sen esihenkilölle. Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmä Primaan. Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (12227/2016) 48§ mukainen rokotesuoja.

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

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

Lääkehoidon osaamiseen edellytetään tehtävän mukaista LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista sekä työpaikalla annettavia näyttöjä. Verkkotestit on mahdollista suorittaa myös työpaikalla heti työsuhteen alussa.

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

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.) **Apilassa** hoitohenkilöstö suorittaa Pirhan sosiaalihuollon kirjaaminen verkkokoulutuksen, Pirhan tietosuoja- ja tietoturvan verkkokoulutuksen, Kelan kantapalveluiden Moodle-kurssin, kotihoidon RAI:n sekä myöhemmin Saga-koulutuksen sekä OMNI 360 koulutuksen. Koulutuksista saadut todistukset toimitetaan lähiesihenkilölle. Lisäksi Pirha tarjoaa laajasti erilaisia koulutusmahdollisuuksia, joilla tuetaan omaan työhön liittyvää osaamisen syventämistä.

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

Apilan lähiesihenkilö varmistaa opiskelijoiden oikeuden työskennellä tehtävässä tai sijaisuudessa **Apilassa** sekä riittävän kielitaidon mm. haastattelemalla heitä. Heille on nimetty **Apilassa** oma perehdyttäjä 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. Kansainvälisillä opiskelijoilla ja työntekijöillä on itsellä merkittävä vastuu edistää suomen kielen taitoaan osaamisensa vahvistamiseksi.

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan. Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle, oppilaitokselle tai viranomaiselle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Pirhan linjaus on, että rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.” Rekrytointivaiheessa esihenkilö pyytää rekrytoitavaa toimittamaan esihenkilölle työntekijän rikostaustaotteen ennen työn aloitusta rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) valvontalain 28 §:n mukaisesti.

Työssä ollessaan henkilöstön riittävästä ammattitaidosta pidetään huolta siten, että esihenkilö pitää kirjaa suoritetuista lääkehoidon osaamisenteistä ja näytöistä. Ne ovat voimassa viisi vuotta suorittamisen jälkeen. Lääkehoidon verkkokurssit (LOVe) ja tentit ja lääkehoidon näytöt tulee suorittaa viiden vuoden välein ja aina tarvittaessa, esimerkiksi saapuessa takaisin työelämään pitkän poissaolon jälkeen. Lääkenäytöt annetaan yksikön sairaanhoitajalle.

Lääkenäytöistä ja tenteistä kirjataan todistukset, mitkä työntekijä on velvollinen toimittamaan yksikön esihenkilölle tai hänen sijaiselleen. Verkkotestit on mahdollista myös suorittaa ennen työsuhteen alkua tai työsuhteen alussa.

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

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Yksikön esihenkilö on päävastuussa siitä, että työvuorossa olevan hoitohenkilökunnan osaaminen ja määrä ovat riittävällä tasolla ja valtakunnallisesti määritellyn Pirkanmaan Hyvinvointialueen hoitajamitoituksen mukaiset. Työntekijämitoitusta seurataan kuukausittain esihenkilön ja johdon toimesta. Osaavan henkilöstön riittävyyden takaamiseksi Pirkankoivussa on muun muassa käytössä varahenkilöpooli, minkä avulla voidaan yllättävistä poissaoloista johtuvia henkilöstövajauksia paikata. Yksiköllä on myös ennestään tuttuja keikkatyöntekijöitä, joita voidaan tarvittaessa kysyä työvuoroon, samoin kuin henkilökuntaa itseään. Myös Pirkankoivun muilta osastoilta on tarvittaessa mahdollista siirtää henkilöstöä muille osastoille henkilökuntavajetta paikkaamaan. Henkilöstömitoitus ja resursointia koskevat

vaatimukset otetaan huomioon aina henkilöstömäärän riittävyttä laskiessa. Yksikön henkilöstömäärän riittävyden takaaminen on esihenkilön tai hänen valtuuttamansa sijaisen vastuulla. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät huolehtivat poissaolotapauksissa riittävän henkilöstömäärän toteutumisesta sovittujen prosessein mukaisesti.

