

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Tiuravuoren palvelukeskuksen  
lyhytaikaisyksikön**

**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.....	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	3
2.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.4	Muistutusten käsittely .....	9
2.5	Henkilöstö.....	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	11
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
2.8	Toimitilat ja välineet .....	12
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	15
2.11	Infektioiden torjunta .....	16
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	17
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	17
3	Omavalvonnan riskienhallinta .....	18
3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	18
3.2	Riskienhallinnan keinot, ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	20
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	20
3.3	Ostopalvelut ja alihankinta.....	21
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	21
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja seuranta .....	22
4.1	Toimeenpano.....	22
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	22
5	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	24

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G- rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi, osoite</b></p> <p>Tiuravuoren Palvelukeskus, Lyhytaikaisyksikkö, Kuusistontie 3, 33480 Ylöjärvi</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelut, asiakasryhmät, palvelupisteet ja asiakaspaikkamäärä</b></p> <p>Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lyhytaikaisyksikkö, 14 paikkaa</li> </ul>
<p><b>Palveluyksikön vastuuhenkilö-/t (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Osastonhoitaja Suvi Ruti, <a href="mailto:suvi.ruti@pirha.fi">suvi.ruti@pirha.fi</a> p. 050 339 2579</p>
<p><b>Asumisen palveluiden alue ja palvelupäällikkö (nimi ja yhteystiedot)</b></p> <p>Ikäihmisten asumisen palvelut, läntinen alue</p> <p>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, laitoshoidon, lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ja yhteisöllistä asumista.

**Tiuravuoren palvelukeskuksen lyhytaikaisyksikkö** tarjoaa lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista ikäihmisille. Asiakaspaikkoja on yhteensä 14.

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

**Lyhytaikaisyksikön** 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.

**Lyhytaikaisyksikössä** asiakas saa laadukasta hoitoa ympäri vuorokauden. Hoitohenkilökunta työskentelee kolmessa vuorossa, aamu, ilta -ja yövuorossa. Lyhytaikaisyksikössä ei ole käytössä omahoitamallia, koska asiakkaat vaihtuvat usein. Yksikön puhtaanapito- ja ravitsemuspalveluista huolehtii Pirkanmaan Voimia.

## 1.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

**Lyhytaikaisyksikössä** jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti. Asiakkaiden hoito on laadukasta ja pysyvä henkilökunta tukee hoidon jatkuvuutta. **Lyhytaikaisyksikön** toiminta-ajatus on tarjota asiakkailleen turvallista ja esteetöntä hoitoa vuorokauden ajasta riippumatta. Yksikön arvoja ja

toimintaperiaatteita käydään henkilökunnan kanssa läpi päivittäisessä työarjessa sekä säännöllisesti järjestettävissä osastokokouksissa.

## 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 suunnitelmilla ja huolellisella kirjaamisella.

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

Asumisen palveluissa on määritelty yhteiset RAI- laatutavoitteet ja painopisteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden palaverissa sekä ikäihmisten palveluiden kokousrakenteen mukaisissa johtoryhmässä ja johtotiimeissä. Laatutavoitteet ovat: asiakas osallistuu

itse omaan arviointiinsa, asiakas ilmaisee omia toiveita/tavoitteita, asiakkaan elämässä on hänelle mieluisaa sisältää, asiakkaalla ei ole kovaa päivittäistä kipua sekä päivystyskäyntien ja sairaalajaksojen vähentäminen.

