



OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUTALO ULPUKKA

14.8.2026

Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	5
2	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
	Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt.....	6
3	PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	6
	3.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
	3.2 Kotipirtin visio ja arvot.....	8
4	RISKIENHALLINTA	9
	4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	9
	4.2 Riskien tunnistaminen ja niistä tiedottaminen	10
	4.2.1 Tapaturma, kaatuminen	11
	4.2.2 Lääkepoikkeama	12
	4.2.3 Väkivalta	12
	4.2.4 Laitteet ja koneet	14
	4.3 Riskien käsitteleminen ja korjaaminen	14
5	ASIAKASTURVALLISUUS	16
	5.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ja vastuu	16
	5.2 Monialainen yhteistyö palvelutalon yksiköissä, viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa	17
	5.3 Asiakasturvallisuuden kehittäminen.....	19
	5.4 Aukkaan asema ja oikeudet.....	19
	5.4.1 Palvelutarpeen arviointi	19
	5.4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma	20
	5.4.3 Henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti	21
	5.4.4 Aukkaisten raha-asioiden hoito.....	21
	5.5 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	21
	5.5.1 Aukkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat.....	22
	5.5.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet.....	22
	5.6 Rajoittavien välineiden käyttö	23
	5.7 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus.....	24
	5.9 Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot	26
	5.9.1 Asiakkaan oikeusturva	28

6	PALAUTE	29
6.1	Palautteen kerääminen.....	29
6.2	Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	30
6.3	Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista	30
7	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	31
7.1	Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.....	31
8.2	Ravitsemus ja ravitsemuksen tason seuranta	32
8.3	Hygieniakäytännöt.....	33
8.4	Asukkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen	33
8.5	Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen ...	34
8.5.1	Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuu.....	34
9	LÄÄKEHOITO	35
9.1	Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuraaminen ja päivitys	35
10	HENKILÖSTÖ	37
10.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	37
10.2	Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne	38
10.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	39
11.3.1	Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ja palvelutalossa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus.....	39
11.3.2	Yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan.....	39
11.3.3	Henkilöstön täydennyskoulutus.....	40
12	TOIMITILAT	41
12.1	Tilojen käytön periaatteet	41
12.2	Yksikön siivous ja pyykkihuolto.....	42
12.3	Teknologiset ratkaisut palvelutalon tiloissa.....	43
13	TEKNOLOGISET RATKAISUT, TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET	44
13.1	Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turvalaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen	44
13.2	Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto.....	44
13.2.1	Vaaratilanneilmoitus.....	45

13.2.2 Vakava vaaratilanne	46
13.2.3 Asukkaiden apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen	49
14 ASUKASTIETOJEN KÄSITTELY	50
14.1 Asiakastietojen kirjaaminen.....	50
14.2 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomais määräysten noudattaminen	51
5 VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA	51
16 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	53
16 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	54

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kotipirtti ry, Y-tunnus 1636394-9 ja SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus) 1.2.246.10.16363949.10.1

Kunta: Tampere

Kuntayhtymän nimi Pirkanmaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Kotipirtin palvelutalo/palvelutalo Ulpukka

Katuosoite: Käräjätörmä 12

Postinumero: 33310 Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Senioriasuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen, 1 Senioriasumisen paikka + 39 ympärivuorokautista asumisen paikkaa yht. 40 asukaspaikkaa

Yksikön vastuhenkilö: Esihenkilö/Palveluvastaava Henna Mahlamäki

Puhelin 044-7636611 Sähköposti: henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 06.11.2001

Palvelu, johon lupa on myönnetty palveluasuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.12.2007

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

- Omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelutalon esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina muutoksia havaittaessa sekä vähintään 4kk välein siihen tehdään säännöllinen tarkistus, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma julkaistaan ja sen perusteella tehtävistä omavalvonnallisista muutoksista tehdään erillinen selvitys. Tämä selvitys on nähtävillä Ulpukan A-oven ilmoitustaululla aina neljän kuukauden välein sekä julkaistaan myös Kotipirtin internet-sivuilla Omavalvontasuunnitelman ohessa.
- Omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet toiminnanjohtaja Mari Anttila, Ulpukan esihenkilö Henna Mahlamäki sekä palvelutalon henkilökunta.

Omavalvonnasta vastaavat:

- Mari Anttila p. 044-7636600, mari.anttila@kotipirttiry.fi
- Henna Mahlamäki p. 044-7636611, henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

- Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisen toiminnan pohjalta ja sitä muokataan tarpeen vaatiessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja julkaistaan uudelleen vähintään neljän kuukauden välein ja se on luettavissa palvelutalon ilmoitustaululla, Kotipirtin verkkosivuilla; www.kotipirtti.fi sekä henkilökunnalle Kotipirtin Intrassa. Omavalvontasuunnitelmaan voivat kaikki halukkaat tutustua ilman erillistä pyyntöä.
- Omavalvontasuunnitelman sisältöä ja sen päivityksiä käsitellään yksikön kokouksissa ja varmistetaan, että jokainen tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja sitoutuu toimimaan suunnitelman mukaisesti.

3 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotipirtin palvelutalon toiminnan tavoitteena Ulpukassa on tarjota ympärivuorokautista, turvallista ja kodinomaista asumista 39 ikäihmisille, joille kotona asuminen ei ole enää mahdollista. Lisäksi Ulpukassa on 1 paikka senioriasukkaalle, joille tarjotaan mahdollisuus

tukipalveluihin (esim. pyykkihuolto, siivous) vuokra-asumisessa. Senioriasukkaalle mahdolliset hoivapalvelut tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoito. Ympäri vuorokautiseen hoivaan tulevat asiakkaat ovat pääsääntöisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaita. Palvelutaloon on kuitenkin mahdollisuus hakeutua myös palvelusetelillä tai itsemaksavasti.

Henkilökunnan työskentely perustuu asukkaiden toimintakyvyn vahvistamiseen sekä osallisuuden ja toimijuuden mahdollistamiseen itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Hoivan ja huolenpidon tavoitteena on tukea asukkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Virkistys- ja harrastetoiminnalla tuetaan asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja niiden suunnittelussa pyritään huomioimaan asukkaiden yksilölliset toiveet ja tarpeet. Asukkaiden omaiset ja läheiset sekä vapaaehtoiset pyritään osallistamaan mahdollisuuksiensa mukaan palvelutalon toimintaan. Virkistystoiminnasta täytetään viikkokohtainen kalenteri hissiaulan taululle tulevista tapahtumista. Näin se tavoittaa kaikki asukkaat, läheiset ja vapaaehtoiset.

Palvelutalon asuinhuoneistot sijaitsevat kerroksissa 2-5. Pohjakerroksessa sijaitsevat ruokala, saunatilat, pyykkihuone, kuntoiluhuone ja henkilökunnan toimistot, tauko- ja sosiaalitilat.

Asukkaan muuttaessa palvelutaloon, hänelle tehdään kuukauden sisällä palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä asukkaan, hänen omaisensa, omahoitajan ja sairaanhoitajan kanssa. Tämän lisäksi lääkärin alkukartoitus sovitaan lääkärin, sairaanhoitajan ja omaisen kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on perusteena asukkaan hyvän hoidon toteutumiselle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan asukkaan potilastietojärjestelmään ja hoitajia informoidaan uudesta asukkaasta saadun raportin mukaisesti viikkopalaverissa. Omahoitaja toimii yhdessä muun henkilökunnan kanssa, yhteistyössä omaisten ja läheisten sekä viranomaisten kanssa ja tarvittaessa toimii myös asukkaan edustajana. Sairaanhoitajan palvelut ovat asukkaiden saatavilla arkipäivisin ja aina tarpeen niin vaatiessa.

Kotipirtti panostaa henkilökunnan työhyvinvointiin ja koulutukseen sekä pyrkii näillä toimilla takaamaan asukkaille hyvä arki. Palvelutalossa toiminnan suunnittelussa pyritään hyödyntämään henkilökunnan erilaiset vahvuudet ja osaamisalueet. Työhyvinvointiin ja koulutukseen panostamalla pyritään takaamaan myös henkilökunnan saatavuus ja sitoutuminen työyhteisöön, sekä työyhteisön vetovoimaisuus. Koko henkilökunnan

toiminnan tarkoitus on luoda palvelutalon asukkaille ja työntekijöille hyvän elämän arki ja tulevaisuus.

3.2 Kotipirtin visio ja arvot

Visio: Kotipirtti on enemmän kuin palvelutalo – olemme asukkaidemme rinnalla kulkija ja tuki elämän eri vaiheissa. Toimimme toimialamme edelläkävijänä, kasvamme kestävästi ja olemme houkutteleva työnantaja sekä arvostettu yhteistyökumppani.

Arvot: Toimintaamme ohjaavat seuraavat perusarvot:

- Ihmisläheisyys: Kohtelemme kaikkia inhimillisesti ja empaattisesti.
- Rehellisyys ja avoimuus: Toimimme läpinäkyvästi ja vilpittömästi.
- Aitous ja arvostaminen: Kunnioitamme jokaista ja korostamme aitoa kohtaamista.
- Edelläkävijyys: Kehitämme toimintaamme jatkuvasti, säilyttäen korkean turvallisuuden ja luotettavuuden.
- Turvallisuus: Perustamme toimintamme luottamukseen, ennakoivaan riskienhallintaan ja vastuullisuuteen.

Toiminta: Kotipirtti tarjoaa asukkaille yhteisöllisen ja identiteettiä tukevan asuinyhteisön, jossa heidän yksilölliset tarpeensa ja toiveensa huomioidaan. Pyrimme tukemaan heidän osallisuuttaan ja tarjoamme mielekästä toimintaa, kuten:

- Tapahtumia ja retkiä erilaisiin asukkaita kiinnostaviin kohteisiin.
- Monipuolisia aktiviteetteja ja ulkoilua aina mahdollisuuksien mukaan.
- Mahdollisuuden käyttää palvelutalon yhteistä kuntosalia vapaasti.

Jokaisen asukkaan elämäntarina huomioidaan osana hoivaa ja asumista. Kartoittamalla heidän taustansa ja toiveensa pyrimme tarjoamaan mielekkään ja yksilöllisen asumiskokemuksen, joka tukee asukkaan identiteettiä ja elämänlaatua. Asukkaan elämän ja mieltymysten kartoitusta tehdään käyttämällä mm. Elämänpuu -piirrosta. Toimintamme tavoitteena on luoda hyvinvoiva yhteisö, jossa jokainen, sekä asukas että työyhteisön jäsen, tuntee olonsa turvallisiksi, arvostetuksi ja osalliseksi.

4 RISKIENHALLINTA

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskikartoitusta tehdään jatkuvasti koko henkilökunnan toimesta. Ensisijaisesti pyritään varmistamaan asukkaiden turvallinen arki. Mikäli poikkeamaa havaitaan, tilanne korjataan välittömästi tai heti mahdollisuuksien mukaan. Poikkeama kirjataan ja toimitetaan palvelutalon palveluvastaavalle. Poikkeamat käsitellään yksikköpalavereissa kuukausittain ja tarvittaessa useammin. Käsitellyt poikkeamat raportoidaan kolmen kuukauden välein Pirhalle Analystica-ohjelman välityksellä ja paperiset arkistoidaan Kotipirtin arkistihuoneeseen. Asukkaiden toimintakyky ja kognitio otetaan huomioon riskienarvioinnissa. Esimerkiksi muistisairaana asukkaan hellan sulake voidaan ottaa pois päältä. Jokaisessa kerroksessa on rappusten yläpäässä turvaporssi. Tilat ovat helppokulkuiset ja turvalliset. Pyritään varmistamaan esteetön kulkeminen asunnoissa ja vältetään mattoja. Asukkaiden apuvälinetarpeet kartoitetaan heti palvelutaloon muutettaessa.

Ensisijaisesti poikkeamat käsitellään yksikkötasolla ja tarvittaessa työsuojelutoimikunnassa, johtoryhmässä ja hallituksessa. Lisäksi vakavista laatu-poikkeamista ilmoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle.

Riskienkartoitusta tehdään koko Kotipirtissä. Keittiössä on oma omavalvontasuunnitelma ja henkilökunta, joka vastaa ravintohuollon toimivuudesta. Asukkaiden ravitsemustarpeet ja erityisruokavaliot raportoidaan keittiön henkilökunnalle. Tämä on hoitohenkilökunnan vastuulla. Näin varmistetaan, että jokainen asukas saa hänelle sopivaa ravintoa oikeanlaisessa muodossa. Lisäksi jokaiselle asukkaalle täytetään ruokakortti, jota hoitajat käyttävät annostellessaan ruokaa asukkaalle. Ruokakorttiin kirjataan ruoan koostumus, mahdolliset erityisruokavaliot sekä mieltymykset ruokajuomista jne.