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri

yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Apilan asiakkaiden asioissa tehdään yhteistyötä läheisten, kotihoidon, asiakasohjaajien, kriisipäivystyksen, fysioterapeuttien sekä terveystieteiden kanssa. Työtä suunnitellaan sekä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä. Tiedonkulku eri yhteistyötahojen kanssa toteutuu puhelimitse, hoitoneuvotteluissa, sähköpostitse sekä osittain potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjausten avulla ja toimeksiantojen avulla. Pirkkalan asiakasohjaajat työskentelevät samassa rakennuksessa, joten heidän kanssaan voidaan tehdä yhteistyötä suoraan keskustelemalla.

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)

Apila sijaitsee Pirkankoivussa Pirkkalan kunnassa Kyöstin alueella. Alue on rauhallinen, vihreä ja viihtyisä. Pirkankoivussa on puistomainen ympäristö, aidattuja ulkoilualueita ja talon ympäri kiertää kävelypolku. Lähellä on lähikauppa, jossa asiakkaat voivat tehdä halutessaan pieniä ostoksia. Talo on rakennettu esteettömäksi ikäihmisten tarpeisiin ja on Pirkkalan kunnan omistuksessa, joka toimii kiinteistön vuokranantajana.

Pirkankoivu on kaksikerroksinen keltatiilinen rakennus. Yleisiä tiloja ovat aula, ruokasali ja käytävätilat. Pirkankoivussa on kuntosali, neljä saunaa ja uima-allas, joka on Pirkkalan liikuntatoimen käytössä. Talossa on viisi eri osastoa (Niittyvilla, Tähkä, Kanerva, Hoivaosasto sekä lyhytaikaishoidon yksikkö **Apila**). Lisäksi kiinteistössä on pesula ja kylmiö. Lisäksi on toimistotiloja ja litan kammari, joka on päivätoiminnan käytössä.

Apilan huoneet ovat pääsääntöisesti yhden hengen huoneita, yhteen huoneeseen mahtuu tilapäisesti kaksi henkilöä. Huoneissa on valmiina sänky, yöpöytä, vaatekaapit, suihku- ja wc-tila. Ruokailu tapahtuu oman yksikön ruokasalissa, jonka yhteydessä on keittiö ja viihtyisä oleskelutila. **Apilalla** on aidattu ulkoilualue ja iso terassi.

Kiinteistönhuoltoa, kuntoa ja vikatilanteiden korjauksia ja remontointia organisoii ja niistä vastaa yhteistyössä Pirha ja Pirkkalan kunnan tilapalvelut laaditun huoltosopimuksen jaottelun mukaisesti.

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

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

Palo- ja pelastusviranomaisen viimeisin tarkastus 1.9.2023

Terveydensuojeluviranomaisen viimeisin tarkastus 30.11.2023.

Radon -mittaus 6.2.2024.

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

Mikäli tukipalveluiden kanssa on tarpeen tehdä epäkohtailmoitus, se tehdään HaiPro - ilmoituskanava kautta. Ensisijaisesti pyrimme hyvään keskustelu- ja neuvotteluyhteyteen tukipalveluiden edustajien kanssa.

Tukipalveluiden tuottajat toimivat Pirhan kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti ja sopimuksissa määriteltyjen kriteereiden täyttämällä välineillä. Tukipalvelut vastaavat oman henkilökuntansa perehdyttämisestä omaan työkenttäänsä ja heidän osaamisensa varmistamisesta ja ylläpidosta. Jos epätarkoituksenmukaisia välineitä tai puutteita työtaidoissa havaitaan, asiasta keskustellaan tukipalveluiden edustajien kanssa ja tehdään tarvittaessa HaiPro -ilmoitus.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ja niiden toimintakunto ovat yksikön sairaanhoitajan vastuulla. Henkilöstön käytössä olevat laitteet esim. verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-

järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintäteknikka). **Apilassa** on moottoroidut hoitosängyt, jotka huolletaan säännöllisesti.

