



Omavalvontasuunnitelma

Tiuravuoren palvelukeskus ja Ryhmäkoti Pehtoori

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	22
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	24
3.6 Henkilöstö.....	25
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	29
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	30
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	31
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	34
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	38
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	40
3.13 Infektioiden torjunta	40
4 Omavalvonnan riskienhallinta	41
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	41
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	43
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	44
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	46
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	46
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	47
5.1 Toimeenpano.....	48
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	48
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	50

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Tiuravuoren palvelukeskus ja Ryhmäkoti Pehtoori

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Tiuravuoren palvelukeskus, Kuusistontie 3A, 33480 Ylöjärvi:

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset:

- Tiurala, 1.krs, p. 040 133 1527
- Tarupirtti, 2.krs, p. 040 133 1520

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset:

- Lyhytaikaisyksikkö, 1.krs, p. 040 133 1523

Laitoshoito, ikäihmiset:

- Perttelintupa, 2.krs, p. 050 536 4119

Ryhmäkoti Pehtoori, Keihäsniementie 10 D, 33470 Ylöjärvi:

Ympärivuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset:

- Ryhmäkoti Pehtoori, 1.krs, p. 050 437 1263

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan ja asiakaspaikkamäärä

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset

- Tiuravuoren palvelukeskus, Tiurala, 16 asiakaspaikkaa
- Tiuravuoren palvelukeskus, Tarupirtti, 16 asiakaspaikkaa
- Ryhmäkoti Pehtoori, 11 asiakaspaikkaa

Laitoshoidon palvelut, ikäihmiset

- Tiuravuoren palvelukeskus, Perttelintupa, 16 asiakaspaikkaa

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen, ikäihmiset

- Tiuravuoren palvelukeskus, lyhytaikaisyksikkö, 14 asiakaspaikkaa

Palveluyksikön vastuuhenkilöt

Tiurala, Tarupirtti, Perttelintupa: Osastonhoitaja Kirsi Kuusi, kirsi.kuusi@pirha.fi, p. 050 390 4794

Lyhytaikaisyksikkö ja Ryhmäkoti Pehtoori: Osastonhoitaja Suvi Ruti, suvi.ruti@pirha.fi, p. 050 339 2579

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

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja toiminta-ajatus

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

Tiuravuoren palvelukeskus tarjoaa ikääntyneille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista (32 paikkaa) ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista (14 paikkaa) sekä laitoshoidon (16 paikkaa). Ryhmäkoti Pehtoori tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista (11 paikkaa).

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

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

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa, lyhytkestoista ympärivuorokautista hoitoa ikäihmiselle asumispalveluyksikössä. 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.

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

Asiakkaan käytössä on riittävän yksityisyyden tarjoava oma tila sekä yhteisessä

käytössä olevia WC-/pesutiloja. Huoneet on kalustettu valmiiksi, mutta asiakkaalla on mahdollisuus tuoda mukanaan myös omia pieniä tärkeitä tavaroita.

Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorin tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Asiakkaiden ruokahuolto yksiköissä on järjestetty Pirkanmaan Voimian kautta ja Voimia suunnittelee myös ruokalistat. Yksikön henkilöstö tilaa sähköisen tilausjärjestelmän kautta asiakkaille tarjottavat ateriat. Ateriat tulevat yksikköihin jakeluastioissa, joista ne ovat annostelemista varten valmiina. Pehtoorissa valmistetaan asiakkaiden aamupuuro Pehtoorin omassa keittiössä.

Ruokatarvikkeet Tiuravuoren palvelukeskuksessa tilataan Voimian sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Ryhmäkoti Pehtoorissa ruokatarvikkeet tilataan S-ryhmän kauppakassipalvelun kautta.

Pirha ostaa myös Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorin tilojen siivouspalvelun Pirkanmaan Voimialta. Asiakashuoneiden siivous tehdään 1x viikossa. Lisäsiivoustarpeesta tehdään erillinen pyyntö. Voimia vastaa yleisten tilojen ylläpitosiivouksesta 5 x viikossa (ma-pe). Lyhytaikaisyksikössä yleistentilojen siivousta Voimia toteuttaa myös viikonloppuisin.

Vuodevaatteiden, pyyhkeiden sekä asiakaspyykkien pesusta huolehtii Sakupe Oy henkilökunnan tekemien tilausten pohjalta. Tiuralan, Tarupirtin ja Lyhytaikaisyksikön asiakkailla on pääasiallisesti omat vaatteet, mutta tarvittaessa tilataan vaatetta Sakupe Oy:ltä. Perttelintuvan asiakkailla on pääasiallisesti Sakupelta vuokratut vaatteet vuodevaatteiden lisäksi. Ryhmäkoti Pehtoorissa asiakkaat käyttävät ainoastaan omia vaatteita sekä vuodevaatteita ja pyykinhuollosta vastaa henkilökunta Pehtoorin tiloissa.

Tiuravuoren palvelukeskuksesta Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvalla sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa käy Pirhan oma geriatri säännöllisillä lääkärikiertoilla ja kiertojen välissä pitää etäkiertoja. Lisäksi Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvalla lääkäri on tavoitettavissa ma-ke puhelinajalla ja Pehtoorissa lääkärin puhelinajat ma-to.

