

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Tiuravuoren palvelukeskus**

**Tarupirtti, Tiurala & Perttelintupa**

**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 .....	5
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.4	Muistutusten käsittely .....	13
2.5	Henkilöstö.....	13
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	16
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8	Toimitilat ja välineet .....	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	21
2.11	Infektioiden torjunta .....	22
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	23
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	23
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	24
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	24
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	28
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	28
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	29
4.1	Toimeenpano.....	29
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käytösosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Tiuravuoren palvelukeskus/ Tarupirtti ja Tiurala sekä Perttelintupa, Kuusistontie 3, 33480 Ylöjärvi</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Ympäri vuorokautinen palveluasuminen, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiurala, 16 asukaspaikkaa</li> <li>• Tarupirtti, 16 asukaspaikkaa</li> </ul> <p>Laitoshoidon palvelut, ikäihmiset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perttelintupa, 16 asukaspaikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Osastonhoitaja Kirsi Kuusi, <a href="mailto:kirsi.kuusi@pirha.fi">kirsi.kuusi@pirha.fi</a>, p. 050 390 4794          Vastuhenkilön varana: apulaisosastonhoitaja Marjo Kaikkonen, <a href="mailto:marjo.kaikkonen@pirha.fi">marjo.kaikkonen@pirha.fi</a>          tai apulaisosastonhoitaja Mira Lindstedt <a href="mailto:mira.lindstedt@pirha.fi">mira.lindstedt@pirha.fi</a></p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, Läntinen alue          Satu Vina, palvelupäällikkö, <a href="mailto:satu.vina@pirha.fi">satu.vina@pirha.fi</a>, p. 050 373 0412</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, laitoshoidoa, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa ja Tarupirtissä järjestetään ympärivuorokautista palveluasumista. Asiakaspaiikkoja on yhteensä 32. Perttelintupa on ikäihmisten laitoshoidon yksikkö, jossa on 16 asukaspaiikkaa.

**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. 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.

**Laitoshoidolla** tarkoitetaan ympärivuorokautista asumista, johon sisältyy tarpeellinen hoito, kuntoutus, ateriat, lääkkeet, lääkäripalvelut, välttämätön hammashoito sekä pyykkihuolto.

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** Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon sekä hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja tarjotaan sisältöä sekä hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen. Palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja

käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat asiakkaalle oikea-aikaisen, tarpeiden mukaisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan palveluiden ja hoidon lähtökohtana ovat asukkaan tarpeet. Yksilöllinen hoitosuunnitelma laaditaan RAI arviointitietojen pohjalta.

Ruokahuolto yksiköissä on järjestetty Pirkanmaan Voimian kautta ja Voimia suunnittelee myös ruokalistat. Henkilökunta tilaa sähköisen tilausjärjestelmän kautta asukkaille tarjottavat ateriat. Ruoka tulee yksikköön jakeluastioissa, jossa ne ovat annostelemista varten valmiina.

Pirha ostaa myös **Tiuravuoren palvelukeskuksen** tilojen siivouspalvelun Pirkanmaan Voimialta. Asukashuoneiden siivous tehdään 1x viikossa. Lisäsiivoustarpeesta tehdään erillinen pyyntö. Voimia vastaa yleisten tilojen ylläpitosiivouksesta 5 x viikossa (ma-pe).

Comfortan vuokraatepyykki -palvelu huolehtii heiltä tilattujen vuodevaatteiden, vuodesuojien, pyyhkeiden yms pyykkihuollosta. Asukkaiden henkilökohtaisten vaatteiden pyykkihuollosta vastaa Pirkanmaan Voimia, vaatteet pestään Tiuravuoren palvelukeskuksessa. Perttelintuvan laitoshoidon puolella on käytössä myös vaatteiden vuokraus mahdollisuus.

### 1.3 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan tiimitunneilla on yhdessä käyty henkilöstön kanssa lävitse palvelulupaus sekä käsitelty Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot. Asukkaan omatoimisuutta, voimavaroja ja toimintakykyä tuetaan sekä luodaan aktiivisen arjen keinoin mahdollisimman virikkeellinen ympäristö. Asukkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja arvokas saattohoito ovat myös keskeisiä arvoja. Yhteistyö omaisten kanssa kuuluu keskeisenä osana hoitotyöhön.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä toiminta-ajatuksenamme on tarjota asukkaillemme turvallinen, viihtyisä ja kodikas asuinympäristö. Asukkaat ovat vanhuksia, jotka tarvitsevat apua ympäri vuorokauden. Kannustamme asukkaita, yksilölliset voimavarat huomioivaan, omatoimisuuteen siten, että heidän jäljellä oleva toimintakykynsä säilyy mahdollisimman pitkään. Käytämme työssämme Kinestetikan® voimavaralähtöistä toimintamallia.