Käytössä on hoitajakutjärjestelmä Askom Miratel Aurora, jolla on päivystävä vikatilakorjauspalvelu. Asiakkaille voidaan antaa hoitajakutsuranne hoitajan hälyttämiseen asiakkaan luokse tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee apua. Asiakkaalle voidaan myös ottaa käyttöön erillinen dementiaranneke, joka antaa hälytyksen hoitajan puhelimeen, jos asiakas menee tietyille ulko-oville. Lisäksi yksikössä on yöaikaan toiminnassa olevat liiketunnistimet. Lisäksi talossa on käytössä kameravalvonta.

Asiakkaille annetaan jakson ajaksi käyttöön turvaranneke, jota painamalla saa hoitajan luokseen. Turvarannekkeet testataan aina asiakkaan vaihtuessa. Hälytysjärjestelmä huolletaan säännöllisesti.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

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

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman 28.3.2023. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen 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://www.pirha.fi/intra/tietosuojaja-tietoturvaohjeet)

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

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

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

Järjestelmävioissa tai tietokoneen toiminnan häiriöissä otetaan yhteyttä Istekkiin

puh. 03 31171144 1144.kayttotuki@pirha.fi

Olemme varautuneet kirjausten tekemiseen manuaalisesti poikkeustilanteissa, ja asiakkaiden lääkitystiedot löytyvät yksiköistä manuaalisina kirjallisina tietoina. Talosta löytyy kannettavia tietokoneita, joita voidaan käyttää määrätyn ajan ilman lataus tai verkkovirtamahdollisuutta. Hoitohenkilökunnan puhelimitse voidaan tarvittaessa jakaa netti kannettavaan tietokoneeseen.

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

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa asumisen palveluissa, myös ostopalvelu - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. 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](#)

Apilan lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty 14.11.2024. **Apilan** esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Apilan tiimin vastuusairaanhoitaja vastaa **Apila** yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta arjen työskentelyssä ja seurannasta palveluyksikössä. Jokaisen yksikön hoitohenkilökunnan jäsenen tulee perehtyä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja siihen perehtyminen kuitataan lääkehoitosuunnitelmassa olevin lukukuittauksin. Jokainen hoitotyötä tekevä on velvollinen noudattamaan yksikön lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu **Apilan** osaston toiminta, lääkehoidon toteuttamistavat, sekä lääkäripalvelut. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu osaston lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen, nk. riskialttiit lääkkeet ja vaaratapahtumista ilmoittaminen. Henkilöstön lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet on kirjattu, sekä työnjako. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu lääkehoitoprosessin osaamisen varmistaminen ja

lupakäytännöt. Lääkehoidon prosessi on kuvattu suunnitelmaan kokonaisuudessaan. Lääkehoitosuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

2.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia ja käytänteitä, jotka on laadittu ikääntyneiden asumispalveluille. Olemme aktiivisesti yhteistyössä hygieniayksikköön hygieniahoitajiin. Yksiköissä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt. Erillistä yksikkötasoisista hygieniasuunnitelmaa ei ole käytössä vaan noudatamme asumisyksiköille kohdennettuja hygieniayksikön laatimia ohjeita. Yksikön on erikseen nimetty hygieniayhdyshenkilö.

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastoilla työskentelyn aloittavan hoitohenkilökunnan jäsenen tulee tutustua Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniakäytänteisiin ja infektiontorjunnan 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 hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti.