Lyhytaikaisyksikössä ei ole lääkärikiertoja, vaan lääkäriä tavoitetaan puhelimitse tarpeen mukaan. Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa fysioterapeutti arvioi kuntoutus- ja apuvälinetarpeita erillisen pyynnön pohjalta. Muita sosiaali- tai terveyshuollon ammattihenkilöitä konsultoidaan tarpeen mukaan.

Tiuravuoren palvelukeskuksen sekä Ryhmäkoti Pehtoorin vartioinnista vastaa Avarn Security. Vartijat tulevat tarvittaessa sekä kiertävät sovitusti yöaikana.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa tiimi-/osastotunneilla on yhdessä henkilöstön kanssa käsitelty palvelulupaus sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot.

Asiakkaan omatoimisuutta, voimavaroja ja toimintakykyä tuetaan sekä luodaan aktiivisen arjen keinoin mahdollisimman virikkeellinen ympäristö. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja arvokas

saattohoito ovat myös keskeisiä arvoja. Yhteistyö omaisten kanssa kuuluu keskeisenä osana hoitotyöhön. Toiminta-ajatuksenamme on tarjota asiakkaillemme turvallinen, viihtyisä ja kodikas asuinympäristö. Asiakkaat ovat vanhuksia, jotka tarvitsevat apua ympäri vuorokauden. Kannustamme asiakkaita, yksilölliset voimavarat huomioivaan, omatoimisuuteen siten, että heidän jäljellä oleva toimintakykynsä säilyy mahdollisimman pitkään. Käytämme työssämme voimavaralähtöistä työskentelytapaa.

Tiuralassa, Tarupirtissä, Perttelintuvassa ja Pehtoorissa jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja hänen muutettuaan ympärivuorokautiseen palveluasumisen tai laitoshoidon yksikköön. Uudelle asiakkaalle tehdään toimintakyvyn RAI- arviointi, joka tarkistetaan puolivuositain tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. RAI- mittarit toimivat apuna hoidon toteutumisen seurannassa.

Omahoitaja kutsuu hoitoneuvottelun koolle mahdollisemman pian asiakkaan yksikköön muuton jälkeen ja myöhemmin tarvittaessa. Yksiköissä työskennellään ympäri vuorokauden, kolmessa työvuorossa (aamu-, ilta- ja yövuorossa). Asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaava geriatri käy kierroilla yksiköissä paikan päällä 3–5 viikon välein, joiden välissä on etäkiertoja. Lisäksi geriatri on tavoitettavissa ma-ke virka-aikana puhelinajalla ja Pehtoorissa ma-to. Lääkəriin saadaan yhteys puhelimitse tai Omni- potilastietojärjestelmän viitteellisen muistutteen kautta. Muuna aikana akuuteissa tilanteissa käytössä on takapäivystyksen lääkäri, joka on tavoitettavissa 24/7.

Lyhytaikaisyksikössä asumispaikkaa odottaville tehdään tarvittaessa RAI- osittaisarviointi sekä väliarvio. Yksikössä henkilöstö toimii yhdessä monialaisesti eri ammattiryhmien kanssa. Lääkärikonsultaatiotarpeissa otetaan yhteyttä tilanteen mukaan takapäivystävään lääkäriin, kiirevastaanotolle, kotihoidon lääkäriin, geriatrian poliklinikalle tai asiakkaan asuinalueen omalääkäriin. Yksikössä työskennellään ympäri vuorokauden kolmessa vuorossa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Tiuralan, Tarupirtin, Lyhytaikaisyksikön, Perttelintuvan ja Ryhmäkoti Pehtoorin henkilöstön kanssa käydään yhteispalaverissa läpi päivitetty omavalvontasuunnitelma, jonka laatimiseen ovat osallistuneet Lyhytaikaisyksikön sairaanhoitaja Elisa Mattila, Tarupirtin apulaisosastonhoitaja Marjo Kaikkonen sekä osastonhoitajat Kirsi Kuusi ja Suvi Ruti. Tietoja on tarvittaessa täydennetty henkilökunnalta saadun tiedon pohjalta. Jokaisen työntekijän vastuulla on käydä läpi Omavalvontasuunnitelma, joka löytyy tulostettuna jokaisesta yksiköstä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Osastonhoitaja Kirsi Kuusi, kirsi.kuusi@pirha.fi, p. 050 390 4794

Osastonhoitaja Suvi Ruti, suvi.ruti@pirha.fi, p. 050 339 2579

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorin esihenkilöt vastaavat yksikön omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Esihenkilöt vastaavat, että Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa omavalvontasuunnitelma on yksiköissä nähtävillä henkilökunnalle, asiakkaille ja omaisille. Tiuralassa omavalvontasuunnitelma on yksikön pääoven ulkopuolella ja Tarupirtissä keittiötä vastapäätä olevalla ilmoitustaululla. Perttelintuvassa omavalvontasuunnitelma on päiväsalin ilmoitustaululla ja Lyhytaikaisyksikössä toimistossa sekä päiväsalissa. Ryhmäkoti Pehtoorissa omavalvontasuunnitelma on päiväsalissa nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