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja hänen muutettuaan ympärivuorokautiseen palveluasumisen tai laitoshoidon yksikköön. Uudelle asukkaalle tehdään toimintakyvyn RAI- arviointi, joka tarkistetaan puolivuositain tai asukkaan voinnin oleellisesti muuttuessa. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan moniammatillisessa yhteistyössä sekä yhdessä asukkaan ja/tai läheisen kanssa. RAI- mittarit toimivat apuna hoidon toteutumisen seurannassa. Omahoitaja kutsuu hoitoneuvottelun koolle mahdollisemman pian asukkaan saapumisesta ja myöhemmin tarvittaessa. Yksikössä työskennellään ympäri vuorokauden, kolmessa työvuorossa (aamu-, ilta- ja yövuorossa).

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköiden asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaava geriatri käy kierroilla yksiköissä paikan päällä kerran kahdessa viikossa ja lisäksi on tavoitettavissa ma-pe virka-aikana. Lääkäriin saadaan yhteys virka-aikana puhelimitse tai Pegasos-postin kautta. Muuna aikana akuuteissa tilanteissa käytössä on takapäivystyksen lääkäri, joka tavoitettavissa 24/7.

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** tavoitteenamme on asukkaan hyvinvointi sekä asukkaan ja omaisten tyytyväisyys ja luottamus. Jokainen asukas on ainutlaatuinen yksilö, jonka arvoja, vakaumusta, elämänhallintaa ja itsemääräisoikeutta kunnioitetaan.

Asukkaiden ruokailun järjestämisessä huomioimme asukkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) ja ruuan oikean koostumuksen (pehmeä, karkea sosemainen, sileä sosemainen, nestemäinen) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ja näihin liittyvät kalenterivuoden juhlat ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** ruokailuajat ovat säännölliset ja asukkailla on henkilökohtainen ravitsemussuunnitelma. Hoitajat huolehtivat asukkaiden ruuan jaosta, sekä avustavat tarvittaessa ruokailuissa. Ruokailutilanteiden viihtyisyyteen kiinnitetään huomiota, esimerkiksi rauhoittamalla ruokailuhetki, minimoimalla ylimääräiset äänet ja miettimällä asukkaiden istumajärjestystä ruokailutilanteissa. Yöpaaston pituus ei saa ylittää suositeltua 11 tuntia. Poikkeuksena tästä tilanteet, joissa asukas haluaa nukkumaan aikaisin illalla tai nukkua aamulla pitkään.

Kaikille asukkaille tehdään MNA- arviointi (MNA= Mini Nutritional Assesment) RAI-arvioinnin yhteydessä, jotta ravitsemuksellisiin haasteisiin pystytään puuttamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. RAI-arvioinnissa on myös yhtenä mittarina painoindexi BMI. Vähintään kahdesti vuodessa tehtävässä RAI-arvioinnissa tarkastellaan asukkaan ravitsemustilaa kokonaisuudessaan ja tulosten pohjalta tehdään mahdollisuuksien mukaan korjaavat toimenpiteet sekä tuetaan ja ohjataan asukasta hänen tarpeidensa mukaisesti (RAI- arviointiväline interRAI-LTCF).

Tiuravuoren palvelukeskuksen yksiköissä asukkaille annetaan ohjausta terveydentilan ylläpitämiseen ja hoitamiseen. Hoitajat tekevät päivittäisiä havaintoja asukkaiden terveydentilasta ja sairauksista sekä kirjaavat ne tietojärjestelmään. Asukkaiden suun terveydentilan seuraaminen on myös osa päivittäistä hoitotyötä.

Pitkäaikaissairauksien hoidossa noudatetaan käypähoitosuosituksia. Fysiologiset mittaukset ja laboratoriotutkimukset sekä muut kontrollit tehdään lääkärin ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden lääkitykset tarkistetaan tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Tarvittaessa pyydetään arviota hoidosta vastaavalta lääkäriltä.

Akuuteissa tilanteissa konsultoidaan lääkäriä ja lääkäri tekee päätöksen päivystykseen lähettämisestä, jolloin asukkaan mukana tulee olla riittävät esitiedot. On tärkeää kuvata ajankohtainen ongelma, erityisesti toimintakyky ja sen muutos sekä tieto, mistä asukas tulee. Asukkaan mukana tulee olla myös tieto mahdollisesta hoitotahdosta ja hoidon rajauksista ([Ikäihmisen akuuttihoitoketju - Terveysportti.fi](http://Ikäihmisenakuuttihoitoketju-Terveysportti.fi)). Hoidon muutoksista informoidaan asukkaan lähiomaista/ asioidenhoitajaa.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** asukkaiden kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon sekä esimerkiksi hammashoidon järjestämisestä on ohjeet yksiköissä. Toimintayksiköillä on ohje myös kuolemantapauksen varalta. Hoitajilla on velvollisuus ohjeistuksen lukemiseen ja epäselvissä tilanteissa keskustella esihenkilön kanssa. Esihenkilön velvollisuus on ohjeistusten päivittäminen.