Siivouspuolelle on samoin oma henkilökunta, joka vastaa palvelutalon yleisten tilojen ja asuntojen siivouksesta sekä pyykkihuollosta. Jokaisen asukkaan huone siivotaan kerran viikossa. Riskienkartoitusta siivouspuolella on oikeanlaisten pesuaineiden käyttö, hyvä hygieniataso asunnoissa, aseptinen työskentely ja pesuaineiden oikeanlainen säilyttäminen. Hoitohenkilökunnan vastuulla on raportoida epidemiatilanteet siivouspuolen henkilöstölle. Lisäksi asukaskohtaiset erityistilanteet raportoidaan siivoushenkilöstölle.

Palotarkastus suoritetaan kolmen vuoden välein. Väestönsuojan pelastus- ja raivausvälineistön ajantasaisuus, palopostikaapit ja niiden toiminta tarkastetaan

säännöllisesti. Sprinkler- ja automaattiset paloilmoittimet, käsisammuttimet tarkistetaan suunnitelman mukaisesti ja säännöllisesti palo- ja pelastusviranomaisen toimesta. Pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja se on liitteenä perehdytyskansioissa. Lisäksi asukkaille ja henkilökunnalle järjestetään paloturvallisuuskoulutusta, johon sisältyy alkusammutus ja turvallisuuskierros yksikössä.

Riskien hallintaan kuuluu myös lääkehoitosuunnitelma, johon on kirjattu toimintamalli lääkepoikkeaman käsittelyyn. Lääkityspoikkeamia pyritään estämään selkeillä toimintatavoilla. Lääkehoitoon perehdytetään jokainen lääkeluvallinen, joka on tekemisissä asukkaiden lääkityksen kanssa. On tärkeää, että lääkelistat ovat ajan tasalla ja selkeästi luettavissa. Sairaanhoidajat vastaavat lääkelistojen oikeellisuudesta yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Työterveyshuolto toteuttaa määräajoin myös työpaikkakäyntejä, joilla arvioidaan työskentelyolosuhteiden turvallisuutta. Kotipirtin sairaanhoidajat ovat yksikön lääkevastaavia.

Henkilökunta ja asukkaat toimintakyky huomioiden, osallistuvat palvelutalon turvallisuuskierrokselle vähintään kerran vuodessa. Turvallisuuskierroksia järjestetään useasti vuoden aikana. Koko henkilöstö osallistuu myös palo- ja turvallisuuskoulutukseen säännöllisesti.

Asukkaiden, omaisten ja muiden vierailijoiden palautteet huomioidaan aina ja ne käsitellään osana palvelutalon riskienhallintaa.

Epidemiatilanteissa noudatamme aina Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoidajan antamia ohjeita. Työsuojelutarkastukset ja hygieniatarkastukset tehdään säännöllisesti. Myös aluehallintoviranomaisen ja hyvinvointialueen valvontakäynnit tehdään säännöllisesti.

4.2 Riskien tunnistaminen ja niistä tiedottaminen

Turvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan lähtökohta ja niitä tulee arvioida asukkaan saaman palvelun näkökulmasta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asukasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä mahdollisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti.

Lääkepoikkeamat, kaatumiset ja väkivaltatilanteet kirjataan ja poikkeamailmoitukset jätetään palveluvastaavalle. Poikkeamien kirjaus on kaikkien vastuulla, kun havaitaan epäkohta. Poikkeamat käsitellään vähintään kerran kuukaudessa yksikköpalavereissa ja useat poikkeamat vaativat jo heti reagointia tilanteeseen. Palveluvastaavan vastuulla on

käsitellä poikkeamat. Viikko/kuukausipalavereissa mietitään ratkaisuja poikkeamien välttämiseksi jatkossa. Poikkeamien läpikäynti kirjataan palaverimuistioihin, kun ne ovat käsitelty. Poikkeamat raportoidaan kolmen kuukauden välein myös Pirhalle. Kaikista muista epäkohdista ja mahdollisista riskeistä raportoidaan välittömästi Sharepoint-aseman vikailmoituksella. Epäkohtia voi tuoda esille myös henkilöstökokouksissa sekä yksikköpalavereissa. Poikkeamien syitä arvioidaan koko työyhteisön voimin ja päivittäisiä toimintatapoja kehitetään uusien poikkeamien ehkäisemiseksi. Toimintatapojen toimivuutta arvioidaan päivittäin koko henkilökunnan toimesta. Väkivaltatilanteissa mietitään yksilöllisesti, mistä tilanne on saanut alkunsa ja voidaanko erilaisilla hoito/lääketoimilla vaikuttaa asioihin.

4.2.1 Tapaturma, kaatuminen

Suurimman riskin muodostaa asukkaiden kaatumiset, joita pyritään ehkäisemään läsnäololla, asukkaalle sopivilla apuvälineillä ja tarvittaessa lonkkasuojilla. Asukkaiden tasapainoa pyritään pitämään yllä kävelyharjoituksin ja päivittäisellä aktivoinnilla. Kaatumisia saattaa aiheuttaa myös asukkaiden huoneissa olevat matot. Jos asukkaan huoneen lattialle halutaan mattoja, niin ohjeistetaan läheisiä tuomaan ohuita ja hyvin paikallaan pysyviä mattoja. Asukkaalle ja omaiselle suositellaan mattojen poistoa, jos asukkaan turvallisuus niiden vuoksi on vaarassa. Kaatumiseen voi vaikuttaa myös huonot jalkineet, kulkeminen ilman sisätossuja tai muu esim. liukastumiseen johtanut asia. Huonosti huoneeseen sijoitetut huonekalut apuvälineet ja aiheuttavat kaatumisriskin asukkaille ja henkilökunnallekin, joten henkilökunnan on tehtävä jatkuvaa riskikartoitusta myös asukkaan huoneessa.

Kaatumisriski on erityisen suuri suihkussa ja saunassa, sillä lattian kosteus lisää liukastumisvaaraa. Asukasta tuetaan aina hänen liikkuessaan peseytymisen yhteydessä. Pesun jälkeen lattia kuivataan mahdollisimman nopeasti, ja asukkaalle puetaan turvalliset sukat tai sisätossut liukastumisen estämiseksi.

Ulpukassa riskitekijänä on myös kerroksissa olevat portaat. Muistisairas asukas ei välttämättä ymmärrä kykenemättömyyttään portaissa liikkumiseen ja pyrkii lähtemään portaita ylös tai alas. Portaiden yläpäässä on portit, joissa on portaikon puolella salpa. Osa muistisairaista on tästä huolimatta osanneet avata portin. 2.kerroksen porttiin on asennettu lisäsalpa portin alaosaan, jotta portti voidaan tuplavarmistaa tilanteissa, jolloin kerroksessa asuu joku levoton ja liikkuva asukas. Muihin portteihin lisätään heti lisäsalpa, mikäli siihen tulee tarve. Lisäsalpa hidastaa myös henkilökunnan porttien käyttöä, joten niitä ei ole sen

vuoksi vielä laitettu kaikkiin. Palomääräysten vuoksi porttien tulee toimia niin, että niitä voidaan käyttää helposti hätätilanteessa, joten täysin niitä ei voi lukita. Portaisiin pyrkivien asukkaiden kohdalla tehdään riskiarviota henkilökunnan kanssa ja ollaan yhteydessä myös omaisiin sekä tarvittaessa Pirhan asiakasohjaukseen. Kerrosten portaikkojen kaiteisiin on tilattu korotuksia ja uudet turvallisemmat portit.

4.2.2 Lääkepoikkeama

Lääkepoikkeamat pyritään välttämään perehtymällä asukkaiden ja asiakkaiden lääkityksiin ja niiden muutoksiin sekä huolellisella lääkkeenjaolla. Lääkkeet annetaan kaikille asukkaille valvotusti, sillä pöydälle jätettynä kyseiset lääkkeet voi ottaa asukas, jolle ne eivät kuulu ja, joille ne voivat aiheuttaa vakavankin vaaran. Lääkeannon sekaannuksissa vaarana on se, että asukas ei saa hänelle tarkoitettuja lääkkeitä, koska lääkkeiden pussijakelun myötä uusia lääkkeitä ei aina ole saatavana. Lääkehoidon riskeinä on tunnistettava myös asukkaalla mahdollisesti käytössään olevat tuplapussit eli kaksi lääkepussia samaan aikaan päivästä. Tällöin hoitajilta vaaditaan erityistä tarkkuutta, että lääkkeet annetaan joka päivä oikeaan aikaan. Riskinä lääkehoidossa voi olla myös samannimiset asukkaat, joko sukunimiltään tai etunimiltään. Hoitajan täytyy aina varmistaa huolellisesti, että tuntee ja tunnistaa asukkaan oikein ja on antamassa oikean henkilön lääkepussia asukkaalle.

4.2.3 Väkivalta

Henkilökuntaan ja mahdollisesti muihin asukkaisiin/ asiakkaisiin kohdistuva aggressiivinen käytös pyritään ennaltaehkäisemään rauhallisella toiminnalla hoitotoimenpiteissä. Riskin muodostaa myös se, että asukkaat eivät aina suostu ottamaan lääkärin heille määrättyjä lääkkeitä, jolloin esim. käytöshäiriöitä hillitsemään tarkoitettut lääkkeet jäävät ottamatta ja asukas saattaa olla aggressiivinen. Lääkkeet pyritäänkin antamaan asukkaalle rauhassa, varmistetaan, että lääke on kyseiselle asukkaalle oikeassa muodossa.

Asukkaiden hyvinvointia uhkaavana tekijänä on myös toiset asukkaat ja asiakkaat, jotka haluavat auttaa toisiaan. palvelutalon asukkaiden kognitio on huomattavasti alentunut, joten ymmärrystä omista toimista ei aina pystytä huomioimaan. Toisen asukkaan pyörätuolin haaravyön avaaminen tai sängyn laitojen laskeminen saattaa altistaa toisen asukkaan huomattavaan vaaraan. Tällaiset tapahtumat pyrimme estämään asukkaita, erityisesti levottomia asukkaita ja asiakkaita, ja heidän tekemisiään tarkkailemalla. Henkilökunnan on tärkeää havainnoida asukkaita ja ympäristöä jatkuvasti.

4.2.4 Laitteet ja koneet

Henkilökunnan on hyvä muistaa säilyttää vaaraa aiheuttavat välineet laatikossa/kaapeissa ja pitää toimisto suljettuna silloin, kun siellä ei henkilökunta ole paikalla.

Ulpukassa kaikki poikkeamat dokumentoidaan Kotipirtin Intrasta löytyvällä poikkeama-ilmoituksella, joka annetaan palveluvastaavalle tiedoksi. Työyhteisö arvioi vaatiiko poikkeama/epäkohta välitöntä korjausta vai pidemmän ajan kehittämistä. Hoitotoimenpiteissä käytettävissä laitteissa huomattu vika ilmoitetaan heti Algol Trehabin huoltomiehelle, jonka yhteystiedot löytyvät toimiston kansioista. Kaikista muista, esim. kiinteistöön kohdistuvista epäkohdista ja mahdollisista riskeistä raportoidaan välittömästi talonmiehelle. Havaittuja epäkohtia voi tuoda palveluvastaavalle myös henkilöstökokouksissa ja yksikköpalaverissa sekä aina, kun epäkohdan havaitsee.

Poikkeamien ja epäkohtien syitä arvioidaan koko työyhteisön voimin ja päivittäisiä toimintatapoja kehitetään uusien poikkeamien ehkäisemiseksi.

4.3 Riskien käsitteleminen ja korjaaminen

Poikkeamat tai haittatapahtumat käsitellään yksiköissä, työsuojelutoimikunnassa, sekä tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Poikkeamat raportoidaan kolmen kuukauden välein Pirhalle Analytica- ohjelman välityksellä ja paperiset arkistoidaan Kotipirtin arkistihuoneeseen.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tarvittaessa menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään arvio ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan ja seurataan, sekä tehdään niistä kirjaukset ja -ilmoitukset. Tarvittaessa toimintaohjeita tarkistetaan, muutetaan tai laaditaan uudet ohjeet. Korjaavat toimenpiteet pyritään tekemään välittömästi. Tavoitteena on poikkeamista oppiminen ja toiminnan parantaminen turvallisempaan suuntaan. Poikkeamien, läheltä piti tilanteiden ja riskien kirjaaminen on koko henkilökunnan vastuulla tällaisen asian havaittuaan. Riskien käsitteleminen ja korjaamisen alullepano ovat palveluvastaavan vastuulla.

Mahdollisista toiminnan muutoksista tiedotetaan Sharepoint - asemalla olevalla ajankohtaispalstalla, henkilöstökokouksissa ja Ulpukan omissa yksikköpalavereissa. Kuormittavia tilanteita on mahdollisuus purkaa työyhteisön omissa palavereissa, työterveydessä ja/tai mahdollisessa työnohjauksessa. Keskusteluista ja kokouksista

tehdään aina muistio, joka on palvelutalossa henkilökunnan nähtävillä Sharepoint -asemalla.