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

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Apilan hygienia yhdyshenkilöinä toimii.

sairaanhoidtaja Hanne Janhonen ja lähihoitaja Fikreta Sulejmanovic hanne.jankonen@pirha.fi ja fikreta.suljemanovic@pirha.fi

Tarvittaessa konsultoidaan Tays:in hygieniahoitajaa: puh. 044 4728752

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja leviäminen ovat vahvasti liitoksissa koulutukseen ja hygieniakäytänteisiin. Tämän vuoksi heti osastolla työskentelyn aloittavan hoitohenkilökunnan jäsenen tulee tutustua Pirkanmaan Hyvinvointialueen hygieniakäytänteisiin ja infektiontorjunnan 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 kurssialustalla. Pirkanmaan Hyvinvointialueella toteutunutta hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeiden noudattamista seurataan myös käytössä olevin hyvinvointialueen sisäisin mittarein ja kyselyin säännöllisesti.

Hygieniayhdyshenkilön tehtävään kuuluu työyhteisön hygieniakäytänteiden päivittäminen ja ylläpitäminen yhdessä hoitohenkilökunnan ja esihenkilön kanssa. Hygieniayhdyshenkilölle tarjotaan myös säännöllisesti tarvittavaa koulutusta ja heidän tehtäväänsä on jakaa tietoa koko hoitohenkilökunnalle. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. **Apilassa** noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asumispalveluyksiköille laadittuja infektio- ja tartuntatauti-ohjeistuksia, joista löytyy ohjeet mm. aseptiseen työskentelyyn, suojautumiseen eri tilanteissa, eritetahroista ja eristyksestä.

Mahdollisista hygieniaan liittyvistä puutteista jokainen työntekijä on ne huomattuaan veloitettu tekemään HaiPro-ilmoituksen ja välttämättömiin toimiin ryhdytään sen jälkeen yksikössä. Hygieniakäytänteissä ja/tai infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisyn noudattamisen poikkeamissa tai tiedon puuttuessa työntekijät ovat myös oikeutettuja saamaan lisäkoulutusta ammatinharjoittamisen tueksi.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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

Apilassa Sanna Alanaatu vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojaan 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 perehdytysvaiheessa. Myös kirjaamisen ohjeita ja perusteita käydään tarvittaessa ja säännöllisin väliajoin läpi työyhteisön kanssa keskustellen. Työntekijöitä rohkaistaan kysymään neuvoa myös muilta kokeneilta yksikön työntekijöiltä.

Asiakkaan 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. Pirkankoivun toimitiloissa olevassa monistamossa olevaan lukittuun tietoturva-astiaan viedään hävitettävät paperit. Tietoturva-astia tyhjennetään säännöllisesti. Tyhjille lääkeannospusseille on osoitettu yksikössä erillinen tietosuoja-jäteastia, mikä tyhjennetään säännöllisesti.

Kaikki asiakastiedot kirjataan viipymättä saman päivän aikana potilastietojärjestelmään omilla tunnuksillaan. Työsuhteen alkaessa työntekijät perehdytetään ja he allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. **Apilan** 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 - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

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

Asiakkaat 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 **Apilan** asiakkaat osallistua ja esittää toiveita Pirkankoivussa järjestettävistä tapahtumista ja antaa palautetta toiminnasta. **Apilan** asiakkailta, läheisiltä ja työntekijöitä kerätään palautetta Pirhan palautekanavien ja säännöllisten kyselyiden avulla. Kyselyjen tulokset käydään läpi tiimipalavereissa ja toimintaa kehitetään ja suunnataan saatujen palautteiden perusteella ja kohdennettujen resurssien puitteissa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri

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

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

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa esihenkilö Sanna Alanaatu ja vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo. Esihenkilön vastuulla on organisoida perehdytys omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon, mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevaista epäkohdista ja niiden uhista. Työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Jokaisella työyhteisöön kuuluvalla on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa riskeihin työssä ja toimintaympäristössä, sekä tiedottaa niistä esihenkilölle ja raportoida läheltä piti- ja toteutuneet vaara- ja uhkatilanteet ohjeistusten mukaisesti Haipro järjestelmään.