RAI

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

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

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

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

- Asiakas on osallistunut arviointiin, tavoitteena yli 80% asiakkaista
- Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet, tavoitteena yli 70% asiakkaista

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

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

Tiuralan, Tarupirtin, Perttelintuvan ja Ryhmäkoti Pehtoorin henkilökunta on käynyt RAI-arvioinnin verkkokoulutuksen, jonka myös uudet työntekijät suorittavat. Lisäksi henkilökunta osallistuu Pirhan RAI-verkkokoulutuksiin. Yksiköissä on myös kouluttautuneet RAI-avainosaajat, jotka ohjaavat henkilökuntaa RAI:n tekemisessä. Osastonhoitaja, apulaisosastonhoitajat ja RAI-avainosaajat seuraavat kuukausittain RAI-laaturaportteja. Tiimitunneilla käydään säännöllisesti (2–3 viikon välein) läpi RAI:n laatuvaatimuksia ja seurantamittareiden tuloksia, joiden pohjalta henkilökuntaa ohjeistetaan päivittäisessä hoitotyössä ja hoitotyön kirjaamisessa (sis. RAI).

Lyhytaikaisyksikössä henkilökunta on koulutettu RAI-arvioinnin tekemiseen ja RAI-arvioinnit toteutetaan yhdessä työparin kanssa RAI-laatutavoitteiden mukaisesti. RAI-arvioinnin ohjeisukset löytyvät lisäksi Pirhan intrasta sekä tarvittavat yhteystiedot RAI-osaajille.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä

ikäntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

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

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

Kannustamme asiakkaita, yksilölliset voimavarat huomioimaan, omatoimisuuteen siten, että heidän jäljellä oleva toimintakykynsä säilyy mahdollisimman pitkään mm. päivittäisissä toiminnoissa kuten esim. peseytymisissä, pukeutumisessa ja syömisessä. Käytämme työssämme voimavaralähtöistä toimintamallia.

Asumisen palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös ajantasaisilla ja toimintaa ohjaavilla sekä asiakas- että yksikkökohtaisilla suunnitelmilla, huolellisella kirjaamisella, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä ja henkilöstön monipuolisella koulutuksella. Asumisen palvelujen yhteistyökumppaneiden tuottamien palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan osana päivittäistä toimintaa ja palveluja kehitetään järjestämällä säännöllisesti yhteistyöpalavereja.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella ikäihmisten asumisen palveluiden vastuualue on osa ikäihmisten palveluiden toimialuetta. Palvelujohtaja vastaa asumisen palveluiden kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä asumisen palveluiden johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta

palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen palveluiden toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Osastonhoitaja Kirsi Kuusi, kirsi.kuusi@pirha.fi, p. 050 390 4794

Osastonhoitaja Suvi Ruti, suvi.ruti@pirha.fi, p. 050 339 2579

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

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

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelupäätöksen perusteella. Asumisen asiakasohjaaja toimii myös asiakkaan

sosiaalihuoltolain mukaisena omatyöntekijänä ja huolehtii tarvittaessa osaltaan siitä, että asiakkaan palvelut vastaavat hänen palvelutarvettaan. Palvelupäätös perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelujen tarpeiden selvitykseen, joka on toteutettu yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa.

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

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

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

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti, riippumatta heidän toimintakyvystään tai muista piirteistään. Asiakkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita

asiakas haluaa pukea, mitä hän haluaa syödä, koska hän haluaa herätä tai mennä nukkumaan ja haluaako hän esimerkiksi osallistua yksikön tapahtumiin. Asiakkaan mielipidettä kysytään ja hänen toiveitaan kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan.

Säännöllisissä kerran kuukaudessa toteutuivissa asiakaskokouksissa haastatellaan asiakkaita heidän toiveistaan ja tarpeistaan sekä kirjataan nämä muistioon.

Asiakaskokousten pohjalta suunnitellaan mm. ruokailuja ja viriketoimintaa. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asiakasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asiakkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

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

Lisätietoa: [Sosiaalihoollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveystministeriö](#)

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä ennaltaehkäistään asiakkaan epäasiallista ja loukkaavaa kohtelua. Mikäli tällaista käytöstä kuitenkin huomataan, on jokaisella yksikön työntekijällä velvollisuus tuoda asia esille, keskustella asiasta loukkaavasti käyttäytyneen työntekijän kanssa ja tuoda asia esihenkilön tietoon. Esihenkilö puutuu asiaan tarvittavin toimenpitein. Asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa keskustellaan ja käydään tapahtuma läpi.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

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

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

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

Asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan tulovaiheessa asiakkaan oikeusturvasta. Osastojen ilmoitustauluilta löytyvät sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

"Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu."

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa rajoitustoimenpiteistä päätöksen tekee aina lääkäri lääkärikerrolla ja lääkäri kirjaa perustellun hoitopäätöksen myös potilastietojärjestelmään. Päätös rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Ennen päätöksentekoa pyritään selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asiakas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, kuullaan hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistä henkilöä. Mikäli rajoitustoimelle on akuutti tarve, on henkilökunta yhteydessä takapäivystävään lääkäriin, joka voi tehdä lyhytaikaisen rajoituspäätöksen. Hoidosta vastaava lääkäri arvioi viipymättä rajoitustoimen tarpeen.