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa koko Ulpukan henkilökunta ja viime kädessä palveluvastaava Henna Mahlamäki p. 044-7636611, henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi.

5 ASIAKASTURVALLISUUS

5.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ja vastuu

Kotipirtissä palvelun laatu perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomaisten ohjeistuksiin sekä yksikön omiin arvoihin ja toimintalinjauksiin. Laadunhallintaa toteutetaan monipuolisesti ja systemaattisesti useilla eri tavoilla. Palvelun laatukriteerit pohjautuvat muun muassa sosiaalihuoltolakiin ja vammaispalvelulakiin, jotka ohjaavat toimintaa asiakaslähtöisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla.

Laatua seurataan jatkuvasti asiakas- ja omaispalautteen, RAI-arviointien, sisäisten auditointien, itsearviointien sekä RAISoft-laatuanalyysien avulla. Laadunhallinnan tukena käytetään erilaisia työkaluja ja mittareita, kuten poikkeamailmoituksia sekä palveluprosessien systemaattista seurantaa. Nämä muodostavat kattavan laadunseurantajärjestelmän, jonka avulla voidaan tunnistaa kehittämistarpeita ja varmistaa palveluiden jatkuva parantaminen.

Henkilöstön osaaminen on keskeinen laadun elementti. Osaamiseen ja ammattitaidon ylläpitämiseen panostetaan tarjoamalla säännöllistä koulutusta ja huolellista perehdytystä. Henkilöstön määrää ja rakennetta seurataan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden toimintakykyyn ja palvelutarpeeseen, jotta varmistetaan riittävä ja oikeanlainen henkilöstöresurssi kaikissa tilanteissa. Lainmukainen vähimmäismitoitus on 0,6, mutta mitoitusta arvioidaan koko ajan yhdessä hoitohenkilöstön kanssa. Henkilöstömitoituksen arvioinnissa käytetään lisäksi RAISoft:n CPS-, ADL-, ADLH- sekä kustannuspaino-mittareita. Mitoituksesta lisää henkilöstö kohdassa.

Erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen ja siihen liittyvään osaamiseen, jota seurataan säännöllisesti.

Yksikössä on käytössä ajantasainen pelastautumissuunnitelma, joka ohjaa toimintaa hätä- ja poikkeustilanteissa. Turvallisuusnäkökulma näkyy myös arjen työssä: hygieniakäytännöt, lääkehoidon huolellisuus sekä riskien ennakointi ja hallinta ovat osa päivittäistä toimintakulttuuria. Turvallisuutta tuetaan avoimella viestinnällä ja henkilöstön osallistamisella.

Asiakastietojen dokumentointi on systemaattista ja ajantasaista. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja niitä päivitetään aina tilanteen muuttuessa, jotta ne vastaavat asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.

Jokaisella yksiköllä on oma omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja jonka toteutumista seurataan osana arjen työtä. Omavalvonta toimii keskeisenä välineenä laadun ja turvallisuuden hallinnassa.

Asiakas- ja omaispalautetta kerätään aktiivisesti, ja se toimii tärkeänä kehittämisen lähteenä. Palautteet sekä mahdolliset poikkeamat, kuten kaatumiset tai lääkehoidon virheet, käsitellään yksikköpalavereissa. Tavoitteena on oppia jokaisesta tilanteesta ja parantaa palvelua jatkuvasti. Lisäksi poikkeamiin pyritään kehittämään esimerkiksi ennaltaehkäiseviä toimintamalleja.

Laatua mitataan ja seurataan Ulpukassa asiakas- ja omaispalautteilla, RAI-arvioinneilla, auditoinneilla, yksikön itsearvioinneilla sekä RAISoft-laatuanalyysien seurannalla. Nämä muodostavat kokonaisvaltaisen laadunseurantajärjestelmän, jolla varmistetaan palveluiden jatkuva kehittäminen ja asiakaslähtöisyys. Itsearviointia toteutetaan saatujen palautteiden ja poikkeamien perusteella, joita käsitellään yksikköpalavereissa aina säännöllisesti. Toimintaa muokataan yhdessä henkilökunnan kanssa ja varmistetaan palveluprosessien hyvä laatu kehittämällä toimintaa. Tarvittaessa hankimme henkilöstölle täydennyskoulutusta. Toiminnanjohtaja ja palveluvastaava seuraavat yksikön laatua edellä mainituin menetelmin säännöllisesti ja tekevät henkilöstön kanssa korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa.

Yksikön laadullisesta vastuusta vastuuhenkilönä on palveluvastaava Henna Mahlamäki p. 044 7636 611, henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi.

5.2 Monialainen yhteistyö palvelutalon yksiköissä, viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa

Palvelutalo Ulpukka tekee tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan Hyvinvointialueen, Palo- ja pelastusviranomaisten, Tammerkosken apteekin ja hoitavan lääkärin kanssa. Asiakasturvallisuus varmistetaan asiakkaiden terveydentilaa sekä mahdollisia riskejä jatkuvasti tunnistamalla ja seuraamalla. Ulpukassa on lisäksi hyvin määritellyt hoitotyönprosessit, joiden mukaan päivittäistä työtä tehdään ja organisoidaan.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu turvallisen lääkehoidon toteuttaminen ja lisäksi henkilökunta on velvoitettu perehtymään säännöllisesti omavalvontasuunnitelmaan, pelastautumissuunnitelmaan sekä muihin Intrassa oleviin lakisääteisiin suunnitelmiin. Ulpukassa tehdään monialaista yhteistyötä lääkärin, sairaanhoitajien, fysioterapeutin sekä muiden alan ammattilaisten kanssa asukkaiden turvallisen elämän varmistamiseksi. Yhteistyö varmistetaan saman palveluntuottajan yksiköiden välillä sekä muiden ammattilaisten kanssa esimerkiksi yhteisellä asiakastietojärjestelmällä, joka mahdollistaa tiedon sujuvan siirtymisen, säännöllisillä yksikkö- ja henkilöstökokouksilla, yhteisillä toimintamalleilla ja ohjeistuksilla palvelujen jatkuvuuden turvaamiseksi.

Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku muiden palvelunjärjestäjien kanssa toimii hyvin yhteyshenkilöillä eri toimijoiden välillä varmistavat suoran ja nopean viestinnän. Esimerkiksi verkostoyhteistyö mm. Hyvinvointialueen kanssa. Hyvinvointialueella on yhteyshenkilöitä, jotka jakavat tietoa Kotipirttiin ja esihenkilöt huolehtivat tiedon välittämisestä eteenpäin. Hygieniayhdyshenkilöt välittävät henkilöstölle tietoa, jota Pirhan hygieniahoitajat ohjeistavat. Pirhalla on käytössä lisäksi TEAMS-keskustelualusta, jonne on kiinnitetty infoa mm. RAISoft- ohjeista.

Kotipirtti on tiiviissä yhteistyössä oppilaitosten kanssa hoiva-avustajien, lähihoitajien ja sairaanhoitajien koulutuksessa. Tarjoamme työharjoittelupaikkoja opiskelijoille ja ylläpidämme tietouttamme sosiaalialan koulutuksista. Teemme yhteistyötä mm. ammatillisten oppilaitosten, kuten Tampereen seudun ammattiopiston (TREDU), TAKK (Tampereen aikuiskoulutuskeskus) ja SASKY koulutuskuntayhtymän kanssa. Opiskelijoille nimetään aina omaohjaaja laadukkaasti harjoittelun varmistamiseksi. Työelämäyhteistyö on tärkeää sote-alan koulutusten kehittämiseksi ja uusien lähihoitajien rekrytoimiseksi palvelutaloon.

Kotipirtti tekee aktiivista yhteistyötä alueen päiväkotien, koulujen, hankkeiden, seurakunnan sekä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa, mikä rikastuttaa yksikön arkea ja tukee asukkaiden hyvinvointia monin tavoin. Päiväkotijärjestäjä- ja kouluyhteistyö mahdollistaa sukupolvien välisen vuorovaikutuksen, joka tuo iloa, elävöittää arkea ja lisää yhteisöllisyyden tunnetta. Erilaisten hankkeiden kautta yksikkö saa käyttöönsä uusia toimintamalleja ja kehittämismahdollisuuksia, jotka edistävät palvelun laatua ja asiakaslähtöisyyttä. Seurakunnan kanssa tehtävä yhteistyö tukee asukkaiden henkistä hyvinvointia tarjoamalla

mahdollisuuksia osallistua hengellisiin tilaisuuksiin ja henkilökohtaisiin kohtaamisiin. Vapaaehtoistyöntekijät tuovat lisäresurssia ja arvokasta inhimillistä läsnäoloa esimerkiksi ulkoilun, keskustelujen ja erilaisten tapahtumien muodossa. Yhteistyön kautta vahvistetaan ikäihmisten osallisuutta ja sidettä ympäröivään yhteiskuntaan, mikä lisää merkityksellisyyden ja arvostetuksi tulemisen kokemuksia.

5.3 Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Henkilöstön koulutukseen kuuluu säännöllinen ensiapukoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, sammutusharjoitukset, ergonomiakoulutus ja uhka- ja vaaratilanteiden hallinta- koulutus.

Tiloissa tehdään säännölliset palotarkastukset sekä sammutusvälineiden huolto. Turvalaitteet huolletaan ja tarkastetaan säännöllisesti. Hoitajat tarkkailevat apuvälineiden kuntoa ja tarvittaessa järjestävät huollon Pirkanmaan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä, kun kyseessä apuvälineyksikön tarve.

Kotipirtin omistamat hoitosängyt ja nostimet huolletaan vuosittain ja aina tarpeen niin vaatiessa. Huoltosopimus on Algol Trehabin kanssa.

Ulko-ovilla on tallentava kameravalvonta ja lääkekaapin käyttöä valvoo tallentava kamera.

Asukashuoneisiin voidaan asentaa tarvittavia apuvälineitä, kuten tukikaiteita. Hoitajakutsujärjestelmän kautta on ulko-ovilla ovihälytys. Joka huoneessa on oma keittiö ja liesi. Lieden sulake on mahdollista ottaa pois päältä, mikäli lieden käyttö osoittautuu vaaralliseksi.

Kuntosalin laitteiden toimivuus ja turvallisuus tarkistetaan sekä huolletaan säännöllisesti vuosittain.

Palvelutalossa on avotulen teko ja käyttö kielletty kaikissa sisätiloissa.

5.4 Asukkaan asema ja oikeudet

5.4.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys hyvän elämän edellytyksistä, voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin

liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, muistisairaus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Palvelutarpeen arviointi kattaa asukkaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn. Ennen asukkaan muuttoa arvioidaan aina asumismuodon sopivuus asukkaalle yhdessä omaisten ja lähettävän yksikön kanssa.

Käytössä on RAI – ja MNA- arviointi. RAI mittaa asukkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä laajasti. MNA mittaa asukkaan ravitsemustilaa. Lisäksi asukkaan toimintakykyä ja palvelun- sekä hoivan tarvetta arvioidaan hoitotyön ammattilaisten havainnoinnin ja päivittäiskirjausten pohjalta. Asukkaan tarpeiden arvioijana ovat asukas itse, hänen läheisensä ja moniammatillinen tiimi.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään ja päivitetään yhdessä asukkaan ja hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Mikäli palvelutarve jostakin syystä muuttuu, niin silloin järjestetään asukkaan ja omaisen kanssa uusi keskustelutilaisuus, jossa tarpeet ja toiveet kartoitetaan ja kirjataan uudelleen.

5.4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asukkaan muuttaessa palvelutaloon, hänelle järjestetään hoitoneuvottelu noin kuukauden kuluessa muutosta. Hoitoneuvotteluun kutsutaan mukaan asukkaan lähiomainen/asioiden hoitaja/edunvalvoja. Hoitoneuvotteluun osallistuvat myös omahoitaja ja sairaanhoitaja. Palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan Omni360-potilastietojärjestelmään ja se tarkistetaan puolivuositain väliarvion yhteydessä.

Asukkaan palveluntarpeeseen vaikuttavista muutoksista tiedotetaan omaisia ja tarvittaessa kutsutaan heidät uuteen hoitoneuvotteluun. Palvelu- ja hoitotarpeen pysyvästi muuttuessa suunnitelma laaditaan uudelleen. Palvelutalon henkilökunta pitää omaisiin yhteyttä ja tiedottaa mahdollisista muutoksista.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asukkaan henkilökohtaiseen hoitosuunnitelmaan, josta ilmenee asukkaan päivittäisen hoidon ja hoivan tarve sekä omat toiveet. Suunnitelman tavoitteena on mahdollistaa asukkaalle laadukas elämä palvelutalossa. Hoitosuunnitelma ja RAI- arvio päivitetään puolen vuoden välein ja aina asukkaan tarpeiden muuttuessa. Hoitosuunnitelma ja RAI- arvio täydentävät asukkaalle laadittua palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

5.4.3 Henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti

Sairaanhoitaja raportoi yksikön päivittäisraportoinneilla asukkaan ensimmäisen palaverin koonnin. Tämän jälkeen asukkaan omahoitaja tiedottaa muuta henkilökuntaa asioista, joita tulee huomioida asukkaan hoidossa. Ensimmäinen palvelu- ja hoitosuunnitelmapalaveri tulostetaan asukkaan papereihin ja muu henkilökunta käy lukemassa sieltä sovitut asiat. Henkilökunnalla on velvollisuus perehtyä jokaisen asukkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä huolehtia siitä, että asukkaan saama apu vastaa sovittua huolenpitoa. Aukkaiden asioita pohditaan myös työyhteisön yhteisissä keskusteluissa ja viikkopalavereissa. Omahoitajan ja/tai sairaanhoitajan tehtävänä on informoida muutoksista muuta henkilökuntaa.