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

**Lyhytaikaisyksikössä** esihenkilön vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittamaan asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä. Jokaisen työntekijän perustehtävään kuuluu havainnoida turvallisuuteen liittyviä tapahtumia sekä ilmoittaa niistä. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään osastokokouksissa. Lyhytaikaisyksikön osastokokoukset pidetään noin kolmen viikon välein ja tarvittaessa useamminkin.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

Tiuravuoren palvelukeskuksen lyhytaikaisyksikön esihenkilönä toimii osastonhoitaja, joka johtaa oman yksikkönsä palvelutoimintaa. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman ja muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuudesta sekä henkilöstön riittävyyden ja osaamisen seurannasta. Esihenkilö kehittää yksikkönsä toimintaa yhdessä henkilöstön kanssa ja toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkailta ja henkilöstöltä tulleet palautteet. Esihenkilö vastaa myös siitä, että palvelutoiminnassa havaittujen epäkohtien poistamiseksi yksikössä tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrättyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen 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.”

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



**Lyhytaikaisyksikön** asiakkaat tulevat jaksoille pääosin asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaajat antavat uudesta asiakkaasta tiedot puhelimitse yksikön henkilökunnalle. Usein myös asiakkaan omainen soittaa ennen ensimmäistä lyhytaikaisjaksoa. Omaisen kanssa keskustelussa käydään läpi asiakkaan tarpeita ja mieltymyksiä. Potilastietojärjestelmästä henkilökunta löytää tiedot mm. asiakkaan sairauksista ja lääkityksistä. Asiakas osallistuu itse aktiivisesti hoitoonsa, hän voi esimerkiksi kertoa hoitajille, että hän nukkuu mielellään aamuisin myöhään. Kirjaaminen on lyhytaikaisyksikössä todella tärkeää tiedon siirtymisen vuoksi.

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](#))

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan toivomuksia ja mielipiteitä kunnioitetaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoittamistoimenpiteille on aina oltava peruste. Rajoitustoimenpiteitä käytetään ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamistoimenpiteistä kuten turvavyön käyttö tai sängyn laitojen nostaminen sovitaan aina yhdessä omaisten ja lääkärin kanssa. Rajoitteet kirjataan aina asiakkaan tietoihin. Rajoitteiden käyttö aloitetaan vain, mikäli kaikkia muita keinoja on kokeiltu. Rajoitteiden käyttöä ja tarpeellisuutta arvioidaan tiheästi ja käyttö puretaan heti, jos tarvetta ei ole. **Lyhytaikaisyksikössä** rajoitteiden käyttö on vähäistä.

**Lyhytaikaisyksikköön** ei suositella ottamaan suuria määriä käyttörahaa, mutta jos asiakkaalla on rahaa mukana, niin se laitetaan useimmiten yhteisymmärryksessä asiakkaan sekä omaisen kanssa yksikössä sovittuun lukittuun tilaan. Asiakas saa rahansa käyttöönsä aina tarvittaessa tai viimeistään kotiin lähtiessä. Asiakas voi pitää käyttörahat myös itsellään jakson aikana, mikä kirjataan potilastietojärjestelmään ja ymmärretään riskit, jos on kyseessä esimerkiksi muistisairas ihminen.

Keskustelevalle ilmapiirillä pyritään ehkäisemään asiakkaan epäasiallista ja loukkaavaa kohtelua. Mikäli epäasiallista kohtelua huomataan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen ja ilmoittaa asiasta myös esihenkilölle. Esihenkilö puuttuu epäasialliseen kohteluun välittömästi ja asiasta keskustellaan osapuolten kanssa. Myös omaisia informoidaan. Asiakkaidenkin väliseen epäasialliseen kohteluun puututaan ja etsitään niihin ratkaisukeinoja.

Palveluntuottajalla ja henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratapahtumista, esimerkiksi asiakasturvallisuuden vaarantumisesta Sosiaali ja -terveydenhuollon valvonnasta säädetyn lain (741/2023, 29§) mukaisesti. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle. **Lyhytaikaisyksikössä** ilmoitus tehdään esihenkilölle. Henkilökunta tekee ilmoituksen Haipro- järjestelmässä annettujen ohjeiden mukaisesti ja esihenkilö käsittelee ilmoituksen. Esihenkilö huolehtii, että henkilökunta osaa tehdä valvontalain mukaisen ilmoituksen. Lain mukaan ilmoituksen vastaanottajan ja toiminnasta vastaava henkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Laki velvoittaa toiminnasta vastaavan henkilön ilmoittamaan välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet 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 omavalvonnallisoin toimin.