Tilanteissa, joissa erilaisilla turvavälineillä rajoitetaan asiakkaan liikkumista, harkitaan tarkoin niiden käyttöaiheet ja vaikutus asiakkaan turvallisuuteen, kuntoutumiseen ja elämänlaatuun. Ratkaisu tehdään aina asiakaskohtaisesti, ja sitä ennen on harkittu, soveltuuko joku muu turvallisuutta lisäävä menetelmä paremmin. Asiakkaiden turvallisuus varmistetaan rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Kun kyse on rajoittavasta toimenpiteestä, uusi arvio tehdään aina viimeistään 3–6 kuukauden kuluttua. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan ja kirjataan jokaisella käyttökerralla ja rajoite puretaan heti, kun sitä ei enää tarvita.

Pysyvästi liikuntakyvyttömällä asiakkaalla turvavälineiden käyttöpäätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide. Mikäli asiakas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide vaan keino huolehtia asiakkaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos asiakas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan.

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa on käytössä seuraavia rajoituskeinoja: hygienihaalari, pyörätuolissa tai muussa tuolissa ollessa vyö, laidat sängyssä ollessa. Havainnoimme asiakkaan reagointia rajoitteen käyttöön: ahdistuuko, pyrkiikö laidan yli. Havainnot kirjataan potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa rajoite puretaan. Havainnoimme ja seuraamme asiakkaan vointia tiheämmin rajoitteen käytön aikana.

Asiakkaan omien varojen käsittelyssä ja säilyttämisessä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä 28.5.2024 hyväksyttyä ohjetta. Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan, kuinka asiakkaan käteisvarat säilytetään. Tämä sovitaan asiakkaan ja/tai asioiden hoitajan kanssa.

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

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

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

Lyhytaikaisyksikköön asiakkaan tullessa jaksolle asiakas kirjataan Omni-potilastietojärjestelmään ja tehdään hoitokertomukselle yksilöllinen hoitosuunnitelma

asiakkaan tarpeiden ja toiveiden perusteella. Hoitosuunnitelma sisältää hoidontarpeen, suunnitellut toiminnot, tavoitteen ja loppuarvion. Asiakkaan perustietoja saadaan asiakasohjaajalta, siirtyvästä yksiköstä, asiakkaalta itseltään ja omaisilta sekä kotihoidosta. Omni -järjestelmästä tarkastetaan lisäksi asiakkaan viimeisin epikriisi eli hoitoyhteenveto. Jakson aikana tarvittaessa päivitetään asiakkaan hoitosuunnitelmaa ja aina uudelle jaksolle tullessa.

Uuden asiakkaan tullessa Tiuralaan, Tarupirttiin, Perttelintupaan tai Ryhmäkoti Pehtooriin saadaan asiakkaasta lyhyt suullinen informaatio toimintakyvystä, perussairauksista, lääkityksistä sekä hoidon ja tuen tarpeesta lähettävältä yksiköltä. Lisäksi henkilökunta perehtyy asiakkaan hoitoyhteenvetoon sekä viimeisimpään lääkitykseen.

Omaisille/asioiden hoitajalle annetaan esihaastattelulomakkeet mm. asiakkaan elämänhistoriaan liittyen. Asiakkaalle tehdään aloitus RAI- arviointi viimeistään kuukauden kuluttua yksikköön muutosta ja tämän pohjalta aloitusarvio yhteistyössä geriatrin, hoitohenkilön, asiakkaan ja omaisten kanssa. Aloitusarvion pohjalta laaditaan tarkempi palvelu- ja hoitosuunnitelma, jota päivitetään erityisesti alkuvaiheessa aina kun tietoa asiakkaan yksilöllisistä tarpeista tarkentuu. Hoitosuunnitelmaa päivitetään myös jatkossa aina tilanteiden muuttuessa tai viimeistään 6kk välein. Pääsääntöisesti omahoitaja vastaa hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa

kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa Tiuravuoren palvelukeskusta ja Ryhmäkotia Pehtooria koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- ja valvontavirasto) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

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

Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorin esihenkilölle tulee tieto muistutuksesta. Hän osaltaan käsittelee muistutuksen asianmukaisesti henkilöstön kanssa ja ilman viivytyksiä, varmistaen mahdolliset toimintamuutostarpeet yksikössä. Muutostarpeisiin liittyen päivitetään mm. toimintaohjeet ja järjestetään tarvittaessa lisäkoulutusta/ perehdytystä henkilökunnalle.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa käydään tiivistä yhteistyötä asiakkaiden omaisten kanssa ja heiltä saatua suullista palautetta viedään esihenkilölle. Lisäksi omaiset sekä asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä osastonhoitajaan palautteissa. Henkilökunnalta tiedustellaan yksikön tarpeista ja ajankohtaisista kuulumisista mm. osastojen yhteispalavereissa. Palautteet käsitellään Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorin palavereissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltujen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

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

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

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Tiuralan, Tarupirtin ja Perttelin tuvan henkilöstön kokonaismäärään kuuluvat osastonhoitaja, kolme apulaisosastonhoitajaa, kolme sairaanhoitajaa, kolme geronomia sekä 26 lähihoitajaa.