5.4.4 Aukkaiden raha-asioiden hoito

Aukas itse, hänen läheisensä tai laillinen edunvalvojansa vastaa asukkaan raha-asioiden sekä laskujen hoitamisesta. Kotipirtistä voidaan ohjata tai avustaa asioiden hoitoon tarvittaessa, mutta emme voi ottaa hoitaaksemme asukkaan raha-asioita. Helpoiten laskujen hoito sujuu paperilaskujen muuttamisella e-laskuiksi tai postin kääntämisellä asioidenhoitajalle. Mikäli asukkaalla ei ole ketään lähiomaista, joka huolehtisi asioista ja aukas on itse kykenemätön hoitamaan asioitaan, haetaan asukkaalle yleinen edunvalvoja.

Aukas tai hänen asioidenhoitajansa voi tuoda hoitajien taakse palvelutalon lukolliseen tilaan, asukasta varten haluamansa määrän käteisvaroja. Käteisvarat säilytetään lukitussa tilassa, jossa jokaisen asukkaan rahavarat ovat omissa kannellisissa laatikoissaan. Rahavaroista pidetään tarkkaa kirjanpitoa erilliselle lomakkeelle ja kuitit säilytetään ohessa. Lomake kuitataan aina allekirjoituksin ja asukkaalla tai hänen asioidenhoitajallaan on mahdollisuus, milloin vain pyytää rahat takaisin tai rahat ja lomake nähtäväksi. Rahavarojen säilyttäminen hoitajien takana on hyvä vaihtoehto erityisesti silloin, kun asukkaalla on muistisairautta ja taipumus esimerkiksi piilotella rahapussiaan.

5.5 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä oikeuteen yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Palvelutalo Ulpuhan henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja toiveita, sekä tukea mahdollisuuksien mukaan hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Aukkaiden toiveita arjessa pyritään kunnioittamaan ja toiveita pyritään

toteuttamaan turvallisuus huomioiden. Mahdollisia rajoitteita harkitaan aina asukkaan todellisen tarpeen mukaan ja niitä toteutetaan lääkärin arvion ja luvan perusteella. Rajoitteiden tarpeellisuuden arviointia tehdään lääkärin määräyksen mukaan. Rajoittamisessa otetaan huomioon asiakkaan kognitio ja turvallisuus. Rajoitteita tarkastellaan vähintään 3kk välein ja lääkäri allekirjoittaa rajoitteista luvat asiakastietojärjestelmään. Rajoittamistoimenpiteiden käytöstä ja niiden tarpeesta tulee hoitajien kirjata asiakastietojärjestelmään päivittäin.

5.5.1 Asukkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat

Palvelutalossa asukkaat asuvat omissa asunnoissaan. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asuntoja on kaikkiaan 35 ja ne ovat pääasiassa yksiöitä ja neljä on kaksiota. Senioriasuntoja Kotipirtissä on toistaiseksi vielä yksi. Mikäli senioriasiakas tarvitsee hoivaan apua, niin se järjestyy Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon kautta. Senioriasukas on rinnastettavissa lähes normaaliin vuokralaiseen.

Asukkaiden asuntoihin hoitaja menee vain asukkaan luvalla ja sovitusti. Ennen asuntoon menemistä koputetaan oveen tai soitetaan ovikelloa. Asukkaat sisustavat omat asuntonsa mieleisekseen omilla huonekaluillaan ja tavaroillaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan omat toiveet, tavat ja tavoitteet sekä hoitotahto, joka ohjaa henkilökunnan toimintaa. Asukkaiden vapautta päättää itse omista asioistaan pyritään mahdollisuuksien mukaan vahvistamaan. Pyritään kunnioittamaan asukkaan oman näköistä elämää ja omia tottumuksia kunnioitetaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asukkaan itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden turvaaminen. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkailla on turvapuhelin käytössään heti muutettuaan. Asiakas allekirjoittaa muuttaessaan suostumuslomakkeen liwari-järjestelmän käyttöön, joka kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteyteen. Turvapuhelin testataan aina ennen käyttöönottoa. Turvapalvelut tuotetaan liwarin kanssa yhteistyössä. Palveluvastaava testaa turvarannekkeen aina ennen käyttöönottoa. Turvahälytykset on ohjelmoitu niin, että hälytykset tulevat hoitajien kaikkiin puhelimiin. Turvarannekkeista lähtee automaattisesti viesti liwarille, kun sen paristo alkaa olla vähissä ja myös mahdollisista häiriötilanteista he saavat nopeasti tiedon liwarin toimipisteessä. Palveluvastaava tai hoitajat voivat vaihtaa pariston tai koko tägin itse helposti. Turvapuhelimet testataan kuukausittain testivastaavan toimesta.

5.5.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Perusperiaate on, että asukkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta ja mahdolliset ongelmat pyritään ratkaisemaan itsemääräämisoikeutta rajoittamatta. Rajoitteet harkitaan aina yksilöllisen tarpeen mukaan eikä niitä käytetä ilman lääkärin kirjallista lupaa, omaisen lupaa tai asukkaan omaa toivetta. Mikäli asukas ei kykene itse tuomaan kantaansa esille, pitää se kirjata Omni360- potilastietojärjestelmään. Mahdolliset rajoitteet lääkäri kirjaa ja ne ovat aina määräaikaaisia ja tapauskohtaisia. Rajoitteita käytetään vain silloin kun asukkaan itsemääräämiskyky on alentunut niin, ettei hän kykene tekemään turvallisia ratkaisuja ja päätöksiä oman etunsa mukaisesti tai asukkaan ratkaisut vaarantavat hänen itsensä tai muiden asukkaiden terveyden tai fyysisen koskemattomuuden eikä lievemmat keinot ole tilanteeseen sopivia.

Turvallisuuden takaamiseksi palvelutalossa ulko-ovet ovat lukitut 15:00-08:00 välisen ajan ja henkilökunta valvoo ovissa tapahtuvaa muuta liikennettä. Sisältä ulos ei pääse poistumaan ilman avainta. Palvelutalossa asukkaat pääsevät kuitenkin halutessaan vapaasti liikkumaan sisätiloista ulos omilla avainkortteillaan ja asukkaiden asuntojen ovet avautuvat samoilla avainkortteilla. Avainkortteihin on mahdollista tehdä muutoksia asukkaan kognitio huomioiden. Joillakin asukkailla ulko-ovien toiminta on rajattu pois avainkortista yhteisymmärryksessä asukkaan, omaisen ja hoitavan lääkärin kanssa. Näitä rajoitustoimenpiteitä tehdään vain silloin, kun asukas on muistamaton ja vaaraksi itselleen, mikäli kulkemista ei valvota.

5.6 Rajoittavien välineiden käyttö

Lääkärin luvalla ja tarvetta jatkuvasti arvioiden voidaan sängyn laidat nostaa ylös, jos se on asukkaan turvallisuuden takaamiseksi välttämätöntä. Sängynlaidat voidaan nostaa ylös asukkaan pyynnöstä, jolloin kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Hygieniahaalaria käytetään lääkärin luvalla silloin, kun asukas tuhrii toistuvasti ja muut keinot eivät ole tilannetta helpottaneet. Haaravyötä käytetään tarvittaessa, jos asukas istuu pyörätuolissa. **Muita turvavöitä kuin haaravyöt ei ole lupaa käyttää** eli ei pelkästään vartalon ympäri meneviä turvavöitä. Rajoitusluvat on tarkistettava kolmen kuukauden välein ja ne kirjataan Omni360-potilastietojärjestelmään. Lääkäri vahvistaa rajoitteiden käytön kirjauksellaan. Rajoitteet ovat aina määräaikaaisia ja rajoitteiden tarvetta arvioidaan päivätasolla asukkaan tilanne huomioiden. Rajoitteiden käyttämistä tulee siis arvioida päivittäin kirjauksissa aina, kun rajoitteita käytetään. Viikoittain lisäksi arvioidaan rajoitteiden käytön tarvetta ja tehdään kirjaukset asiakastietojärjestelmään.

Rajoitteiden lisäksi voidaan rajoittavia välineitä käyttää asukkaan turvaamiseksi. Esimerkiksi silloin, kun asukas ei enää itse kävele, sängynlaidat eivät ole rajoite, vaan asukkaan turvaamista.

5.7 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Valvontalaki 29 § määrittää, että palveluntuottajan (Kotipirtti ry.) on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelun tilaajalle (Pirha) ja valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto), mikäli omassa toiminnassa ilmenee asukkaiden turvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, vahinkoja tai vaaratilanteita, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Henkilöstöä informoidaan ilmoitusvelvollisuudesta tällä omavalvontasuunnitelmalla, johon koko henkilöstö on velvoitettu perehtymään.

Kotipirtin henkilöstöön kuuluvan henkilön on siis lain velvoittamana ilmoitettava viipymättä palveluvastaavalle tai toiminnanjohtajalle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan tai asiakkaan hoivassa. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtaamista, sanallista loukkaamista, turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asukas ei saa tarvitsemiaan palveluita tai asukasta kohdellaan jollakin muulla tavoin kaltoin. Kaltoin kohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kaltoin kohtelua. Ilmoituksen saatuaan, palveluntuottajan (Kotipirtti ry.) on ryhdyttävä välittömästi toimiin tilanteen korjaamiseksi ja sopia, miten toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan. Ilmoituksen voi tehdä salassapitovelvollisuuden estämättä, eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Ilmi tulleet vakavat laatu poikkeamat palveluvastaava tai toiminnanjohtaja ilmoittaa viipymättä Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle, kirjaamo@pirha.fi otsikolla ”Omavalvonnallinen ilmoitus”. Asiakas/ asukas tai läheinen voi myös itse tehdä ilmoituksen epäkohdasta suoraan Pirhalle, kirjaamo@pirha.fi.

Ilmoituksen yhteydessä palveluntuottaja antaa Pirkanmaan hyvinvointialueelle katsauksen siitä, mitä on tapahtunut ja mitä toimenpiteitä palveluntuottaja (Kotipirtti) on käynnistänyt tilanteen hallitsemiseksi/ korjaamiseksi.

Palvelutalossa epäasiallinen kohtelu/käyttäytyminen omaisen, toisen asukkaan tai henkilöstöön kuuluvan tekemänä on ilmoitettava kirjallisena ja allekirjoitettuna, sekä toimitettava se palveluvastaavalle tai toiminnanjohtajalle, jotka ilmoittavat asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos hoitoa tai kohtelua koskeva ongelma on mielestäsi vakava, sinulla on lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus, joka osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Tarkemmat ohjeet ovat kohdassa; asiakkaan oikeusturva - muistutuksen käsittely. Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava.

Haittatapahtumat kirjataan ja otetaan yhteyttä asukkaan omaiseen sekä tarvittaessa potilas/sosiaaliasiavastaavaan. Haittatapahtumista keskustellaan yhdessä asukkaan ja omaisten kanssa sekä suunnitellaan mahdolliset jatkotoimenpiteet.

STM korostaa, että vakavien vaaratapahtumien selvittämisen tavoitteena on oppia tapahtuneesta ja parantaa asukkaiden turvallisuutta. Tutkinnassa keskitytään tunnistamaan tapahtuman taustalla olevat järjestelmä- ja toimintaprosesseihin liittyvät tekijät yksittäisten työntekijöiden syyllistämisen sijaan. Tutkinta toteutetaan suunnitelmallisesti keräämällä tietoa tapahtumasta, analysoimalla sen juurisyitä sekä laatimalla konkreettiset kehittämistoimenpiteet. Lisäksi korostetaan toimenpiteiden seurannan merkitystä, jotta turvallisuutta parantavat muutokset toteutuvat käytännössä ja vastaavat vaaratapahtumat voidaan ehkäistä tulevaisuudessa.

Käytössä lakisääteinen Whistleblowing ilmoituskanava Kotipirtin intrassa. Kaikki muistutukset, kantelu- tai muut valvontapäätökset käsitellään välittömästi ja viipymättä sekä tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään mahdollisimman nopeasti. Muistutuksen vastaanottaja on ensisijaisesti toiminnasta vastaava henkilö eli Ulpukassa palveluvastaava sekä toiminnanjohtaja. Toissijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialue.