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  
Hatanpäänkatu 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 Hatanpäänkatu 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](#)

**Lyhytaikaisyksikön** esihenkilö ja henkilökunta neuvovat asiakkaita ja heidän läheisiään muistutuksen tekemisessä. Ikäihmisten 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.

Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen yhdessä yksikön esihenkilön kanssa. Muistutukset käsitellään yksikön esihenkilön toimesta myös henkilökunnan kanssa. Muistutusten perusteella arvioidaan yksikön toimintaa ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintatapoihin sekä seurataan ja arvioidaan muutoksien käytäntöönpanoa. Muistutusten käsittelyssä todetut mahdolliset epäkohdat

yksikössä pyritään poistamaan mahdollisimman nopeasti. Asiasta keskustellaan osastokokouksissa henkilökunnan kanssa.

## 2.5 Henkilöstö

**Lyhytaikaisyksikössä** työskentelee yhteensä 12 vakituista työntekijää. Yksikön osastonhoitaja toimii myös toisen yksikön esihenkilönä. Yksikössä on kaksi sairaanhoitajaa, joista toinen työskentelee yhden päivän kolmessa viikossa toisessa asumisyksikössä. Lähihoitajia on yhteensä kahdeksan ja yksi hoiva-avustaja.

**Lyhytaikaisyksikön** henkilökunnan rekrytoinnista huolehtii pääosin esihenkilö. Akuutissa tilanteessa työvuorossa oleva hoitaja järjestää sijaisen joko omasta henkilökunnasta, varahenkilöstöstä tai ohjeiden mukaisesti vuokratyövoimana. Lyhytaikaisyksikössä vuokratyövoiman käyttö on hyvin vähäistä.

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.

**Lyhytaikaisyksikössä** esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeuden ammattihenkilöiden rekisteri JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista ennen työsuhteen alkua. Työntekijän lääkeluvat tarkistetaan ja jos ne eivät ole ajan tasalla, ne hoidetaan kuntoon heti työsuhteen alussa. Rikosrekisteri tarkistetaan työntekijältä Pirhan ohjeistuksen mukaisesti.

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 vaatavuudesta ja

toimenkuvan muuttumisesta (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024). Terveysdenhuollon 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)

**Lyhytaikaisyksikössä** sekä esihenkilö että työntekijä itse huolehtivat yhdessä, että työntekijän lääkeluvat ovat voimassa koko työsuhteen ajan. Esihenkilö vastaa, että henkilökunta suorittaa yksikössä vaaditut pakolliset koulutukset kuten hygieniapassi- ja ensiapukoulutuksen. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. Pirkanmaan hyvinvointialueella työntekijöille on runsaasti tarjolla monipuolisia sisäisiä koulutuksia.

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

**Lyhytaikaisyksikön** esihenkilö vastaa uusien opiskelijoiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä. Työpaikan työvuorosunnittelussa huomioidaan esimerkiksi se, että opiskelijalla ei ole välttämättä lääkelupia.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

**Lyhytaikaisyksikössä** henkilöstömitoitus pohjautuu vanhuspalveluissa asetettuihin vaatimuksiin. Yksikön henkilöstömitoitusta esihenkilö seuraa henkilöstömitoituslaskurin avulla kolmen viikon jaksoissa. Henkilöstömitoitukseen vaikuttaa myös asiakkaiden lukumäärä yksikössä.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

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

**Lyhytaikaisyksikkö** tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaan, omaisten, kotihoidon sekä asiakasohjauksen kanssa. Asiakkaan kotiutuessa **Lyhytaikaisyksikön** henkilökunta informoi hoitavaa tahoa esimerkiksi, jos jotakin huolta tai muutosta asiakkaan voinnissa tapahtuu.