Asukkaan terveyttä edistetään kuntouttavan ja toimintakykyä ylläpitävän ja mahdollisesti parantavan toiminnan keinoin. Lääkäri arvioi sairaalan tai erikoissairanhoidon tarpeen ja kirjoittaa tarvittaessa lähetteen. **Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tarupirtin ja Tiuralan sekä Perttelintuvan asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat geriatri, apulaisosastonhoitaja, sairaanhoitaja, geronomi, lähihoitajat ja osastonhoitaja.

## 2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(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 suunnitelmissa ja huolellisella kirjaamisella.

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

Ikäihmisten asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asukkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asukkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

Ikäihmisten palveluiden kehittäjätiimissä on asumisen palveluiden RAI- vastuuhenkilö ja kussakin toimintayksikössä on omat, koulutetut RAI- vastuuhenkilöt/ avainosaajat. Kehittäjätiimin vastuuhenkilöt tarjoavat yksiköiden vastuuhenkilöille ja työntekijöille osaamisen vahvistamiseksi säännöllisiä koulutuksia ja verkostotapaamisia. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain ikäihmisten palveluiden RAI- laatutavoitteista toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä.

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



Vaaratilanne- ja epäkohtailmoitusten perusteella toteutetaan toimintayksikössä tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kehittäjätiimin asiantuntijat koostavat neljännesvuosittain HaiPro- toteumaraportin, joka käsitellään ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä.

Asumisen palveluiden ja laitoshoidon asukkaat ja heidän läheisensä voivat antaa suoraa asiakaspalautetta toimintayksiköille sähköisesti [pirha.fi/palaute-](http://pirha.fi/palaute-) osoitteessa tai kirjallisesti yksiköissä saatavilla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeen voi palauttaa yksikön palautelaatikkoon. Asiakaspalautteet ohjataan sähköisen palautejärjestelmän kautta yksikön palautteiden käsittelijälle ja palautteet käsitellään aina luottamuksellisesti. Tulleet asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa toimintayksiköiden palaverissa säännöllisesti. Lisäksi suoran palautteen yhteenvetoraportit käydään läpi ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä kehittäjätiimin esittelemänä neljä kertaa vuodessa.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan henkilökunta on käynyt RAI- arvioinnin verkkokoulutuksen, jonka myös uudet työntekijät suorittavat. Yksikössä 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 laatuvaatimuksia ja seurantamittareiden tuloksia, joiden pohjalta henkilökuntaa ohjeistetaan päivittäisessä hoitotyössä ja hoitotyön kirjaamisessa (sis. RAI).

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköiden tiimitunneilla käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa HaiPro- ilmoitukset ja näiden pohjalta tehdään tarvittaessa muutoksia toimintatapoihin. Tulleet asukaspalautteet käsitellään palautteen luonteen mukaan, joko yksittäisten työntekijöiden tai koko henkilökunnan kanssa. Tämän jälkeen asia käsitellään vielä palautteen antajan kanssa osastonhoitajan tai apulaisosastonhoitajan toimesta. Tiimitunneista tehdään muistiot, jotka ovat henkilökunnan luettavissa.

## 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.

Läntisen asumisen palveluiden aluetta johtaa palvelupäällikkö Satu Vina, [satu.vina@pirha.fi](mailto:satu.vina@pirha.fi)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan, Tarupirtin ja Perttelintuvan esihenkilönä toimii osastonhoitaja, joka huolehtii, että Pirhan ohjeistukset ja toimintamallit toteutuvat yksiköissä. Yksiköiden apulaisosastonhoitajat huolehtivat toimintaohjeiden käytäntöön viemisestä sekä raportoivat osastonhoitajalle yksikön tilanteesta. Osastonhoitaja seuraa palveluntoimintaa ja kehittää yhdessä apulaisosastonhoitajien kanssa palveluita.

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

*Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

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

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

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

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

[\(Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö stm.fi\)](https://stm.fi)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä hoitosuunnitelma laaditaan uuden asukkaan muuton jälkeen yhden kuukauden kuluessa. Asiakkuus avataan asukkaan muuttopäivästä alkaen. Hoitosuunnitelman laatii yksikön määrittelemä omahoitaja. Hoitosuunnitelmaan kirjataan muun muassa asukkaan vahvuudet ja voimavarat, toiveet, asukkaan tarvitsema hoito ja palvelu, hoidolle ja palvelulle asetetut tavoitteet, käytössä olevat apuvälineet ja hoitotarvikkeet sekä hoivaan osallistuvat läheiset ja muu verkosto. Kun kaikki tarvittavat tiedot ovat koossa, hoitosuunnitelma tulostetaan asukkaan omaiselle/asioidenhoitajalle. Hoitosuunnitelma sekä RAI- arviointi päivitetään asukkaiden tarpeiden oleellisesti muuttuessa ja vähintään 6 kuukauden välein, näiden toteutumista seuraa osastojen RAI- avainosaajat sekä apulaisosastonhoitajat. Arjessa arvioidaan jatkuvasti hoitosuunnitelman ajantasaisuutta.