Kotipirtissä ilmoitus käsitellään mahdollisimman nopeasti ja asiallisesti. Yksikön vastuuhenkilö selvittää tilanteen ja kuulee tarvittaessa osapuolia. Palveluvastaava informoi myös toiminnanjohtajaa asiasta.

Muistutuksesta tehdään merkintä yksikön dokumentaatioon, ja se analysoidaan osana laadunseurantaa ja omavalvontaa. Toimintaohjeet tarkistetaan ja tarvittaessa laaditaan uudet ohjeet ja/tai kehittämistoimet. Henkilöstöä ja hallitusta informoidaan asiasta.

5.8 Toiminnan vaarantavat ulkoiset uhkatekijät

Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukseen ilmoitetaan sellaisista ulkoisista uhkista ja epäkohdista, jotka vaarantavat palvelutalon toiminnan, kuten:

- ❖ Kotipirtin toimintaan merkittävästi vaikuttavat tapahtumat, kuten sähkön-, lämmön- tai vedenjakelun häiriöt, jotka saattavat keskeyttää ryhmäkodin toiminnan.
- ❖ Asiakasturvallisuutta merkittävästi vaarantavat tapahtumat, kuten pandemiatilanteet.

Ilmoitus tehdään ottamalla yhteys Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukseen, puh. 03 311 59417 (24/7), sähköposti valmiuskeskus@pirha.fi.

5.9 Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Laki edellyttää, että sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia.

Tässä laissa säädetään potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä, potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa koskevista edellytyksistä, potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien tehtävistä sekä henkilötietojen käsittelystä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnassa. Näiden vastaavien toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Potilasasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan kanssa. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava – asiavastaava ei voi muuttaa hoitopäätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat liris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka, Liisa Takkunen ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- Neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden:

- puhelimitse 1.9.2025 alkaen ma, ke, to klo 9-11, ti klo 12.30-14.30: 0401909346
- tietoturvalisella viestin välityksellä: Suomi.fi-viestit palvelun kautta
- yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
- kirjeitse: Hatanpääntä 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi asiakkaana. Sosiaaliasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön sosiaalipalveluiden laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä

sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava – asiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton. Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden:

- puhelimitse 1.9.2025 alkaen ma, ke, to klo 9–11, ti klo 12.30-14.30: 0405045249
- tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi-viestit palvelun kautta
- yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
- kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

5.9.1 Asiakkaan oikeusturva

Muistutusten käsittely: Ulpukan henkilökunnan tavoitteena on tukea ja edistää asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Palvelut pyritään järjestämään jokaisen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja heidän

itseään määräämisoikeuttaan kunnioittaen. Mikäli asukas kuitenkin kokee, että on tullut väärin kohdelluksi tai on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, asiakkaalla ja hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus kokemastaan palvelusta joko suoraan toimintayksikköön tai Pirkanmaan hyvinvointialueelle (Pirha).

Mikäli muistutus tehdään Pirhalle, ensisijainen ja suositeltavin toimintatapa on tehdä muistutus sähköisesti OmaPirha-palvelun kautta vahvasti tunnistautuneena. Vaihtoehtoisesti muistutus voidaan toimittaa kirjallisesti vapaamuotoisena kirjeenä Pirhan kirjaamoon. Jos asiakas tai läheinen toimittaa muistutuksen suoraan toimintayksikköön, yksikkö toimittaa muistutuksen viivytyksettä Pirhan kirjaamoon suojatulla sähköpostilla osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi jatkokäsittelyä varten.

Muistutuksen vastaanottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

tai sähköpostilla kirjaamo@pirha.fi

Pirhan kirjaamo ei ota vastaan asiakkaiden tai läheisten muistutuksia sähköpostitse.

Asiakkaita ja läheisiä ohjataan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä annetaan tietoa eri asiointitavoista. Lisätietoa muistutuksen tekemisestä löytyy Pirhan verkkosivuilta: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun?](#)

Tarvittaessa Pirkanmaan hyvinvointialueella (Pirha) sosiaaliasiavastaava ja potilasasiavastaava tarjoavat neuvontaa ja tukea potilas- ja sosiaalihuollon asiakkaille.

6 PALAUTE

6.1 Palautteen kerääminen

Asukkaiden ja heidän omaistensa / läheistensä antamia palautteita, toiveita ja/tai kehittämisideoita voi esittää suullisesti tai kirjallisesti hoitajille, toiminnanjohtajalle sekä www-sivujen kautta. Kirjallisen palautteen voi jättää Ulpuksen eteisessä olevaan lukittuun palautelaatikkoon. Asukkaille tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyt ja myös omaisille tehdään säännöllisesti vuosittain asiakastyytyväisyyskysely.

Henkilökunta saa antaa toiminnasta palautetta kirjallisesti ja suullisesti tai työtyytyväisyyskyselyn yhteydessä. Myös palautteen antaminen Ulpukan omissa palaverissa tai henkilöstökokouksissa huomioidaan. Työterveyshuolto järjestää myös omia työtyytyväisyyskyselyjä. Kaikki palautteet kirjataan ja arkistoidaan.

6.2 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Kaikki palautteet käsitellään Ulpukan omissa palaverissa ja johtoryhmän kokouksissa sekä tarvittaessa myös palvelutalon hallituksessa. Palautteiden pohjalta tehdään tarvittaessa muutoksia esim. käytäntöihin tai tehtävänkuviin. Hyvistä ideoista lähdetään kehittämään ja suunnittelemaan uutta tai tekemään muutosta toimintatapoihin. Uudet mallit jalkautetaan hallitusti työyhteisöön ja niiden vaikuttavuutta seurataan.

Asukkaiden ja omaisten toiveita on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä ja aktiviteettien toteuttamisessa. Esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyn 2025 perusteella toivottiin laamojen vierailua ja tiettyä esiintyjää palvelutaloomme vieraaksi. Eläinvieraita kuten kissoja, koiria ja lampaita käy talossamme säännöllisesti, koska niitä on toivottu. Asukkaat toivovat lisäksi aika ajoin bingoa, sillä se on monen suosikki. Yksi asukas on toiminut useita kertoja bingoemäntänä.

6.3 Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

029 505 3050

www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Aukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.

Palvelutalo Ulpukassa henkilökunnan työskentelyn tavoitteena on tukea asukkaiden toimintakykyä sekä osallisuutta ja toimijuutta arjessa. Asukkaille tarjotaan heidän toiveidensa mukaista virkistys- ja harrastus- sekä kulttuuritoimintaa aina mahdollisuuksien mukaan. Kotipirtissä on aktiivinen, innovatiivinen ja innokas henkilökunta, joka järjestää mielellään erilaisia tapahtumatuokioita ja retkiä asukkaille. Suosittua toimintaa Ulpukassa on leipominen, bingo, askartelu, musiikkihetket, museopakettit, Yeti-seikkailut jne. Tärkeää on myös päivittäisessä arjessa ilman suurempaa suunnittelua toteutettavat keskusteluhetket, lehden lukemiset ja asukkaiden omat korttipelihetket. Lisäksi joka päivä jollain hoitajalla on ulkoiluvastuu asukkaiden kanssa. Palvelutalomme keittiöhenkilökunta osallistuu myös mielellään erilaisiin aktiviteetteihin ja ovat asukkaiden seurana ja tukena arjessa. Kotipirtin vapaaehtoisia yritetään aktivoida sekä järjestämään tapahtumia asukkaille, että asukkaiden juttuseuraksi, ulkoilukavereiksi ja retkille saattajiksi. Kotipirtin palvelutalossa järjestetään myös yhteisiä tapahtumia ja juhlia, joihin jokainen Ulpukan asukas voi osallistua haluamallaan tavalla. Viikon tapahtumakalenteri on aina maanantaiaamuna näkyvissä Ulpukan alakerroksen hissiaulassa olevalla valkotaululla. Tästä taululta asukkaat, omaiset ja hoitajat voivat tarkastella viikon ohjelmistoa. Kuukausikalenteri näkyy henkilökunnalle Kotipirtin Intrassa. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, virkistystoimintaan ja kuntouttavaan toimintaan.

Asukkaat osallistuvat palvelutalon toimintaan omien voimavarojensa ja mieltymyksiensä mukaan. Ulpukan asukkaat asuvat palvelutalon kerroksissa, joten hoitajat käyvät kysymässä/hakemassa asukkaita asunnoistaan aina tapahtumiin mukaan, jos he eivät itse ole huomanneet tai muista tapahtumaa. Asukkaat avustetaan tapahtumiin tarvittaessa pyörätuolilla tai korkeaselkäisessä pyörätuolissa, jos asukas on paljon vuoteessa oleva. Sängyt eivät mahdu ovista ulos, eikä hissiin. Osa asukkaista käyttää rollaattoria ja muutamat kulkevat ilman apuvälineitä. Tarvittaessa asukkaalle voidaan järjestää aktiviteettia myös omassa asunnossa, mikäli asukas ei ole halukas poistumaan kodistaan. Asukkaita pyritään kuitenkin aina ensisijalla innostamaan muiden ihmisten seuraan. Jotkut asukkaat haluavat olla kotona omassa rauhassaan, joten sitäkin kunnioitetaan palvelutalossa.

Asukkaiden toimintakykyä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia tuetaan ja seurataan moniammatillisena työryhmänä. Toiminnan vaikuttavuuden arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään. Asukkaiden toimintakykyä ja sen kehitystä seurataan myös RAI-arviointia hyväksi käyttäen ja puolivuositaisen väliarvion laadinnan ja hoitosuunnitelmien tarkastuksen yhteydessä.

RAI- arvioinnin laatutavoitteiden painopisteet Pirkanmaalla v. 2026 ovat:

- asukkaan osallistuminen omaan arviointiinsa,
- hän on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen,
- hänellä on mieluisia aktiviteetteja,
- asukkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin
- asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi
- hänellä on hyvä ravitsemus.

Erityisesti näitä osa-alueita tarkkailemme ja havaittuamme korjattavaa, aloitamme toimenpiteet mahdollisimman nopeasti. Laatutavoitteisiin pyrimme vastaamaan ylläpitämällä aktiivista toimintaa palvelutalossamme ja kiputiloja ennalta ehkäisemällä hyvän hoitotyön menetelmin. Seuraamme asukkaiden aktiviteetteja, ravitsemuksen tilaa ja kiputiloja Hilikka-asiakastietojärjestelmästä, Omni360-potilastietojärjestelmästä ja RAI-arvioinneista ja näiden arviointien perusteella muokkaamme asukkaille annettavaa hoitoa. Lisäksi RAI-arvioita tehdessämme otamme asukkaan mukaan arvioinnin laatimiseen aina, kun se on mahdollista ja kuuntelemme, mitkä ovat hänen tavoitteensa ja toiveensa. Ylläpidämme hyvää tasoa asukkaiden monipuoliselle ravitsemukselle ja pohdimme yksilöllisiä ravitsemustarpeita aina asukkaiden tilanteiden mukaan.

Arvioita seurataan ja seurannan perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteen asian korjaamiseksi.

8.2 Ravitsemus ja ravitsemuksen tason seuranta

Asukkaille tarjotaan ruokavalionsa/terveydentilansa mukaiset ateriat. Tarvittaessa asukasta avustetaan ruokailussa ja ruoka tarjotaan aina sellaisessa muodossa, että asukas pystyy sitä syömään. Hoitajat ilmoittavat keittiölle asukkaan erityisruokavaliot. Tarvittaessa energialisät ja ruokailun apuvälineet hankitaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Juotavaa on aina tarjolla ja tarvittaessa asukkaita avustetaan myös juomisessa. Välipalaa sekä yöpalaa

tarjotaan aina niitä tarvitseville. Ravitsemustilaa seurataan säännöllisellä painon seurannalla sekä RAI- arvioinnin MNA- mittarilla.

Ravintolapalvelut tuottaa Kotipirtin oma keittiö, joka huolehtii asukkaiden monipuolisesta ravitsemuksesta ja aterioista. Asukkaiden yksilöllisiä tarpeita ravitsemuksen suhteen on helppo toteuttaa oman keittiötoiminnan ansiosta. Käytössä on kuuden viikon kiertävä ruokalista.

8.3 Hygieniakäytännöt

Hyvinvointialueen hygieniahoitajan tekemät tarkastuskäynnit ja niiden pohjalta laaditut kirjalliset raportit sekä ympäristövalvonnan tarkastuskäynnit tehdään määräajoin. Talon oma toimitilahuoltaja seuraa siivousohjeiden noudattamista ja ohjeistaa käytännön työssä muuta henkilöstöä. Erityistilanteissa (tartuntavaara) noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin hygieniahoitajan ohjeita. Uusien hygieniahoidon ohjeiden tiedottamisesta ja hygieniahoidon päivityksestä vastaa palvelutalon hygieniasioista vastaava hoitaja. Henkilökunnalla on velvollisuus perehtyä uusimpiin hygieniahoidon ohjeisiin. Hygieniahoidon ohjeistusta henkilökunta voi tarkastella ajantasaisesti myös Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan jokaisen asukkaan yksilöllinen henkilökohtaisen hygieniahoidon tarve.