Lyhytaikaisyksikköön kuuluu osastonhoitaja, joka vastaa myös Ryhmäkoti Pehtoorista, kaksi sairaanhoitajaa, kahdeksan lähihoitajaa ja yksi hoiva-avustaja.

Ryhmäkoti Pehtoorissa on yhdeksän lähihoitajaa. Lyhytaikaisyksikön sairaanhoitaja työskentelee Pehtoorissa säännöllisesti yhden työvuoron kolmessa viikossa ja tarvittaessa.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa akuutteihin sijaistarpeisiin on varattavissa Pirkanmaan hyvinvointialueen varahenkilöitä. Lyhytaikaisiin sijaistarpeisiin on lisäksi käytettävissä tuntityönä tekeviä lähihoitajia ja sairaanhoitajia sekä vuokratyövoimana saatavia hoitoalan ammattilaisia. Pidempiaikaisiin sijaisuustarpeisiin rekrytoidaan määräaikaista sijaista Pirkan ohjeistuksen mukaisesti.

Opiskelijoita on mahdollisuus pyytää sijaisuuksiin, mikäli heillä on riittävät opintopisteet suoritettuna. Lisäksi heillä tulee olla suoritettuna vaadittavat osuudet lääkehoidon osaamisen tenteistä. Opiskelijasijaisia perehdytetään kuten uusia työntekijöitä. Heille annetaan uuden työntekijän kirjallinen perehdytysohjelma, laajempi informaatio asiakkaiden hoidontarpeista sekä perehdytetään vakituisen työntekijän mukana työparina toimien osaston toimintatapoihin, asiakkaisiin sekä lääkehuoltoon. Työvuorossa nimetään opiskelijalle vastuutyöpari.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

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

Rikostaustaote

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

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Vastaanottaja voi tehdä asiakirjoihinsa ainoastaan merkinnän siitä, että ote on esitetty ja tässä yhteydessä kirjata muistiin otteen tunnistetiedot, joita ovat kyseisen henkilön nimi ja otteen päivämäärä. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa uusi työntekijä tekee hoitotyötä, lääkehuoltoa ja kirjaamista aluksi vakituisen työntekijän työparina. Saadun perehdytysohjelman pohjalta työntekijä voi varmistaa ja seurata, että hän on saanut kaikilta vaadittavilta osa-alueilta tarvittavat tiedot. Lisäksi uudelle työntekijälle varataan aikaa vaadittavien verkkokoulutusten suorittamiseen.

Apulaisosastonhoitaja/osastonhoitaja suunnittelee perehdytysjakson työvuorot ja seuraa perehdytyksen etenemistä. Osastonhoitaja ottaa uudet työntekijät vastaan, tilaa tarvittavat tunnukset ja oikeudet, perehdyttää Pirhan yleisiin toimintamalleihin sekä varmistaa perehdytys suunnitelman toteutumisen.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

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

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen.

Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialue tasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa henkilöstö käy kaikki Pirhan ohjeistamat koulutukset, joiden toteutumisen seurannasta vastaa esihenkilö. Henkilöstö osallistuu lisäksi IKI-verkoston foorumeihin ja RAI- koulutuksiin. Lisäksi koulutuksia henkilökunta käy työtehtävien ja esim. kehityskeskusteluista nousseiden tarpeiden ja mielenkiintojen pohjalta. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää sekä kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Kehityskeskusteluiden ja havaittujen huomioiden pohjalta esihenkilö ehdottaa työntekijöille täydennyskoulutuksia.

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

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköiden sekä Ryhmäkoti Pehtoorin henkilöstömitoitus noudattaa vanhuspalvelulakia ja Pirhan ohjeistuksia henkilöstömitoituksesta. Henkilöstömitoitus on suhteessa asiakaslukumäärään ja asiakkaiden

palvelutarpeeseen. Mitoituksen toteutumista seurataan kolmen viikon jaksoissa esihenkilön ja apulaisosastonhoitajien toimesta. Henkilöstömitoituksen toteumaluvut kirjataan Pirhan seurantataulukoon kolmen viikon välein. Mikäli henkilöstömitoitus poikkeaa Pirhan ohjeistuksesta, kirjataan taulukoon perustelut poikkeavalle henkilöstömitoitukselle esim. lisähoitoa vaativa asiakastilanne, jolloin ollut lisäresurssin tarvetta.

Mikäli työvuoroista puuttuu henkilöstöä, edetään puuttuvan työvuoron paikkaamisessa Pirhan ohjeistuksen mukaan seuraavassa järjestyksessä; oman henkilökunnan jakautuminen osastoille, Pirhan varahenkilöresurssi, tuntityöntekijät, vuokratyöntekijät.

Jos työvuoron työntekijämäärää ei saada täytetty edellä mainituilla tavoilla, esihenkilö/henkilökunta organisoi hoitotyön toteuttamista olemassa olevalla resurssilla varmistaen, että jokaisessa työvuorossa työskentelee lääkeluvallinen hoitaja.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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

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

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä Tiurala, Tarupirtti ja Perttelintupa sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa on säännöllisesti hoidosta vastaavan lääkärin lähi- ja etäkierrot. Tässä yhteydessä arvioidaan mm. muiden asiantuntijoiden ja ammattilaisten tarvetta asiakkaiden hyvän hoidon ja palvelun laadun turvaamiseksi.