Hoitosuunnitelman tarpeisiin ja tavoitteisiin kirjataan asiat RAI:n laatutavoitteiden mukaisesti. Päivittäisissä asukaskirjauksissa noudatetaan edellä mainittua rakennetta, jolloin kirjataan huomiot asukkaan mm. toimintakyvystä, selviytymisestä päivittäisissä toiminnoissa, psyykkisestä hyvinvoinnista ja ravitsemuksesta.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä hoitoneuvotteluun kutsutaan asukkaan lisäksi hänen läheinen tai edunvalvoja, asukkaan omahoitaja ja hoidosta vastaava lääkäri. Jos asukkaan läheinen/edunvalvoja ei pääse osallistumaan hoitoneuvotteluun, asiat tulee käsitellä hänen kanssaan asukkaan luvalla, muulla tavalla, esimerkiksi puhelimesta.

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

”Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.” ([Itsemääräämisoikeus | Valvira](#))

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä asukkaan hoito ja huolenpito perustuu yhteisymmärrykseen. Hoitoa ja huolenpitoa toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Pyrimme ensisijaisesti ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä kohtaamalla asukas hoitotyön keinoja käyttäen. Näitä keinoja ovat mm. aito läsnäolo, annetaan aikaa, läheisyyttä ja tarvittaessa tilaa, pyritään luomaan rauhallinen ja turvallinen ilmapiiri.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä rajoitustoimenpiteistä päätöksen tekee aina lääkäri lääkärikierrolla ja lääkäri kirjaa perustellun hoitopäätöksen myös potilastietojärjestelmään. Päätös rajoittavien turvavälineiden käytöstä tehdään moniammatillisen arvioinnin tuloksena. Ennen päätöksentekoa pyritään selvittämään asukkaan oma kanta asiaa. Jos asukas ei pysty päättämään hoidostaan, eikä hän ole aiemmin tuonut kantaansa esille esimerkiksi hoitotahdossaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaistaan tai muuta läheistä kuulla. 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 asukkaan 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. Asukkaiden turvallisuus varmistetaan rajoitteita käytettäessä riittävällä seurannalla.

Kun kyse on rajoittavasta toimenpiteestä, uusi arvio tehdään aina viimeistään 3 kuukauden kuluttua. Potilasasiakirjoihin kirjataan suunniteltu käytön kesto ja uudelleen arvioinnin ajankohta. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan jatkuvasti ja rajoite puretaan heti, kun sitä ei enää tarvita. Pysyvästi liikuntakyvyttömällä potilaalla turvavälineiden käyttö päätös voi olla voimassa toistaiseksi hoitosuunnitelman mukaisesti, koska tällöin kyseessä ei ole rajoitustoimenpide. Mikäli asukas on liikuntakyvytön, turvavälineiden käyttö ei ole rajoittava toimenpide vaan keino huolehtia asukkaan turvallisuudesta. Rajoittavaksi toimenpiteeksi ei katsota myöskään sitä, jos asukas itse pyytää rajoitteen käyttöä, esimerkiksi sängynlaidan nostoa vuoteessa ollessaan.

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksikön asukkaita kohdellaan samanarvoisesti, riippumatta heidän toimintakyvystään tai muista piirteistään. Asukkaalla on arjessa vapaus päättää omista jokapäiväisistä asioistaan. Mitä vaatteita haluaa pukea, mitä haluaa syödä, koska haluaa herätä tai mennä nukkumaan, osallistuuko tapahtumiin. Asukkaan mielipidettä kysytään ja hänen toiveitaan kuunnellaan ja ne pyritään toteuttamaan. Arjen toimenpiteissä noudatetaan kunnioittavaa työtettä asukasta kohtaan. Yksityisyyden suojaan kuuluu, että asukkaan arkaluonteisia asioita ei puhuta sellaisten henkilöiden kuullen, joille ne eivät kuulu.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asukasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja kirjaukset. Asukkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Lisäksi hoitosuunnitelmaan kirjataan, kuinka asukkaan käteisvarat säilytetään. Tämä sovitaan asukkaan ja/tai asioiden hoitajan kanssa.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä noudatetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 29§) mukaista ilmoitusvelvollisuutta:

”Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa on ilmoitettava palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.”

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä pyritään ennaltaehkäisemään asukkaan 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. Asukkaan omaisen tai läheisen kanssa keskustellaan ja käydään tapahtuma läpi.