8.4 Asukkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen

Jokainen työntekijä on vastuussa annettujen ohjeiden noudattamisesta ja Ulpuksen palveluvastaava ja johtoryhmä valvovat näiden ohjeiden noudattamista. Ulpuksen sairaanhoitajat päivittävät ohjeet Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisiksi ja Pirhalta tulee myös usein valmiita ohjeistuksia eri toimintoihin. Asukkaiden päivittäinen hampaidenhoito tapahtuu asukkaiden ja hoitajien yhteistyössä. Mikäli tarvitaan suuhygienistin tai hammaslääkärin palveluita, ne tilataan hyvinvointialueelta tai yksityisesti. Kiireetön sairaanhoito pyritään järjestämään asukkaan omassa kodissa palvelutalon lääkärin, sairaanhoitajan ja hoitajien toimesta. Tarkoituksena on välttää asukasta kuormittavia turhia sairaalasiirtoja. Asukas pyritään hoitamaan omassa kodissaan mahdollisuuksien mukaan. Kotipirtti konsultoi omalääkäriä, kotisairaala tai mobiilihoitajaa, mikäli asukkaan terveydentila sitä vaatii. Mikäli tarvitaan kiireellistä sairaanhoitoa, niin konsultoidaan ensin omalääkäriä, mobiilihoitajaa, takapäivystäjää ja sitten tarvittaessa ensivastetta. Sairaanhoitaja tarkistaa aina asukkaan lääkelistan ajantasaisuuden asukkaan siirtyessä hoitolaitoksesta toiseen. Mikäli sairaanhoitaja ei ole työvuorossa, lääkelistan

tarkistaa työvuorossa oleva lääkevastuuvuorossa oleva lähihoitaja, jolla on voimassa olevat lääkeluvat. Äkillisiin kuolemantapauksiin on laadittu ohjeet ja niitä noudatetaan. Ajantasaiset ohjeistukset löytyvät yksikön toimiston valkotalulta merkityn magneetin alta.

8.5 Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen

Asukkaiden vointia tarkkaillaan päivittäin hoidon ja hoivan yhteydessä. Havainnot, huomiot ja voinnin muutokset kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään sekä sairaanhoitaja tekee ajoittain koontia Omni360-potilastietojärjestelmään. Akuutit asiat kirjataan välittömästi Omni360-ohjelmaan. Koko palvelutalon henkilökunta vastaa asukkaiden päivittäisestä hyvinvoinnista. Lisäksi tarkkaillaan asukkaiden psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn muutoksia yhteistyössä moniammatillisen henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa käännetään erityisosaajien puoleen. Asukkaille mahdollistetaan turvallinen ja rauhallinen arki omassa kodissaan. Hoitajat avustavat jokaista asukasta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan luotujen tavoitteiden mukaan.

8.5.1 Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidon vastuu

Asukkaiden hoidosta vastaa lähihoitajat, sairaanhoitajat, palveluvastaava sekä Hyvinvointialueen osoittama lääkäri, joka on konsultoitavissa pääsääntöisesti ma-pe klo. 8-16. Noin 1-2 kuukauden välein on lähilääkärinkiertopäivä Ulpukassa. Lääkärin takapäivystys joka päivä 24/7. Lääkäripalvelut tuottaa Terveystalo Oy.

Mikäli asukkaan tilanne on hoidettavissa mobiilihoitajien toimesta voi heitä konsultoida arkisin klo: 8-20 ja viikonloppuisin klo. 8-16. Mobiilihoitajat voivat ottaa tarvittaessa EKG, arvioida hoidon tarvetta, ottaa verikokeita, tehdä karkean neurologisen arvion, aloittaa IV nesteytyksen ja tarvittaessa lääkitä asiakasta.

9 LÄÄKEHOITO

9.1 Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman seuraaminen ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty yhteistyössä sairaanhoitajien ja hoitavan lääkärin kanssa ja hän on sen hyväksynyt. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa useammin muutoksien myötä. palvelutalon lääkeshoidosta vastaavaksi henkilöksi on nimetty ryhmäkodin sairaanhoitaja yhdessä lääkärin kanssa, mutta lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta on vastuussa koko palvelutalon hoitohenkilökunta. palvelutalossa ei ole rajattua lääkevarastoa. Lääkehoidon toimintamallit ovat kuvattu erillisessä lääkehoitosuunnitelmassa. Kotipirtillä on apteekkiyhteistyö tällä hetkellä Tammerkosken apteekin kanssa.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty lääkärin allekirjoituksin vuodelle 2026–2027.

Lääkejätteiden käsittelyohjeet muuttuivat alkuvuodesta 2026, kun apteekit eivät enää ole velvoitettuja ottamaan lääkejätettä vastaan. Tällä hetkellä Kotipirtin lääkejätteestä vastaa Pirkanmaan Jätehuolto. Vanhentuneet ja käytöstä poistuneet lääkkeet säilytetään lukitussa lääkehuoneessa erillisessä lääkejäteastiasa. Pistävä ja viiltävä kerätään niille tarkoitettuun särnäisjäteastiaan. Suljetut särnäisjäteastiat laitetaan jätehuollon toimittamaan laatikkoon ja sen täyttyessä tilataan kuljetus poisviemiseksi. Lääkejätekuljetus voidaan hoitaa samalla kertaa.

Tyhjennys tapahtuu, kun astiat ovat täynnä soittamalla numeroon 03 240 5110 arkisin klo. 9–15. Tyhjennyspäivä on perjantai. Jos pyyntö tehdään torstaihin klo 15 mennessä, niin tyhjennys tapahtuu normaalin tyhjennyspäivän mukaisesti perjantaina. Lääkejäte ja särnäisjäte luovutetaan henkilökohtaisesti Pirkanmaan jätehuollon kuljettajalle ja häneltä otetaan kuittaus lääkejätteen luovutuslomakkeelle, jonka jälkeen vastuu lääkejätteestä siirtyy Pirkanmaan jätehuollolle.

Lääkehoidon vastuu: Kirsi Suontaka, p. 044 7636 607, kirsi.suontaka@kotipirttiry.fi

Lääkehoidon seuranta ja vastuuhenkilö yksikössä: Henna Mahlamäki, p. 044 7636611, henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi

10 HENKILÖSTÖ

10.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä asumispalvelussa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Ulpukassa työskentelee esihenkilön lisäksi 3 sairaanhoitajaa, 18 lähihoitajaa, 4 hoivaavustajaa ja 1 lähihoitajaopiskelija oppisopimuksella eli yht. 26 henkilöä, joista osa työskentelee osa-aikaisesti. 8 hoitajaa aamuvuorossa klo. 7-15, yksi hoitaja välivuorossa 11-19 ja 6 hoitajaa iltavuorossa klo. 13-21.15 välillä. Öisin palvelutalo Ulpukan puolella työskentelee 2 hoitajaa aikavälillä klo. 21.00-7.15. Henkilöstön työtehtäviin kuuluvat kaikki asukkaan hoitoon ja hoivaan liittyvät tehtävät. Tehtävänkuvat on määritelty vuoroittain perehdytyskansiossa olevassa kartoituksessa. Hoitajien poissaolojen myötä listoihin tulee muutoksia ja poissaolot pyritään korvaamaan tutuilla sijaishoitajilla.

Henkilöstömitoitus on laskettu yksikkökohtaisesti ja Ulpukassa se on 1.1.2025 alkaen vähintään 0,6 lakimuutoksen myötä ympärivuorokautisten asukkaiden osalta. Valviran ohjeistuksen mukaan henkilöstömitoitusta voidaan laskea lakisääteiseen 0,6 tasoon vain silloin, kun asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeet sen aidosti mahdollistavat. Tämä vähimmäismitoitus ei ole tarkoitettu sovellettavaksi automaattisesti kaikkiin tilanteisiin. Ympärivuorokautista palveluasumista tarjoavassa yksikössä on aina oltava riittävä määrä koulutettua ja tehtävärakenteeltaan tarkoituksenmukaista henkilöstöä, joka vastaa asiakkaiden määrää ja palveluntarvetta. Henkilöstön osaamisen ja mitoituksen on tuettava asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita niin, että palveluiden laatu, sopivuus ja asiakasturvallisuus voidaan taata.

Arvioitaessa henkilöstön riittävyttä on otettava huomioon, että asiakkaat tarvitsevat yleensä jatkuvaa ja vaativaa hoitoa, valvontaa ja apua. Palveluiden tulee edistää ikääntyneiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäisyyttä ja osallisuutta. Myös toimitilojen vaikutus henkilöstötarpeeseen on huomioitava. Jokaisessa työvuorossa on oltava tarpeen mukainen määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Työnantajan vastuulla on varmistaa, että kaikki asiakastyöhön osallistuvat työntekijät, jotka lasketaan mukaan mitoitukseen, omaavat riittävän osaamisen ja kielitaidon. Myös välillisiin työtehtäviin

tarvitaan riittävästi henkilöstöä, jonka tulisi pääsääntöisesti olla erillinen asiakastyöhön osallistuvasta henkilöstöstä. Ulpukan puolella työskentelee kaksi toimitilahuoltajaa, jotka huolehtivat Ulpukan siisteydestä ja pyykinhuollosta. Ravintolan työntekijät huolehtivat kaiken ruokahuollon sekä tiskit. Hoitajille kuuluu vain ruoan tarjoilu asukkaille. Ulpukassa on siis runsaasti henkilöstöä välilliseen työhön.

Henkilöstömitoituksen riittävyttä arvioitaessa tulee huomioida myös esimerkiksi asiakas- ja omaispalautteet, työntekijöiden näkemykset, kokemukset ja heidän tekemät epäkohtailmoitukset sekä poikkeamailmoitukset ja asiakaskirjaukset. Henkilöstömitoituksessa tulee ottaa huomioon asukkaiden palvelutarve sekä toimintakyky, jota arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa. Henkilöstömitoituksen arvioinnissa käytetään lisäksi RAISoft:n CPS-, ADL-, ADLH- sekä kustannuspaino-mittareita. Henkilöstö liikkuu palvelutalon eri yksiköiden välillä tarpeen mukaan. Ulpukassa on erillinen tukipalveluhenkilöstö siivouksessa ja pyykinhuollossa sekä ravintolahenkilökunta, joten välillistä työtä jää hoitohenkilökunnalle vain vähän. Henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus on määritelty myös kilpailutusasiapapereissa.

Sijaisten hankkiminen ja työtehtävät sekä tehtäväkuvat löytyvät yksiköiden toimintaohjekansioista. Sijaisten hankinnassa pyritään aina ensisijaisesti käyttämään tuttuja ammattitaitoisia sijaisia, jotka ovat perehtyneet Ulpukan asukkaisiin ja toimintatapoihin. Vuokratyövoiman käyttö on ollut nykyisin todella harvinaista. Henkilöstön mitoitus suhteutetaan paikalla olevaan asukkaiden määrään ja hoivan tarpeeseen. Mitoitus on työntekijöiden nähtävillä työvuorovelhossa. Palveluvastaava tarkastelee vähintään viikoittain henkilöstömitoitusta ja sen ajantasaista toteutumista verrattuna asiakasmäärään. Tämän arvion perusteella otetaan listalle lisää henkilökuntaa, mikäli mitoitus tai asukkaiden vointi/tilanne niin vaatii.

Pääsääntöisesti palveluvastaava hankkii sijaiset virka-aikana. Arkipyhänä ja viikonloppuina sijaiset hoidetaan paikallaolevien hoitajien toimesta. Hoitajien saatavilla on päivitetty sijaislista, whatsapp-ryhmä keikkalaisille ja vakihenkilöstölle. Lisäksi rekrytointifirmojen yhteystiedot ovat hoitajien saatavilla. Poikkeustilanteissa (esim. epidemiat) on ensisijalla toiminnassa asukkaiden hoito, jolloin tarvittaessa myös esihenkilöt ja muu hoitoalan koulutuksen saanut henkilökunta osallistuu asukkaiden hoitotyöhön, jos muuta henkilökuntaa ei ole saatavilla riittävästi.

10.2 Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Ulpukassa työskentelee esihenkilön lisäksi 3 sairaanhoitajaa, 18 lähihoitajaa, 4 hoiva-avustajaa ja 1 lähihoitajaopiskelija oppisopimuksella. Henkilöstön työtehtäviin kuuluvat kaikki asukkaan hoitoon ja hoivaan liittyvät tehtävät. Ulpukassa työskentelee pääsääntöisesti 1 koulutettu lähihoitaja yövuorossa ja 1 hoiva-avustaja, 8 hoitajaa aamuvuorossa, 1 hoitaja välivuorossa ja 6 hoitajaa iltavuorossa. Tehtäväkuvat on määritelty vuoroittain perehdytyskansiossa olevassa kartoituksessa.