Tiuravuoren palvelukeskuksessa sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa potilastietojärjestelmään kirjataan terveyden- ja sosiaalihuollon tarpeet sekä toteumat. Eri ammattiryhmien asiantuntijoita kontaktoidaan tarvittaessa puhelimitse ja/tai pegasospostin välityksellä. Lisäksi käytössä on Omni -muistute, jonka voi jättää asiasta toiselle asiantuntijalle.

Analystica digitaalisella lomakkeella tehdään tarvittaessa työpyynnöt fysioterapeutille, jos esim. tarvitaan fysioterapeutin arviota asiakkaan apuvälinetarpeista. Eri hoitoyksiköiden kanssa käydään vuoropuhelua uuden asiakkaan siirtyessä yksikköön tai jos asiakas lähetetään toiseen yksikköön esim. hoitajaksolle. Asiakkaan siirtyessä toiseen terveydenhuollon/sosiaalihuollon yksikköön, huolehditaan asiakkaan mukaan kirjallinen selvitys asiakkaan sen hetkisestä terveydellisestä tilanteesta, lääkityksestä ja avun-/tuentarpeesta.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Tiuravuoren palvelukeskus sijaitsee Ylöjärvellä ja vuokranantajana toimii Ylöjärven kaupunki. Tilat ovat alkujaan rakennettu vanhainkodiksi ja vuosien aikana tiloja on peruskorjattu ja rakennettu lisää tarpeiden muuttuessa. Palvelukeskus sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien läheisyydessä ja ympäristö on viihtyisää mm. ulkoilulle.

Tiuravuoren palvelukeskus toimii kahdessa kerroksessa. Niin sanotulla vanhalla puolella toimivat ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt Tiurala ja Tarupirtti sekä lyhytaikaisyksikkö ja laitoshoidon yksikkö Perttelintupa. Lisäksi vanhalla puolella on ruokahuollon keittiö, kiinteistönhuollon ja laitospesulan omat työtilat. Uudella puolella toimivat Kuntoutus- ja muistiyksikkö, jotka kuuluvat sairaalapalveluihin.

Tiuralassa ja Tarupirtissä on yhden sekä kahden hengen asuntoja, joissa on wc-/suihkutila. Yksiköissä on viihtyisät ruokailu- ja oleskelutilat sekä tarjoilukeittiö. Tiuralassa sijaitseva sauna on molempien yksiköiden käytössä. Asiakkailla on mahdollista luoda asunnosta kodikas tuomalla sinne itselle tärkeitä esineitä, kuten valokuvia, tauluja ja pieniä kalusteita. Tärkeää on huomioida sisustuksessa, että asiakkaalla ja hoitohenkilökunnalla on tilaa liikkua ja työskennellä turvallisesti. Asunnon varusteluun kuuluu sähkösäätoinen sänky, hygieniapatja, peitto ja tyyny. Liinavaatteet ja pyyhkeet asiakas saa talon puolesta.

Perttelintuvassa asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita ja myös Perttelintuvassa kuuluvat asiakasmaksuun samansisältöiset kalusteet ja vuodevaatteet kuten Tiuralassa ja Tarupirtissä. Perttelintuvassa wc- ja suihkutilat sijaitsevat käytävillä. Yksikön keskellä on yhteinen päiväsal.

Ryhmäkoti Pehtoori sijaitsee Ylöjärvellä Keihäsniemen viihtyisällä alueella Keijärven rannan tuntumassa. Tilat on suunniteltu ja rakennettu ikäihmisten palveluasumista varten. Tiloissa on keittiö ja yhteinen oleskelutila sekä saunaosasto. Yhden hengen asiakashuoneita on 11, joissa on oma wc- ja suihkutla. Rajattu ulkoilualue on takapihalla. Tilat omistaa Ylöjärven kaupunki.

Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorin toimitilojen, työmenetelmien ja käytettävien laitteiden sekä aineiden terveydellisiä riskejä arvioidaan säännöllisesti mm. Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalulla.

Toimitiloihin tehty tarkastukset

Tiuralan, Tarupirtin, Perttelintuvan ja Lyhytaikaisyksikön palotarkastus on tehty viimeksi 20.1.2025. Ryhmäkoti Pehtoorissa palotarkastus on tehty 29.1.2024.

Elintarvikevalvontakäynti Pirtevan toimesta on tehty viimeksi 7.10.2024.

Omavalvontatarkastus Tiuralan, Tarupirtin ja Perttelintuvan toimintaan on tehty viimeksi 21.8.2025. Lyhytaikaisyksikköön ja Ryhmäkoti Pehtooriin Omavalvontatarkastus on tehty 20.11.2025.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa havaituista riskeistä toimitiloissa tehdään Haipro- ilmoitus, joka käsitellään yksikössä ja lisäksi tieto menee ylemmälle taholle. Tarvittavia korjauksia ja muutostarpeita ilmoitetaan Paketti-järjestelmän kautta, jota kautta asiantuntijat tulevat tarvittaessa arvioimaan esimerkiksi mahdolliset sisäilmaan liittyvät jatkotarpeet.