Palo- ja pelastus-, turvallisuus-, hygieni- ja ensiapukoulutusta pyritään järjestämään säännöllisesti, jotta mahdollisia riskitilanteita pystyttäisiin ennaltaehkäisemään. Henkilöstölle pyritään myös järjestämään säännöllisesti työergonomiaan ja asukassiiirtoihin liittyvää koulutusta. Osastolla on käytössä ajanmukaiset asukassiiirtojen apuvälineet. Henkilöstö saa ohjausta uusien laitteiden käytössä. Työyhteisön konsultoitavissa on fysioterapeutteja.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)

- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmillä 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.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa. 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.

Apilassa tuttujen, yksikön luonteen ja hoito- ja työprosessit tuntevien hoitajien merkitys korostuu asukasturvallisuus ja työturvallisuus näkökulmista. Sijaiseksi pyritään järjestämään tuttu hoitaja, joka tuntee osaston asiakas- ja yhteistyöprosessit sekä toimintatavat. Vuorojen vaihteessa pidetään aina suullinen raportti, jossa jokaisen asiakkaan tilanne käydään läpi. Suullisen raportin lisäksi kirjat tehdään potilastietojärjestelmään. Mahdollisten tietoliikenneongelmien vuoksi asukkaiden ajantasaiset lääkelistat ovat tulostettuina yksikön kansiossa.

3.2 Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

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

Apilan esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tapahtumien tarpeellisesta selvityksestä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä työtiimin kanssa. Ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun ilmoituksen käsittelyyn tarvittavat tiedot ja selvitykset on saatu käsittelijän käyttöön.

Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi turvallisuus vastaavat, lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön käsittelee haittatapahtuma- ilmoituksia säännöllisesti tiimipalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstö vastaa asukkaiden voinnin ja tilan kuvaamisesta työvuorokohtaisesti potilastietojärjestelmään. Pirhan ja Pirkkalan kunnan tilapalvelut vastaavat vikatilatoimeksi antojen toteutuksesta ja niiden laadukkuudesta sopimuksessa sovitulla työnjaolla.

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

Mahdollisista vaara- ja läheltä piti –tilanteista työntekijä tekee HaiPro –ilmoituksen. Yksikön työntekijää informoidaan hänen ilmoitusvelvollisuudestaan/-oikeudestaan heti työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa. Yksikön HaiPro-ilmoituksia käsittelevälle henkilölle tulee sähköinen heräte tehdystä ilmoituksesta. Ilmoitukset käsitellään viipymättä ilmoituksen saapumisen jälkeen, kun käsittelyyn tarvittavat asiat ovat käsittelijän tiedossa. Tapaturmaan tai vakavaan läheltä piti –tapahtumaan liittyvistä ilmoituksista tulee ilmoittaa myös erikseen vielä esihenkilölle mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Ilmoituksen saatuaan yksikön esihenkilö lähtee tekemään tarvittavat korjaavat toimet. HaiPro-ilmoituksia käsitellessä esihenkilöllä on mahdollisuus haastatella tilanteessa läsnä olleita henkilöitä.

Vakavan vaaratapahtuman tai tapaturman sattumisen jälkeen työntekijän kanssa keskustellaan tarpeen ja toiveen mukaan kaksin tai koko tiimin kesken ja työntekijää ohjataan tarvittaessa hakeutumaan työterveyteen. Työterveyden kontaktoinnissa suositetaan OmaPirte-sovelluksen kautta yhteydenottoa. Työntekijän tai koko työyhteisön kanssa voidaan pitää tapahtuneen jälkeen tarvittaessa debriefing- keskustelu, jossa käydään tapahtumien kulku läpi ja jatko-ohjeet tilannekohtaisesti. Asukkaalle tai omaiselle sattuneesta vakavasta tapaturma- tai

vaaratilanteesta on mahdollista käydä hoitajan johdolla keskustelua asiasta. Myös esihenkilö voi pitää keskustelun tarvittaessa asukkaan tai hänen läheisensä kanssa.