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

### **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

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa henkilökunnalle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit- intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Hallinnolliset_asiakirjaprosessit)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Asumisen palveluiden läntisen alueen palvelupäällikkö Satu Vina [satu.vina@pirha.fi](mailto:satu.vina@pirha.fi) vastaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** esihenkilölle tulee tieto muistutuksesta, jonka hän osaltaan käsittelee asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä, varmistaen mahdolliset toimintamuutostarpeet yksikössä. Muutostarpeisiin liittyen päivitetään mm. toimintaohjeet ja järjestetään tarvittaessa lisäkoulutusta/ perehdytystä henkilökunnalle.

## 2.5 Henkilöstö

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksikkökohtainen henkilöstörakenne on seuraava: 1 apulaisosastonhoitaja, 1 sairaanhoitaja, 1 geronomi ja 10 lähihoitajaa. Tiuralassa on lisäksi määräaikainen hoiva-avustaja, joka työskentelee osan työviikkoa Tarupirtissä ja Perttelintuvassa. Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja laitoshoidossa henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalvelulaissa asetettuun vaatimukseen. Asumisen palveluissa on käytössä

henkilöstömitoituslaskuri, jonka avulla yksiköiden henkilöstömitoitus lasketaan ja tarkistetaan. Henkilöstömitoitus lasketaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2024) kuvaamalla tavalla:

Henkilöstömitoituksessa lasketaan yhteen seurantajakson aikana toteutuneet välittömän asiakastyön tunnit, jotka jaetaan yhden henkilön laskennallisella kolmen viikon työajalla (114,75 h) ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaiden määrällä.

Välittömän asiakastyön tunnit puolestaan lasketaan perustehtävien osalta yksikön tyyppin ja ammattiryhmäkohtaisesti arvioidun välittömän asiakastyön osuuden mukaisesti. Perustehtävistä eroavien tehtävien osalta esihenkilö arvioi erikseen asiakastyön osuuden.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asukasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä. Välillisellä työllä tarkoitetaan **Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä mm. huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, tiskihuoltoa ja keittiön laitteiden siivousta sekä hoitotarvikkeiden täydennystä asukashuoneisiin. Yksiköiden esihenkilö ja apulaisosastonhoitajat huolehtivat hallinnollisista tehtävistä sekä muista vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavista tehtävistä, jotka lasketaan myös välilliseksi työksi. Mitoituksen toteutumista seurataan 3 viikon periodeissa esihenkilöiden ja johdon toimesta.

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. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi))

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** osastonhoitaja hoitaa arkisin tarvittavien sijaisten järjestämisen. Viikonloppuisin sijaisen järjestämisen huolehtii paikalla oleva hoitohenkilökunta yksikössä olevan ohjeen mukaisesti.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän kelpoisuus, pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä. Valitun henkilön JulkiTerhikki/JulkiSuosikki ammattioikeus ja -numero tarkistetaan. Edellytämme lähi- ja sairaanhoitajilta Pirhan lääkehoitosuunnitelman mukaista LOVE-lääkehoidon verkkotestin hyväksytyä suorittamista. Verkkotestit on mahdollista suorittaa työpaikalla heti työsuhteen alussa. Testiin valmistautuminen tapahtuu omalla ajalla verkkokoulutuksen kautta.

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito. Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja. Esihenkilö tarkistaa Valvontalain 28 §:n perusteella työntekijän tuoman rikosrekisteriotteen ja välittää tiedon henkilöstösihteerille.



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

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

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä henkilökunta käy kaikki Pirhan ohjeistamat pakolliset koulutukset, joiden toteutumisen seurannasta vastaa esihenkilö. 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.

”Opiskelija voi tietäen edellytyksin toimia sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön

harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt sosiaalihuollon laillistuksen saaneet henkilöt.” Koskettaa sosiaalityöntekijän, sosionomin ja geronomin tehtäviä. Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvassa opiskelijat työskentelevät kokeneen hoitajan työparina. Jokaiselle uudelle työntekijälle annetaan perehdytyslomake, josta on mahdollista seurata, että kaikki eri tehtäväosa-alueet tulee perehdytettyä.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköiden henkilöstömitoitus noudattaa vanhuspalvelulakia ja Pirhan ohjeistuksia henkilöstömitoituksesta. Henkilöstömitoitus on suhteessa asukaslukumäärään. Mitoituksen toteutumista seurataan kolmen viikon jaksoissa esihenkilön ja apulaisosastonhoitajien toimesta. Henkilöstömitoituksen toteumaluvut sekä asukasmääräluvut kirjataan Pirhan seurantataulukkoon kolmen viikon välein.

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 organisoii hoitotyön toteuttamista olemassa olevalla resurssilla. Tarvittaessa pyydetään apua toiselta osastolta.

## 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.

Lisätietoa henkilökunnalle: [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä on säännöllisesti hoidosta vastaavan lääkärin kierrot joka toinen viikko. Tässä yhteydessä arvioidaan myös muiden asiantuntijoiden ja ammattilaisten tarvetta asukkaiden hyvän hoidon ja palvelun laadun turvaamiseksi. Potilastietojärjestelmään kirjataan eri 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.