## 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 palvelukeskuksen lyhytaikaisyksikkö** sijaitsee Ylöjärvellä, keskustan tuntumassa, hyvien kulkuyhteyksien varrella. Tilat ovat vuokralla Ylöjärven kaupungilta ja kaupunki huolehtii kiinteistöhuollosta.

Tiuravuoren palvelukeskuksessa on yhteensä neljä eri yksikköä. **Lyhytaikaisyksikkö** sijaitsee kaksikerroksisen talon alakerrassa. Samassa pihapiirissä on myös sairaalapalveluiden Kumuke eli kuntoutus- ja muistikeskus.

**Lyhytaikaisyksikössä** on 14 yhden hengen huonetta. Kahdella huoneella on yhteinen wc- ja suihkutila. Yhteisessä käytössä on päiväsal, mistä löytyy ruokailutilat sekä olohuone, missä voi lukea, katsella televisiota tai seurustella toisten asiakkaiden kanssa. Yksikössä on myös sauna asiakkaiden käytössä.

**Lyhytaikaisyksikön** siivouspalvelun tuottaa Pirkanmaan Voimia. Voimian kanssa pidetään säännöllisiä palavereja, että toiminta on laadukasta ja yhteistyö sujuvaa. Tiuravuoren palvelukeskuksen kiinteistöhoitoon liittyvät työtilaukset tehdään ohjeiden mukaisesti Paketti- palvelun kautta, kiireellisissä tapauksissa kiinteistöhoitajaan saa myös puhelimitse yhteyden.

Yksikön käytössä olevat sängyt ja apuvälineet tarkistetaan ja huolletaan vuosittain, että ne ovat turvallisia asiakkaiden käyttöön. Jos apuväline tai asiakkaan käytössä oleva sänky rikkoutuu, se joko korjataan tai poistetaan käytöstä.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

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

**Lyhytaikaisyksikössä** hoitotyöhön käytettävät laitteet kuten verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä kuulolaitteet ovat henkilökunnan vastuulla. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa esihenkilölle, jos huomaa ettei joku laite toimi. Henkilöstön käytössä olevat laitteet, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Viallisten laitteiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

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

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

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



Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman, joka on päivitetty viimeksi 11.10.24. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tietosuojavastaava[at]pirha.fi tai tietoturavastaavalta tietoturavastaava[at]pirha.fi. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturavastaava Marko Immonen

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

**Tiuravuoren palvelukeskuksen lyhytaikaisyksikössä** esihenkilö määrittelee ja pyytää uudelle työntekijälle tietojärjestelmäoikeudet työntekijän työkuvan mukaisesti. Työntekijät käyttävät työssään Pirhan määrittelemiä tilausjärjestelmiä mm. hoitotarvikkeiden ja ateriatilauksen tekemiseen. Näiden järjestelmien käyttöopastus on osa yksikön perehdytystä.

Kaikista tietojärjestelmäpoikkeamista tehdään Haipro -ilmoitukset sekä ilmoitetaan vian ilmetyä IsteKin vikapalveluun asian hoitamiseksi kuntoon. Laajoista toimintahäiriöistä esim. pitkistä sähkökatkoksista ja potilastietojärjestelmien kaatumisesta yms. on yksikössä olemassa erilliset ohjeet varautumissuunnitelmassa yhteystietoineen.

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 tietoturvatimilla. 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://intra.pirha.fi/Laakitysturvallisuus)

**Lyhytaikaisyksikön** lääkehoitosuunnitelma päivitetään 31.12.24 mennessä. Lyhytaikaisyksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri.

**Lyhytaikaisyksikön** lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain moniammatillisen tiimin yhteistyönä. Yksikön vastuuhenkilö hyväksyy suunnitelman, joka toimitetaan allekirjoitettavaksi yksikön lääkehoidosta vastaavalle lääkärille. Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta käytännössä yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö huolehtii, että henkilöstön lääkeluvat ovat voimassa ja sairaanhoitaja ottaa vastaan lääkenäytöt.