10.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. palvelutalon työntekijät rekrytoidaan joko TE- toimiston kautta, Kotipirttiin aiemmin tulleiden hakemusten perusteella tai pitkäaikaisia sijaisia vakinaistamalla. Lisäksi huomioidaan palvelutalon henkilöstön rakenteeseen tai osaamiseen liittyviä periaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille, kuin työyhteisön työntekijöille. Kaikilta työntekijöiltä tarkastetaan todistukset ja pätevyys varmistetaan JulkiSuosikista.

11.3.1 Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ja palvelutalossa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus

Jokaiseen tehtävään edellytetään asian vaatimaa ammattitutkintoa. Rikosrekisteriote tarkistetaan uusilta työntekijöiltä, mikäli työsuhde kestää vuoden aikana vähintään kolme kuukautta. Rekrytoinnissa huomioidaan erityisosaaminen, työkokemus, itsensä kehittäminen ja arvot sekä soveltuvuus ikääntyvien hoitotyöhön.

Rekrytoinnissa huomioidaan hakijan aikaisempi työkokemus tai työssäoppimisen jaksot. Keskustellaan Kotipirtin arvoista ja asukkaan luona tapahtuvasta työskentelystä. Opintotodistukset tarkistetaan ja niistä otetaan kopiot. Koeaikana työntekijän luotettavuutta, osaamista ja soveltuvuutta arvioidaan kyseiseen tehtävään ja koeaika mahdollistaa myös työntekijän oman arvioinnin soveltuvuudestaan kyseiseen tehtävään. Sijaisena toimivien opiskelijoiden oikeudet työskennellä tarkistetaan sijaisen opintosuorituksista ja osaamista arvioidaan perehdytyksen aikana. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan muulta henkilöstöltä saadun palautteen sekä esihenkilön arvion perusteella. Tarvittaessa työntekijän kanssa keskustellaan työssä ilmenevistä epäkohdista tai osaamispuutteista ja annetaan työntekijälle mahdollisuus kehittää toimintaansa.

11.3.2 Yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan

Uusi työntekijä/opiskelija otetaan aluksi työparina tekemään työtä ja perehtymään palvelutalon toimintaan ja tapoihin. Perehdytyksessä on käytettävissä työohjeet ja perehdytyslista, jotka tukevat perehdyttämistä. Työssä olevien opiskelijoiden perehdytys hoidetaan samalla tavalla kuin muidenkin uusien työntekijöiden. Työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen, josta on myös maininta työsopimuksessa ja palveluvastaava käy tietosuojaan liittyvät asiat läpi uuden työntekijän/opiskelijan kanssa. Esihenkilö kuuntelee muiden työyhteisön jäsenten palautetta uuden työntekijän/opiskelijan taidoista ja osaamisesta sekä arvioi sen pohjalta työntekijän käytettävyyttä työvuoroissa.

11.3.3 Henkilöstön täydennyskoulutus

Henkilöstö voi tuoda koulutustarpeitaan ja toiveitaan toiminnanjohtajalle johtoryhmän käsittelyyn. Lisäksi palveluvastaavan pitämissä kehityskeskusteluissa käydään läpi koulutustoiveita. Vuosittain toimintasuunnitelman yhteyteen laaditaan koulutussuunnitelma, jonka toteutumista seurataan. Määräaikaiset koulutukset huomioidaan suunnitelmassa mm. hätäensiapua, ergonomiakoulutusta ja kinestetikka -koulutusta järjestetään säännöllisesti. Skhole-verkkokoulutusalueella on tarjolla myös monenlaista materiaalia ja verkkotenttiä kuten haavanhoitoa, ensiapua jne. Erilaisissa koulutuksissa käyneet työntekijät ovat velvollisia jakamaan oppimaansa myös muulle työyhteisölle.

12 TOIMITILAT

12.1 Tilojen käytön periaatteet

Palveluyksikön toimitilat on suunniteltu asiakasturvallisuuden vaatimusten mukaisesti. Tilojen käyttöperiaatteisiin kuuluu esteettömyys ja saavutettavuus, mikä tarkoittaa, että liikkuminen on sujuvaa myös apuvälineitä käyttäville asiakkaille. Ergonomisuuteen on kiinnitetty huomiota erityisesti henkilöstön työolosuhteiden parantamiseksi esimerkiksi säädettävien työpisteiden, hoitosätkyjen ja nostolaitteiden avulla. Turvallisuusmääräykset, kuten palo-, sähkö- ja työturvallisuus, täytetään asianmukaisesti. Paloturvallisuutta parannetaan automaattisilla sammutusjärjestelmillä, selkeästi merkityillä hätäpoistumisteillä sekä säännöllisillä paloharjoituksilla.

Tilojen terveellisyys ja hyvä sisäympäristö varmistetaan useilla toimenpiteillä. Ilmanlaatuun ja ilmanvaihtoon kiinnitetään huomiota puhdistamalla ilmastointikanavat ja vaihtamalla suodattimet säännöllisesti. Lämpötilaa ja kosteutta seurataan, jotta vältetään kosteusvauriot ja homeongelmat. Melutason hallintaan käytetään tarvittaessa ääntä vaimentavia rakenteita, ja akustiikka pyritään pitämään miellyttävänä. Lisäksi tiloissa on riittävästi luonnonvaloa, ja valaistusratkaisut ovat laadukkaita, mikä tukee sekä asiakkaiden, että henkilöstön hyvinvointia.

Palveluyksikössä huolehditaan välineiden turvallisuudesta ja asianmukaisesta ylläpidosta siten, ettei käytössä ole turvallisuusriskin muodostavia välineitä. Henkilöstölle on annettu selkeät ohjeet toimitilojen ja välineiden vioista ilmoittamiseen. Kiinteistön vioista ilmoitetaan arkisin talonmiehelle ja muina aikoina joko Plushuollolle tai suoraan tarvittavalle ammattilaiselle, kuten putkimiehelle. Hoidollisista laitteista ilmoitetaan yksikön vastuuhenkilölle, joka tilaa tarvittavan huollon Algol Trehab Oy:ltä.

Kiinteistön ylläpidosta vastaa palvelutalon toiminnanjohtaja, joka huolehtii ylläpidon aikataulutuksesta ja budjetoinnista. Kaikki laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Hoidollisten laitteiden, kuten hoitosätkyjen ja nostureiden, sekä kuntosalivälineiden huollosta vastaa Algol Trehab Oy. Lisäksi henkilöstölle järjestetään tarvittaessa perehdytystä laitteiden käyttöön ja niihin liittyviin turvallisuusohjeisiin, jotta laitteiden käyttö on sujuvaa ja riskitöntä. Terveysthuollon välineistä ja niiden turvallisuudesta on lisää tietoa luvussa 13.

Ulpukan ruokailutila on jokaisen asukkaan ja omaisten käytössä ja he voivat helposti ulkoilla palvelutalon piha-alueella. Palvelutalon alakerrassa on sauna, jossa asukkailla on mahdollisuus käydä palvelutalon saunassa apujen turvin, mikäli se on turvallista ja riittävän hygieenistä. Asukkaan ollessa muualla (esim. sairaalassa), hänen vuokraamaansa huonetta ei luovuteta muuhun käyttöön.

Ulpukan asukas sisustaa asuntonsa itse omilla tavaroillaan. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkaalle Kotipirtti hankkii hoitovuoteen, patjan ja vuodevaatteet. Senioriasukkaat sisustavat asunnon itse ja heillä on mahdollisuus siivous- ja pyykinhuoltoon sekä ruokailuun omakustanteisesti Kotipirtissä. Senioriasukkaiden mahdollinen hoiva tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon tai yksityisen kotihoidon kautta.

Asukkaan yksityisyyden suoja on keskeinen osa Kotipirtin toimintaa. Jokaisen asukkaan yksityisyyttä kunnioitetaan, ja heidän henkilökohtainen tilansa sekä oma rauha pyritään turvaamaan jokapäiväisessä arjessa. Henkilökunta toimii hienotunteisesti ja ammatillisesti kaikissa tilanteissa, erityisesti hoito- ja huolenpitotilanteissa, joissa korostuu luottamuksellinen kohtaaminen. Asukkaiden huoneet ovat heidän omia yksityisiä tilojaan, joihin ei mennä ilman lupaa, ellei kyseessä ole välitön turvallisuustarve. Jokaiselta asukkaalta otetaan lisäksi muuttaessa kirjallisesti suostumus/kielto valokuvaamiseen ja kuvien julkaisuun Kotipirtin omilla some-alustoilla sekä internetsivuilla. Liivarihoitajakutsujärjestelmässä on sijaintitiedot hoitajille näkyvillä palvelutaloalueella, joten siihen pyydetään myös suostumus lomakkeella.

12.2 Yksikön siivous ja pyykinhuolto

Laitoshuoltajat siistivät asukashuoneet ympärivuorokautisen palvelun asukkailta viikoittain. Senioriasukkaat solmivat kukin oman palvelupaketin, jonka sisältö on yksilöllinen. Yleiset tilat siivotaan päivittäin ja hoitajat huolehtivat asukkaiden asuntojen päivittäisestä siisteydestä ja järjestyksestä. Asukkaiden on mahdollista hankkia lisäsiivousta lisäpalvelumaksulla. Siivoustyöhön on oma siivoussuunnitelmansa sekä omavalvontasuunnitelma. Välilliseen työhön on Ulpukassa runsaasti henkilökuntaa, joten hoitohenkilöstölle jää paremmin aikaa perushoitotyölle.

Ulpukan pyykinpesusta, lajittelusta ja asukkaille palauttamisesta vastaavat palvelutalon siistijät ja hoitajat yhteistyössä.

Palveluyksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilöt, jotka vastaavat infektioiden torjunnan toteutumisesta ja tiedon jakamisesta henkilökunnalle. Hygieniaohjeet ovat saatavilla yksikön hygieniaohjekansiossa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Hygieniayhdyshenkilöt: Marja Pohjankunnas, ulpukka@kotipirttiry.fi, p. 044 7636 620. Katja Keski-Heikkilä, katja.keski-heikkila@kotipirttiry.fi, p. 044 7636 624.

12.3 Teknologiset ratkaisut palvelutalon tiloissa

Henkilökunnan ja asukkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytyslaitteilla. Oma- ja vierasvalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Ulko-ovilla on tallentava kameravalvonta. Ovien ollessa lukittuina, ovikelloa soittavaan henkilöön saadaan puhe- ja tekstiyhteys. Lääkekaappien yhteydessä on kameravalvonta. Asukkailla on käytössään turvarannekkeet, joista painamalla asukas saa hälytettyä hoitajan paikalle ja hoitaja saa lisäksi tarvittaessa puhe- ja tekstiyhteyden asukkaaseen. Asukkaalta tullut hälytys mennään tarkistamaan, mikäli puhe- ja tekstiyhteyttä asukkaaseen ei saada. Ovivahtihälytys tulee, kun asukas poistuu palvelutalosta ulos.

13 TEKNOLOGISET RATKAISUT, TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET

13.1 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turvalaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Ulpukassa on käytössä liwari -hoitajakutsujärjestelmä, jonka käyttöön asukas allekirjoittaa suostumuslomakkeen muuttaessaan. Suostumus kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteyteen. Asukas saa Ulpukasta turvarannekkeen, jolla voi tarvittaessa kutsua henkilökuntaa apuun. Ennen käyttöönottoa laite testataan palveluvastaavan toimesta. Asukkaan rannekkeella tekemä hälytys tulee hoitajan puhelimeen ja puhelimien toimivuus tarkistetaan päivittäin hoitotoimien yhteydessä. Lisäksi testivastaava käy kaikki turvanapit kuukausittain läpi, ja kirjaa testauksen ruksilistaan. Kun asukkaan rannekkeen patterit ovat vähissä, liwari-järjestelmä ilmoittaa hoitajille pariston vaihdon tarpeesta. Paristot kestävät n. 2-vuotta. liwari ilmoittaa myös, jos jostain syystä jokin turvaranneke on rikkoutunut, eikä ota yhteyttä. Mikäli turvalaitteessa havaitaan jotakin poikkeavuutta, niin hoitaja laittaa välittömästi whatsapp-viestiä liwari-ryhmään puhelimessa. Palveluvastaava pystyy vaihtamaan turvanapin tarvittaessa uuteen.

13.2 Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit.

Valviran määräyksessä 1/2024 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö opastetaan jokaiselle palvelutalon hoitajalle. Asukkaiden tarvitsemien laitteiden ja tarvikkeiden käytössä opastusta antavat hoitajat ja tarvittaessa muu asiantuntija taho. Mikäli laitteissa ja tarvikkeissa havaitaan puutteita, niin tulee välittömästi informoida yksikön palveluvastaavaa asiasta. Palveluvastaava vastaa viimekädessä laitteiden toimivuudesta ja huolloista.