Eri hoitoyksiköiden kanssa käydään vuoropuhelua uuden asukkaan siirtymisessä yksikköön tai jos asukas lähetetään toiseen yksikköön esim. hoitojaksolle. Asukkaan siirtyessä toiseen terveydenhuollon/sosiaalihuollon yksikköön, huolehditaan asukkaan mukaan kirjallinen selvitys asukkaan sen hetkisestä terveydellisestä tilanteesta, lääkityksestä ja avun-/tuentarpeesta.

## 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)

**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, kiinteistöhuollon

ja laitospesulan omat työtilat. Uudella puolella toimii Kuntoutus- ja muistiyksikkö, joka kuuluu sairaalapalveluihin.

Tiuralassa ja Tarupirtissä yhden sekä kahden hengen asuntoja, joissa on wc-/suihku-tila. Yksiköissä on viihtyisät ruokailu- ja oleskelutilat sekä tarjoilukeittiö. Tiuralassa sijaitseva sauna on molempien yksiköiden käytössä. Asukkaalla on mahdollista luoda asunnosta kodikas tuomalla sinne itselle tärkeitä esineitä, kuten valokuvia, tauluja, torkkupeitto ja pieniä kalusteita. Tärkeää on huomioida sisustuksessa, että asukkaalla ja hoitohenkilökunnalla on tilaa liikkua ja työskennellä turvallisesti. Asunnon varusteluun kuuluu sähkösäätöinen sänky, hygieniapatja, peitto ja tyyny. Liinavaatteet ja pyyhkeet asukas saa talon puolesta. Perttelintuvassa asukashuoneet ovat yhden hengen huoneita ja myös Perttelintuvassa kuuluvat asukasmaksuun samansisältöiset kalusteet ja vuodevaatteet kuten Tiuralassa ja Tarupirtissä. Perttelintuvassa wc- ja suihku-tilat sijaitsevat käytävillä ja yksikön keskellä on yhteinen päiväsaali.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** toimitilojen terveydellisiä riskejä arvioidaan mm. Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalulla. Havaituista riskeistä tehdään Hai-pro- ilmoitukset, jotka käsitellään yksikössä sekä tieto menee ylemmälle taholle. Tarvittavia korjauksia ja muutostarpeita ilmoitetaan Paketti- järjestelmän kautta, jota kautta asiantuntijat tulevat tarvittaessa arvioimaan esimerkiksi mahdolliset sisäilmaan liittyvät jatkotarpeet.

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

Apuvälineiden huollot/tarkistukset tehdään säännöllisesti Pirhan kautta. Akuuteista korjaustarpeista tehdään erillinen korjauspyyntö Paketti- palvelun kautta. Uudelle henkilökunnalle ohjataan perehdytyksessä apuvälineiden/laitteiden käyttö. Uusien laitteiden käyttöön perehdytetään koko henkilökunta.

## 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

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

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

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

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** on hoitotyöhön erilaisia apuvälineitä, kuten henkilönostimia, hoivasänkyjä ja geriatria tuoleja. Nämä laitteet ovat yksiköiden omia ja joiden hankinnasta vastaa osastonhoitaja. Yksikön omista apuvälineistä tehdään huoltopyynnö Paketin kautta. Mikäli asumispalveluiden yksiköissä omista apuvälineistä ei löydy asukkaalle sopivaa apuvälinettä, pyydetään fysioterapeuttia tekemään arvio apuvälinetarpeesta ja sopimus lainauksesta. Apuvälinelainaamo huoltaa sieltä lainatut Tiuralan ja Tarupirtin apuvälineet. Omaiset/läheiset noutavat Ylöjärven terveyskeskuksen fysioterapiasta apuvälineen asukkaalle sekä palauttavat tarpeen päätyttyä. 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 laiteista ja tarvikkeista. Henkilökunta on perehdytetty tekemään ilmoitus.

## **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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 terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (11.10.2024).

Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystieteiden 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 henkilökunnalle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** 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 ja laskut hyväksyy osastonhoitaja. Lääkkeet tilataan sopimusapteekin järjestelmän kautta ja laskutus menee ympärivuorokautisessa palveluasumisessa suoraan asukkaalle.

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

Tietojärjestelmäpoikkeamista tehdään **Tiuravuoren palvelukeskuksessa** Haipro -ilmoitukset sekä ilmoitetaan vian ilmetyä IsteKin vikapalveluun asian hoitamiseksi kuntoon. Laajoista toimintahäiriöistä esim. pitkistä sähkökatkoksista ja asiakastietojärjestelmien kaatumisesta yms. on yksikössä olemassa erilliset ohjeet varautumissuunnitelmassa yhteystietoineen. Mikäli potilastietojärjestelmään ei päästä