Asiakkaalle sattuneesta tapaturmasta konsultoidaan tarvittaessa lääkäriä ja hänen mahdollinen jatkohoitonsa määräytyy hoidon rajausten mukaan. Asiakkaan läheistä ohjeistetaan hakeutumaan tarvittaessa omaan työterveyteen, julkiseen tai yksityiseen hoitoon tai hänelle soitetaan tarvittaessa ambulanssi. Jokaisen asiakkaan asioita hoitavan henkilön kanssa on erikseen sovittu, minkälaisista asioista omaiseen, läheiseen tai edunvalvojaan ollaan yhteydessä ja niiden ohjeiden mukaan kontaktoidaan tämä henkilö.

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

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.

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

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Apilassa Haipro -ilmoituksia käsitellään tiimipalavereissa kuukausittain. Seuraamme aktiivisesti hygieniavastuuhenkilöiden toimesta Pirkan hygieni- ja infektioiden torjunta yksikön

ohjeistuksia ja viemme ne työyksikön käytänteihin. Asiakas ja työturvallisuudesta käydään jatkuvaa ja aktiivista keskustelua työyhteisössä osana arjen työtä ja tiimipalavereita.

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

Ikäihmisten asumisen palveluissa HaiPro- raportit käsitellään lähiesihenkilön tai vastaavan sairaanhoitajan toimesta toimintayksikön palaverissa henkilöstön kanssa kuukausittain ja palvelupäällikön toimesta alueen johtotimissä kvartaaleittain. Kootusti HaiPro- raportit käsitellään ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä kvartaaleittain. Toimintayksiköiden työturvallisuusriskit päivitetään Granite- järjestelmässä vähintään kaksi kertaa vuodessa. Riskien arviointi toimenpiteineen tehdään yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön ja turvallisuusyhdyshenkilön johdolla. Riskien seuranta toteutetaan ajantasaisesti toimintayksikköpalavereissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

lähestytään asiassa päällikkötahoja tai Pirhan sopimuksin sisällön tarkemmin tuntevia asiantuntijoita asian selvittämiseksi.

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

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

Keikkahenkilöstön palkkaamiseksi yksikköön käytetään tarvittaessa ensisijaisesti henkilöstövuokrauspalvelu Temporea, jos yksikön oman keikkalaisreservin tai työntekijöiden voimin ei työvuoroon saada riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa. Tempore 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 suoritetut lääkeluvat, 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.

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

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. **Apilan** henkilöturvallisuus testataan kuukausittain. Turvalaitteiston testauksen raportoinnista on annettu erillinen ohje.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

4.1 Toimeenpano

Apilan omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaa Sanna Alanaatu, sanna.alanaatu@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet:

Hoivatyön esihenkilö Sanna Alanaatu, vastaava sairaanhoitaja Maria Laivo, **Apilan** sairaanhoitajat ja **Apilan** työtiimi.

Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijän perehdytysuunnitelmaa ja löytyy yksikön ilmoitus taululta ja turvallisuus kansioista. **Apilan** työtiimin jäsenet lukevat omavalvontasuunnitelman, kun sen sisältö on hyväksytty, kuittaavat sen luetuksi ja toimivat siinä esitettyjen ja sovitujen yhteisten prosessien mukaisesti.

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

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

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Apilan omavalvontasuunnitelma on saatavilla **Apila** yksikön ilmoitustaululla, josta sen voi lainata luettavaksi yksikössä. Lisäksi siihen voi tutustua Pirhan verkkosivuilla. Myöhemmin omavalvontasuunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu

olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain. Pirhan päivittäessä omavalvontasuunnitelman pohjaa, tulee Pirhan omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston mahdollistaa omavalvontasuunnitelmien päivittäjille kohtuullinen aika asiakirjan päivittämiseen eri yksiköissä yhdessä työntekijöiden kanssa.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa palveluyksikön 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.

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

5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Pirkkala 18.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Sanna Alanaatu
Toimialuejohtaja Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.