Toimitilojen siivouspalvelut yksiköihin tuottaa Pirkanmaan Voimia ja kiinteistönhuollon Ylöjärven kaupunki. Epäkohta havaitessa tehdään Paketti- palvelun kautta työ-/korjauspyyntö, josta tieto menee eteenpäin.

Säännöllisillä laitteiden huolloilla sekä vikojen nopealla korjauksella varmistetaan, että käytössä olevat koneet ja laitteet eivät aiheuta turvallisuusriskiä. Uudelle henkilökunnalle ohjataan perehdytyksessä apuvälineiden/laitteiden käyttö. Uusien laitteiden käyttöön perehdytetään koko henkilökunta. Kaikki käytössä olevat laitteet tilataan Tuomi Logistiikan kautta.

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa on hoitotyöhön erilaisia apuvälineitä, kuten henkilönostimia, hoivasänkyjä ja geriatriasia tuoleja. Nämä laitteet ovat yksiköiden omia ja joiden hankinnasta vastaa osastonhoitaja. Mikäli asumispalveluiden yksiköiden omista apuvälineistä ei löydy asiakkaalle sopivaa apuvälinettä, pyydetään fysioterapeuttia tekemään arvio apuvälinetarpeesta ja sopimus lainauksesta.

Hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ovat hoitohenkilökunnan vastuulla. Viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-tilausjärjestelmän kautta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä Haipro -vaaratilanneilmoitukset viallisista laitteista ja tarvikkeista, lääkinnällisten laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään lisäksi ilmoitus Fimeaan ja laitteen valmistajalle/maahantuojalle. Henkilökunta on perehdytetty tekemään Haipro- ilmoitus sekä koulutettu laitteiden käyttöön. Lääkinnällisten laitteiden laitevastaavina ovat osastonhoitajat Kirsi Kuusi ja Suvi Ruti.

Osaston omien apuvälineiden huollot/tarkistukset tehdään säännöllisesti Pirhan kautta. Akuuteista korjaustarpeista tehdään erillinen korjauspyyntö Paketti- palvelusta. Apuvälinelainaamo huoltaa sieltä lainatut Tiuralan ja Tarupirtin apuvälineet. Omaiset/läheiset noutavat Ylöjärven terveyskeskuksen fysioterapiasta apuvälineen asiakkaalle sekä palauttavat tarpeen päätyttyä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

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

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa työsuhteen alussa esihenkilö määrittää ja pyytää tietojärjestelmäoikeudet työntekijän työkuva mukaisesti. Perehdytyksen yhtenä osa-alueena on tietojärjestelmien käyttöön perehdyttäminen kokeneen hoitajan toimesta sekä Pirhan etäkoulutuksen kautta. Hoitotarvike-, vaippa- ja ruokatilaukset henkilökunta hoitaa Pirhan tilausjärjestelmien kautta. Tilauksen hyväksyjänä toimii apulaisosastonhoitaja/osastonhoitaja.

Lääkkeet tilataan kaikissa muissa yksiköissä sopimusapteekin sähköisenjärjestelmän kautta, paitsi Lyhytaikaisyksikössä, jossa tilaus tehdään puhelimitse. Lääkkeiden laskutus menee Tiuralassa, Tarupirtissä, Lyhytaikaisyksikössä ja Pehtoorissa suoraan asiakkaalle.

Pirha järjestää säännöllisesti potilastietojärjestelmä- ja tietoturvakoulutuksia, joiden toteutumista esihenkilö valvoo. Lisäksi jokainen työntekijä ja opiskelija lukee, allekirjoittaa ja sitoutuu noudattamaan henkilötietojenkäsittelyyn liittyvän tietoturvaa ja salassapitoa koskevan lomakkeen.

Tietojärjestelmäpoikkeamista tehdään Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa Haipro -ilmoitukset sekä ilmoitetaan vian ilmettyä IsteKin vikapalveluun asian hoitamiseksi kuntoon. Laajoista toimintahäiriöistä esim. pitkistä sähkökatkoksista ja asiakastietojärjestelmien kaatumisesta yms. on yksikössä olemassa erilliset ohjeet varautumissuunnitelmassa yhteystietoineen (Monivalvomo).

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä sekä Ryhmäkoti Pehtoorissa suurimmalla osalla asiakkaista on pitkälle edennyt muistisairaus tai heidän toimintakykynsä on muuten rajoittunut, minkä vuoksi asiakkaiden teknologisten palveluiden käyttö on vähäistä. Asiakkailla, joilla ei ole muistisairautta tai muistisairaus ei ole pitkälle edennyt, on käytössä hoitajakutsupainikkeet.

Yksiköissä on vaihtuvien viikoin käytössä Cleavertouch-näyttö, jolla on mahdollista mm. piirtää, värittää tai Youtube:n kautta esim. kuvia maailmalta. Lisäksi käytössä on iPad, jonka kautta omaisen on mahdollista soittaa esimerkiksi kuvapuheluita asiakkaalle. iPadin kautta voidaan jakaa myös nettiyhteys älytelevisioon ja tätä kautta päästään esim. Areenan ohjelmistoon. Henkilökuntaa on opastettu laitteiden käyttöön. Kaikki käytössä olevat järjestelmät ja teknologiset laitteet ovat Pirhan laitteita ja järjestelmiä, joissa on Pirhan tietoturva.