kirjaamaan, tehdään kirjaukset käsin potilaskansioihin ja kirjoitetaan tekstit myöhemmin tietojärjestelmään. Akuuttien lääkäriasioiden hoitaminen tietojärjestelmän vikatilanteissa hoidetaan puhelimitse ja kirjaus käsin. Jokaisella asukkaalla on omat kansiot, joissa on viimeisimmät hoitoarviot tulostettuna, lähiomaisen yhteystiedot ja hoitolinjaus. Jokaisen asukkaalla voimassa oleva lääkekortti on tulostettuna lääkekansiossa.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä suurimmalla osalla asukkaista on pitkälle edennyt muistisairaus tai heidän toimintakykynsä on muuten rajoittunut, minkä vuoksi asukkaiden teknologisten palveluiden käyttö on vähäistä. Asukkailla, joilla ei ole muistisairautta tai muistisairaus ei ole pitkälle edennyt, on käytössä hoitajakutsupainikkeet. Yksiköissä on vaihtuvien viikoin käytössä Clevertouch-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 asukkaalle. 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 - alihankintatilanteissa, varmistetaan selkeillä sopimuksilla, ajantasaisilla tietosuojakäytännöillä ja tietoturvatavoimilla. Lisäksi henkilöstön koulutuksella ja toimintaan mahdollisesti liittyvien epäkohtien raportointijärjestelmillä huolehditaan oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito- oppaan mukaisesti. Yksikön lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Lisätietoja henkilökunnalle: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakkaat/asiakkaan-ja-potilaan-laaikitystiedot-ovat-ajan-tasalla)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan, Tarupirtin ja Perttelintuvan lääkehoitosuunnitelma on viimeksi päivitetty 18.12.2023. Esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma lähetetään henkilöstölle sähköisesti ja heidän tulee kuitata suunnitelma luetuksi osastonhoitajalle. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma löytyy yksikön toimistosta kirjallisena.

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvassa käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota ja käsihuuhteiden käyttöä seurataan. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaoheistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohteet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Lisäksi henkilökunnalle on säännöllisesti Infektioidentorjunta- koulutus. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Riina Rinne [riina.rinne@pirha.fi](mailto:riina.rinne@pirha.fi)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa ja Tarupirtissä sekä Perttelintuvassa infektoiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään toimimalla hygieniaohteiden mukaisesti hyvää käsihygieniaa ja kosketus- ja pisaravarotoimia noudatten. Yksikkö tiedottaa hygieniayhdyshenkilöä akuuteista infektio-tilanteista ja noudattaa saatuja hygieniaohteita ko. infektio-tilanteissa. Infektioiden leviämisen torjumiseksi myös siivousta tehostetaan.



## 2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Katja Rajala

Lisätietoja henkilökunnalle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan, Tarupirtin ja Perttelintuvan esihenkilönä toimii osastonhoitaja Kirsi Kuusi, joka vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan jokainen työntekijä ja opiskelija lukee, allekirjoittaa ja sitoutuu noudattamaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvää tietoturvaa ja salassapitoa. Tietoturvakoulutuksia järjestetään säännöllisesti. Tietosuojakysymyksissä henkilökunta pystyy saamaan lisätietoja tietosuojatiimiltä [tietosuojavastaava\[at\]pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava[at]pirha.fi)

## 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](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat ympärivuorokautisessa asumisessa ja kotihoidossa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on Pirkanmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla: <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.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä järjestetään asukaskokous kerran kuukaudessa ja kokouksesta tehdään erillinen muistio. Kokouksessa suunnitellaan tulevaa toimintaa sekä kerätään asukkailta palautetta. Asukaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Asukkaita ja heidän omaisiaan kuunnellaan ja heidän kanssaan keskustellaan avoimesti, otetaan vastaan ja annetaan asiallista sekä suoraa palautetta. Omaisilta tai asukkailta tulleet kehittämissuositukset käsitellään yksikön tiimipalavereissa. Mikäli ehdotukset tukevat asukkaiden hyvinvointia, toimintatapoja muutetaan. Toimenpiteistä annetaan tietoa tarvittaessa myös palautteen antajalle. Lisäksi asukkaille ja heidän omaisilleen välitetään THL:n tyytyväisyyskyselyt. Asukastyytyväisyyskyselyiden tulosten perusteella valitaan kehittämiskohteita ja toimenpide-ehdotuksia. Toiminnassa tapahtuvaa mahdollista muutosta seurataan ja arvioidaan mm. tiimipalavereissa.

### 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 henkilökunnalle: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvassa 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. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella

- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmilla sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

### **Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa ja Tarupirtissä sekä Perttelintuvassa

asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmiksi riskeiksi on tunnistettu ikäihmisillä kaatumiset, kompastumiset, henkilöstön saatavuus ja lääkehoitoon liittyvät riskit. Riskinhallinnassa laatua ja asukasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Tiuralassa ja Tarupirtissä sekä Perttelintuvassa on käytössä Pirhan ohjeistuksen mukaisesti Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalu, joka tukee myös osaltaan asukasturvallisuutta. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Asukkaille tehdään säännöllisesti RAI- toimintakykyarvioita sekä jokaiselle asukkaalle yksikköön tullessa kaatumisen riskiarvio, jota päivitetään tilanteen muuttuessa.