## 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](https://intra.pirha.fi/Infektioiden_torjunnan_omavalvonta_sote-yksikoissa)

**Lyhytaikaisyksikössä** noudatetaan hyvää käsihygieniaa ja henkilökunta suojautuu tarvittavin suojaruustein asiakkaita hoidettaessa, jos on esimerkiksi epäily vatsataudista tai koronasta. Omaisia myös ohjeistetaan poikkeustilanteissa hyvin, jotta ehkäistään infektioiden leviäminen. Ylöjärvellä toimii hygieniahoitaja Riina Rinne [riina.rinne@pirha.fi](mailto:riina.rinne@pirha.fi). Lyhytaikaisyksikössä toimii yksi lähihoitajista hygieniayhdyshenkilönä.

## 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://intra.pirha.fi)

**Lyhytaikaisyksikössä** osastonhoitaja Suvi Ruti vastaa yksikön asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

**Lyhytaikaisyksikössä** Pirhan työasemia ja tietoliikenneyhteyksiä käytetään ohjeiden mukaan. Työsuhteen alussa jokainen työntekijä suorittaa tietoturvan ja tietosuojan peruskoulutuksen. Kunkin asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset tehdään Pegasos-tietojärjestelmään, johon jokainen hoitaja kirjautuu omalla henkilökohtaisella toimikortillaan. Asiakkaan tiedot suojataan sivullisilta, ja henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu olennaisena osana tietosuoja-asioihin perehdytys. Tietosuoja-asioista keskustellaan yhteisissä osastokokouksissa ja uusista käytännöistä informoidaan tarvittaessa. Yksikössä on kirjalliset ohjeet asiakastietojen säilyttämisestä ja käsittelystä. Manuaalisessa muodossa olevat asiakirjat säilytetään toimistossa lukollisessa tilassa.

## 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://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.

**Lyhytaikaisyksikköön** asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti ja sitä on tullutkin muutamia kappaleita kuluneen vuoden aikana. Pääosin Lyhytaikaisyksikkö saa suoraa palautetta asiakkailta tai omaisilta. Palautteet käydään aina läpi osastokokouksissa ja pyritään kehittämään toimintaa sen mukaan. Myös positiiviset palautteet tuodaan aina henkilökunnan tietoon.

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

Riskejä kartoitetaan Granite-ohjelman avulla. **Lyhytaikaisyksikön** osastonhoitaja laatii Granite- arviot yhdessä yksikön turvallisuusvastaavien kanssa. Granite- arvio käydään läpi yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro- järjestelmä. Ilmoituksia käydään läpi osastokokouksissa säännöllisesti. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän huomaa riskejä tai puutteita.

Asumisen palvelutoiminnassa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä:

- Tiedonkulun ongelmat, jolloin seurauksena voi olla asiakasturvallisuuden vaarantuminen. Toimenpiteet riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi: Asiakastietojen kirjaaminen ja kattava perehdytys, viestinnän selkeys ja oikea-aikaisuus, saumaton yhteistyö (asiakas, omaiset, yhteistyötahot organisaation sisällä ja ulkopuolella)
- Tietojärjestelmien ja teknologian toimimattomuus, seurauksena voi olla asiakkaiden hoidon vaarantuminen ja/tai kirjauksien tekemättä jääminen, lääkevirheet sekä hoidon viivästyminen. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää häiriötilanteiden varautumissuunnitelmalla ja teknologian toimintavarmuuden parantamisella
- Henkilöstön vaihtuvuus, seurauksena voi olla asiakkaan toimintakyvyn muutokset jäävät huomioimatta, palvelun ja hoidon jatkuvuus kärsii. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää laadukkailla ja yksilöllisillä asiakassuunnitelmillä sekä asiakastietojen kirjauksilla, uusien työntekijöiden perehdytyksellä ja selkeillä toimintatavoilla.
- Hoitohenkilöstön saatavuus / riittämättömyys, jolloin seuraus voi olla se, että asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua ja hoitoa, hoidon laatu laskee. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää johtamisella ja palkkauksella, henkilöstön koulutuksella, osaamisen varmistamisella ja työnantajaimagosta huolehtimalla.