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 - ja alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

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

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

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

Tietoturvasuunnitelma

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

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa työsuhteen alussa esihenkilö määrittää ja pyytää tietojärjestelmäoikeudet työntekijän työkuva mukaisesti. Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa perehdytetään henkilökunta

tietojärjestelmien käyttöön ja kirjaamiseen Pirhan ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti tietojärjestelmä verkkokoulutuksiin.

Asiakastietojen tarkastaminen

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

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

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

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

Pyynnot voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnot digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tilaajien-asiakaspalvelu/asiakastietojen-tarkastaminen)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköistä Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvalla on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu tai päivitetty 31.12.2024.

Lyhytaikaisyksikön ja Ryhmäkoti Pehtoorin lääkehoitosuunnitelmat on päivitetty 11.11.2025. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Osastonhoitajat Kirsi Kuusi ja Suvi Ruti vastaavat lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta yksikössä sekä yksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Pehtoorissa käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infekti- ja hygieniaoheistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohteet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohteet löytyvät Pirhan Intrasta sekä hygieniahoitaja Riina Rinteeltä voidaan tarvittaessa pyytää tilannekohtaisia ohteita.

Lisäksi henkilökunnalle on säännöllisesti Infektioidentorjunta- koulutusta. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

Työvaatteet tulevat työnantajan järjestämän vaatehuollon kautta Sakupe Oy:ltä, joka huolehtii myös vaatteiden pesusta. Ohteistuksien mukaisesti vaatteet tulee vaihtaa riittävän usein. Asiakkaan pesutilanteissa työvaatteen päälle puetaan suojaesiliina. Lisäksi infektioeristyksissä on käytössä ohteistuksien mukaisesti suojavaatteet, jotka hävitetään ohteeseen mukaisesti erillään muusta jätteestä. Infektio-tilanteissa yksiköiden siivousta tehostetaan.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa esihenkilö seuraa ja arvioi yksikössä tunnistettuja riskejä. Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Pehtoorissa 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. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Tiuravuoren palvelukeskuksen ja Ryhmäkoti Pehtoorissa asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmiksi riskeiksi on tunnistettu ikäihmisillä kaatumiset, kompastumiset ja lääkehoitoon liittyvät riskit. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle

asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Lisäksi henkilöstön lääkehoidon osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa vaaratapahtumat kirjataan potilastietojärjestelmään sekä tehdään Haipro, joka käsitellään yksiköiden omissa tiimipalavereissa. Asiakkaille tehdään säännöllisesti RAI- toimintakykyarvioita sekä jokaiselle asiakkaalle yksikköön tullessa kaatumisen riskiarvio, jota päivitetään tilanteen muuttuessa. Edellä kuvatulla toimintatavalla pyritään ennakoimaan ja hoitotyön keinoin minimoimaan mahdollisia riskejä. Vakavissa vaaratapahtumissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjetta ja vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan suullisesti asiakkaalle sekä lähiomaiselle.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia

käsitellään henkilöstön kanssa. Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö tukee ja avustaa esihenkilöä riskienhallintaan liittyvissä käytännön tehtävissä.

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

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

Uusia työntekijöitä sekä vakituista henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti riskien tunnistamiseen, hallintaan ja jatkotoimenpiteisiin. Henkilökunnan kanssa käydään säännöllisesti tiimipalavereissa päivitetty Granite -riskienhallintatyökaluraportin kohtia ja tehdään tarvittavia päivityksiä riskiarvioihin sekä keskustellaan toimintatapojen kehittämistarpeista työturvallisiksi.

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköiden ja Pehtoorin henkilökunta tekee tarvittaessa Haipro -ilmoituksen, mikäli palvelun laatu tai palvelun puute aiheuttaa vaaraa asiakkaille tai henkilökunnalle. Lisäksi tehdään korjauspyyntö Paketti- palvelun kautta tai otetaan suoraan yhteys palveluntuottajaan.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja tähän liittyvien yksikkökohtaisten suunnitelmien ja ohjeiden ajantasaisuudesta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii turvallisuusasioissa yhteistyössä esihenkilön kanssa. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävät on sovittu yhdessä esihenkilön kanssa.

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

Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus. Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään säännöllisesti järjestettävillä koulutuksilla ja alkusammutusharjoituksilla.

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen.

Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

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

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Tiuravuoren palvelukeskuksesta Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Kirsi Kuusi, kirsi.kuusi@pirha.fi. Lyhytaikaisyksikön ja Ryhmäkoti Pehtoorin osalta vastaa Suvi Ruti, suvi.ruti@pirha.fi. Omavalvontasuunnitelmat käydään pääkohdittain läpi henkilökunnan kanssa yhteispalaverissa ja lisäksi jokainen työntekijä perehtyy Omavalvontasuunnitelmaan.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

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

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

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan

vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla
([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](#))

Tiuravuoren palvelukeskuksessa ja Ryhmäkoti Pehtoorissa esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualuetasoisien omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](#)

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Ylöjärvi 24.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Kirsi Kuusi, osastonhoitaja

Suvi Ruti, osastonhoitaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Minna Nummi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.