### **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 henkilökunnalle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra/vaaratapahtumat-ja-epakohtailmoitukset)

**Tiuravuoren palvelukeskuksessa** toimitaan HaiPro- ilmoitusten osalta Pirhan toimintamallin mukaisesti. Henkilökunnan kanssa on käyty läpi HaiPro- menettelyä ja henkilökunta on osallistunut Pirhan koulutuksiin HaiPro- ohjeistuksista. Tulleet ilmoitukset käsitellään yksikön tiimitunnilla säännöllisesti ja yhdessä haetaan korjaavia ratkaisuja. Lisäksi esihenkilö varmistaa tarvittaessa aikaisemmin korjaavat toimenpiteet ennen yksikön tiimituntia sekä varmistaa henkilökunnalta, mikäli ilmoitukseen liittyen on mm. Työterveyshuollon tuen tarvetta.

Esihenkilö käsittelee heti tulleet HaiPro -ilmoitukset ja pyytää tarvittaessa tarkentavia tietoja ilmoittajalta. Edellä kuvattujen tietojen perusteella esihenkilö arvioi asukkaalle aiheutuneen seurauksen tai mahdollisen seurauksen vakavuuden ja kirjaa arvion HaiPro -järjestelmään. Vakavan vaaratapahtuman käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen menettelytapaa. Toiminnasta vastaava vastuualuejohtaja arvioi suunniteltujen ja toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden riittävyyttä sekä tarvittaessa ohjaa yksikön esihenkilöä.

Työvuorossa oleva henkilökunta huolehtii vaaratapahtumasta ilmoittamisen asianomaisen asukkaan lähiomaiselle.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä koko henkilökunnan tulee noudattaa asukas- ja työturvallisia toimintatapoja. Näitä riskejä arvioidaan ennalta myös Granite riskienarviointityökalulla, jonka tulos käydään henkilökunnan kanssa läpi. Riskienarviointia tehdään säännöllisesti ja läheltä piti - tilanteisiin haetaan ratkaisuja riskin poistamiseksi.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköiden henkilökunnalle on esihenkilö ohjeistanut, miten Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukainen ilmoitus epäkohdasta tai vaaratapahtumasta tehdään sekä miten se käsitellään. Esihenkilö vastaa, että asukkaiden hoitoon tai palveluun liittyvät

epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään yksikössä viipymättä. Esihenkilö huolehtii myös, että muut tarvittavat toimenpiteet tehdään epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välttämiseksi ja korjaamiseksi. Henkilöstö tekee ilmoituksen ja esihenkilö käsittelee ilmoituksen HaiPro- järjestelmässä annettujen ohjeiden mukaisesti.

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

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

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköiden henkilökunta tekee tarvittaessa HaiPro -ilmoituksen, mikäli palvelun laatu tai palvelun puute aiheuttaa vaaraa asukkaille tai henkilökunnalle. Lisäksi tehdään korjauspyyntö Paketti- palvelun kautta tai otetaan suoraan yhteys palveluntuottajaan.

### **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.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** pelastussuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa.

Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköissä 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.

## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta

### 4.1 Toimeenpano

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralan ja Tarupirtin sekä Perttelintuvan omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Kirsi Kuusi, [kirsi.kuusi@pirha.fi](mailto:kirsi.kuusi@pirha.fi)

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen/ päivittämiseen ovat osallistuneet: apulaisosastonhoitajat Varpu Anttila ja Marjo Kaikkonen sekä osastonhoitaja Kirsi Kuusi. Omavalvontasuunnitelma laitetaan henkilöstölle sähköisesti tiedoksi ja luettavaksi. Henkilökunnasta jokaisen on kuitattava osastonhoitajalle, että on lukenut Omavalvontasuunnitelman.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki **Tiuravuoren palvelukeskuksen** Tiuralassa, Tarupirtissä ja Perttelintuvassa tuotetut palvelut eli palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut sekä palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut.

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 Tiuralan, Tarupirtin ja Perttelintuvan asukailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

**Tiuravuoren palvelukeskuksen** yksiköiden omavalvontasuunnitelma on yksikössä nähtävillä henkilökunnalle, asukkaille ja omaisille. Tiuralassa omavalvontasuunnitelma on yksikön pääoven ulkopuolella ja Tarupirtissä keittiötä vastapäätä olevalla ilmoitustaululla sekä Perttelintuvassa päiväsalin ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ikäihmisten palvelujen ja palveluyksikön vastuhenkilöt 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.

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. Omavalvonnassa todettujen havaintojen sekä kehittämistoimenpiteiden raportointi, toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.



## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 4.12.2024, Ylöjärvi
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Kirsi Kuusi, osastonhoitaja
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.