**Lyhytaikaisyksikön** keskeisin riski on tällä hetkellä, että Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä useita eri asiakastietojärjestelmiä, mikä aiheuttaa tiedonkulkuun haasteita silloin, kun asiakas tulee yksikköön toisen kunnan alueelta. Asiakkaan tiedot eivät välttämättä näy lyhytaikaisyksikön käytössä olevassa potilastietojärjestelmässä. Näissä tapauksissa suullinen raportointi ja paperiset lääkelistat sekä potilastiedot ovat välttämättömät.

### 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://intra.pirha.fi)

**Lyhtyaikaisyksikön** esihenkilö vastaa HaiPro- ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta. Esihenkilön käsittelee tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa osastopalavereissa. Yksikön esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Perehdytyksen yksi osa-alue on riskienhallinnan tiedostaminen sekä niistä ilmoittaminen. Henkilöstöä kannustetaan jatkuvaan työn arviointiin myös työn riskitekijöiden kannalta. Esihenkilöllä on vastuu

seurata tilannetta ja puuttua epäkohtiin. Esihenkilö päivittää Granite- järjestelmään riskienarviointia yhdessä yksikön turvallisuushenkilöiden kanssa ja osallistaa henkilöstöä arvioinnin tekemiseen.

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.

### **3.3 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.

**Lyhytaikaisyksikön** ruoka- ja puhtaanapitopalvelut tulevat Pirkanmaan Voimian kautta.

Palveluntuottajan kanssa pidetään yhteisiä laatu- ja yhteistyöpalavereja säännöllisesti, noin kahden kuukauden välein. Molempien palveluiden toteutumista ja laatua seurataan ja palautetta annetaan tarvittaessa sekä Voimian palautekyselyjen kautta. Palautetta voi antaa myös suullisesti Voimian palveluista vastaaville esihenkilöille tai Pirhan intran sivuilla olevan asiakaspalautekyselyn kautta. Myös avoin keskustelu onnistuu hyvin Pirkanmaan Voimian työntekijöiden kanssa.

### **3.4 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.

**Lyhytaikaisyksikössä** on pelastussuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain ja aina pelastussuunnitelmaan vaikuttavien muutosten yhteydessä. Palveluyksikön poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein tai toiminnan oleellisesti muuttuessa. Palveluyksikköön on laadittu varautumissuunnitelma ja toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteiden

varalle. Pelastus- ja varautumissuunnitelmat ja niihin tehdyt muutokset käsitellään lähiesihenkilön johdolla toimintayksiköiden palaverissa ajankohtaisesti. Jokainen työntekijä lukee suunnitelmat ja vahvistaa ne allekirjoituksellaan. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin.

**Lyhytaikaisyksikössä** 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

**Lyhytaikaisyksikön** omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen suunnittelusta, toteutumisen seurannasta ja päivittämisestä vastaa Suvi Ruti [suvi.ruti@pirha.fi](mailto:suvi.ruti@pirha.fi), p. 050 339 2579.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko henkilöstö esihenkilön lisäksi. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaikille **Lyhytaikaisyksikön** päiväsalissa sekä kansliassa.

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

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

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on **Lyhytaikaisyksikön** päiväsalissa nähtävillä sekä hoitajien kansliassa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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



Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

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 ja kehittämistoimenpiteiden raportointi toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

## 5 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Ylöjärvellä 8.12.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Suvi Ruti
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.