Palveluyksikön laitevastuuhenkilöiden nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot: Palveluvastaava Henna Mahlamäki, p. 0447636611, henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi

13.2.1 Vaaratilanneilmoitus

Laki edellyttää, että mikäli lääkinnällisten laitteiden ominaisuuksissa tai suorituskäytössä ilmenee häiriöitä tai heikkenemistä tai laitteen valmistajan antamissa tiedoissa on puutteita, niin siitä on ilmoitettava välittömästi laitteen valmistajalle tai hänen edustajalleen. Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin.

Vaaratilanteiden ilmoittaminen ja käsittely perustuu selkeisiin ohjeisiin, joiden tarkoituksena on varmistaa asianmukainen reagointi sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutuminen. Vaaratilanteen tapahtumapäiväksi merkitään se hetki, jolloin ammattimainen käyttäjä havaitsee tai saa tiedon tilanteesta. Ilmoituksessa on tärkeää ilmoittaa tarkka tapahtumapaikka, eli organisaation toimipaikka ja kyseinen yksikkö tai muu sisä- tai ulkotila, jossa vaaratilanne tapahtui.

Vaaratilanteen selvittäminen edellyttää, että tilanteessa ollut laite tai siihen tallentuneet tiedot ovat saatavilla valmistajan mahdollisia tutkimuksia varten. Ilmoituksessa tulee mainita, onko laite tai sen tiedot käytettävissä. Lisäksi tulee kuvata, millaisessa laitteen käyttöön liittyneessä tilanteessa vaaratilanne tapahtui. Mahdollinen laiteongelma voidaan kuvata IMDRF-koodilla, ja jos tilanteessa on ollut mukana useita laitteita, kaikkien laitteiden osuus on ilmoitettava. Ilmoituksessa on myös kuvattava, millaisia terveysvaikutuksia tilanteesta aiheutui tai olisi voinut aiheutua asiakkaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle. Jos terveysvaikutuksia ei ilmennyt, myös tämä tulee kirjata. Terveysvaikutukset voidaan esittää IMDRF-koodilla (kirjain + kaksi numeroa).

Vaaratilanteet luokitellaan seuraavasti: vakava uhka kansanterveydelle, kuolema, vakava vaaratilanne, odotettavissa oleva sivuvaikutus ja vaaratilanne. Vakavalla uhalla kansanterveydelle tarkoitetaan tilannetta, joka voi aiheuttaa laajamittaista sairastuvuutta tai kuolleisuutta ja vaatii pikaista toimenpidettä. Kuolemana luokitellaan tapaus, jossa henkilö menehtyy, vaikka laitteen osuus ei olisi täysin varma. Vakava vaaratilanne on kyseessä, jos henkilön terveydentila heikkenee vakavasti, kuten sairaalahoidon pitkittyessä. Odotettavissa oleva sivuvaikutus viittaa laitteen käyttöohjeessa mainittuun sivuvaikutukseen. Muiden tapauksien ollessa kyseessä, puhutaan vaaratilanteesta.

Vaaratilanteesta tulee ilmoittaa Fimealle sekä laitteen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitukseen kirjataan, kenelle tieto on toimitettu ja minä päivänä. Ilmoittamisessa on määraajat: vakava uhka kansanterveydelle on ilmoitettava välittömästi ja viimeistään kahden vuorokauden kuluessa, kuolemantapaukset ja vakavat vaaratilanteet viimeistään 10 vuorokauden kuluessa, ja muut tilanteet tai sivuvaikutukset 30 vuorokauden kuluessa.

Ilmoittaminen tapahtuu joko sähköisesti Fimean rajapinnan kautta, mikä edellyttää organisaation rekisteröitymistä, tai täyttämällä Fimean verkkosivuilta löytyvä vaaratilanneilmoituslomake ohjeiden mukaisesti.

13.2.2 Vakava vaaratilanne

Vakavien vaaratilanteiden ilmoitus ja käsittelykäytännö STM:n oppaan sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta, STM Julkaisuja 2023:31 mukaan:

Vakavien vaaratilanteiden käsittely sosiaali- ja terveydenhuollossa perustuu selkeisiin käytäntöihin ja vaiheisiin, jotka tukevat turvallisuuden varmistamista ja oppimista tapahtuneista virheistä. Näitä vaiheita ovat muun muassa:

- **Turvallisuuden varmistaminen:** Tapahtuman sattuessa on ensisijaisesti varmistettava asiakkaan turvallisuus ja minimoitava mahdolliset haitat. Myös muiden henkilöiden turvallisuus huomioidaan. Tapahtuma kirjataan asiakas- tai potilastietojärjestelmään, ja vaaraa aiheuttaneet laitteet tai tarvikkeet poistetaan käytöstä ja säilytetään tutkintaa varten.
- **Tapahtuman käsittely asiakkaan tai potilaan kanssa:** Asiakkaalle ilmoitetaan tapahtuneesta avoimesti ja ymmärrettävästi mahdollisimman pian. Anteeksipyyntö esitetään vilpittömästi, mieluiten kasvotusten. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisista jatkotoimista, kuten psykososiaalisesta tuesta, ja hänet ohjataan tarvittaessa potilas- tai sosiaaliasiavastaavan puoleen.
- **Työntekijöiden tuki:** Tapahtuman jälkeen työntekijät voivat kokea syyllisyyttä tai muita psyykkisiä oireita. Heille tarjotaan tukea matalalla kynnyksellä ja luottamuksellisessa ympäristössä. Tapahtuma käsitellään myös työyhteisössä, esimerkiksi purkukeskusteluin ja seurantatapaamisin.

- **Tapahtumasta ilmoittaminen:** Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan heti, jotta tutkinta voidaan käynnistää mahdollisimman nopeasti. Ilmoitus tehdään organisaation järjestelmään, Pirkanmaan hyvinvointialueelle valvontaan sekä Lupa- ja valvontavirastolle (LVV). Tapahtumapaikka ja olosuhteet dokumentoidaan tarkasti. Yksiköissä on hyvä olla muistilista ohjeista vaaratapahtuman varalle.
- **Tutkinnan käynnistäminen:** Organisaatiossa määritellään vastuuhenkilö, joka päättää laajemman tutkinnan käynnistämisestä. Tämä päätös tehdään alustavien tietojen perusteella. Esiselvityksestä vastaa palveluvastaava, ja tutkintapäätöksen tekee yleensä esihenkilö ja toiminnanjohtaja. Päätöksestä tiedotetaan henkilöstölle ja asianosaisille asianmukaisesti.
- **Esiselvitys:** Esiselvitys on alkuperäinen kartoitus tapahtuneesta, ja sen tavoitteena on kerätä tiedot tapahtumasta ilman syiden arviointia. Samalla varmistetaan, että mahdollinen vaara on hallinnassa ja osallisille on järjestetty tarvittava tuki. Esiselvitys toimii pohjana päätökselle tutkinnan käynnistämisestä.
- **Tutkinta ja viestintä:** Kun tutkinta käynnistetään, muodostetaan moniammatillinen tutkintaryhmä, joka ei ole peräisin tapahtuma-alueelta, jotta objektiivisuus säilyy. Ryhmä kerää tietoa ja analysoi tapahtuman syitä. Tutkinnassa huomioidaan inhimilliset tekijät, suojaukset, poikkeamat ja olosuhteet, jotka vaikuttivat tapahtumaan. Tiedotetaan henkilöstöä avoimesti ja korostetaan luottamuksellisuutta ja kehittämistarkoitusta. Myös asiakasta tai potilasta voidaan informoida ja pyytää lisätietoja, jos hän on siihen halukas.
- **Tapahtuma-analyysi:** Tapahtuma-analyysissä tutkintaryhmä kuvaa tapahtumaketjun poikkeamat ja niihin vaikuttaneet tekijät. Analyysin tavoitteena on ymmärtää syy-seuraussuhteet ja tunnistaa perus- tai juurisyyt, joita ei olisi välttämättä havaittu pintapuolisessa tarkastelussa. Tämä auttaa tunnistamaan taustalla olevat ongelmat, kuten prosessien puutteet tai organisaation rakenteet, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuteen.
- **Inhimillisten tekijöiden tarkastelu:** Inhimillisiä virheitä ei aina tehdä huolimattomuudesta, vaan ne voivat liittyä olosuhteisiin kuten kiireeseen, väsymykseen tai keskeytyksiin. Virheitä voidaan luokitella esimerkiksi lipsahduksiksi, unohduksiksi tai päätöksentekovirheiksi. Tarkastelussa otetaan huomioon nämä tekijät ja selvitetään, miten ne vaikuttivat vaaratilanteen syntyyn.
- **Suojauksien tarkastelu:** Analyysissä arvioidaan, miten hyvin tekniset ja toiminnalliset suojaukset estivät vaaratilanteen syntymistä. Suojauksia voivat olla

esimerkiksi laitteiden turvamekanismit, hälyttimet, tarkistuslistat, työohjeet ja osaamisen varmistaminen. Suojauksien arviointi selvittää, miksi niitä ei mahdollisesti käytetty tai miksi ne eivät estäneet tapahtumaa.

- **Poikkeamat ja olosuhteet:** Analyysissa tunnistetaan kaikki kohdat, joissa toiminta poikkesi suunnitellusta. Poikkeamat voivat liittyä monivaiheisiin tapahtumaketjuihin, joissa oli mahdollisuus estää vaaratilanne. Myös välittömät olosuhteet, kuten työympäristö ja käytettävät välineet, vaikuttavat poikkeamiin ja niiden syntyyn.
- **Organisaation toiminnan tarkastelu:** Tunnistettuja poikkeamia ja olosuhteita tarkastellaan laajemmin organisaation tasolla. Analyysissa pyritään löytämään organisaation toimintajärjestelmän puutteita, jotka voisivat estää vastaavat tapahtumat tulevaisuudessa. Tämä voi sisältää tarkastelua yksittäisten työyksiköiden toiminnasta koko organisaation rakenteisiin ja prosesseihin.
- **Vakavista vaaratapahtumista oppiminen:** Tutkinnan päätavoite on oppia tapahtumasta ja tunnistaa laajempia tekijöitä, jotka liittyvät toiminnan suunnitteluun, johtamiseen ja turvallisuuden hallintaan. Esimerkiksi yksittäinen virhe voi paljastaa puutteita perehdytyksessä tai prosessien hallinnassa. Laajempien tekijöiden tunnistaminen voi johtaa organisaation toimintakulttuurin ja turvallisuusprosessien parantamiseen.
- **Tutkintaraportin koostaminen:** Tutkinnan päätyttyä laaditaan raportti, joka kokoaa tapahtuman kuvauksen, tutkintamenettelyn ja tulokset. Raportti sisältää turvallisuussuosituksen ja toimenpiteet, joita tapahtuman perusteella esitetään tai toteutetaan. Raportti on virallinen asiakirja ja toimii oppimisen välineenä organisaatiossa.
- **Suosituksien toimeenpano ja seuranta:** Suositusten toimeenpano edellyttää johdon vastuuta, ja toimenpiteet tulee selkeästi ohjeistaa ja priorisoida. Toimeenpanon seuranta on olennainen osa prosessia, ja johdon tulee varmistaa, että turvallisuustoimenpiteet etenevät suunnitelmien mukaan.
- Kaikkien näiden vaiheiden tavoitteena on luoda turvallisuuskulttuuri, jossa opitaan virheistä, parannetaan prosesseja ja varmistetaan, että vastaavat vaaratapahtumat voidaan estää tulevaisuudessa.

13.2.3 Asukkaiden apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Palvelutalon hoitajat (omahoitajat) järjestävät asukkaiden tarvitsemat apuvälineet Pirkanmaan apuvälineyksikön kautta, joka myös vastaa niiden huollosta ja toimivuudesta.

Apuvälinepalvelun puhelinasiointi Tampereen alueen asukkaille

Puh. nro: 03 31159419

Soittoajat:

- Ma 9–15
- Ti 9–15
- Ke 10–17
- To 9–15
- Pe 9–14

Osoite: Tursonkatu 4, 33540 Tampere

sähköposti: apuvälinekeskus@pirha.fi

Kotipirtin hoitovuoteet ja nostolaitteet huoltaa pääsääntöisesti Terveysmaailma p. 040 901 2974.

14 ASUKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asukastietojen pohjana sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.

Asiakastietojen kirjaamista koskevat yleiset velvoitteet 4 §

14.1 Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti.

Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa siitä, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset ovat tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Palveluntoteuttajan on huolehdittava, että 7 sekä 9—20 §:ssä tarkoitetut asiakastiedot kirjataan.

Asukkaan tietoja kirjataan ja tallennetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköiseen potilastietojärjestelmä Omni360:n. Asukkaan tietoja tallentuu myös Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja RAI- tietokantaan. Hilikka on sosiaalihuollon asiakastietoihin tarkoitettu kirjaamisjärjestelmä, jonka olemme ottaneet käyttöön 10/2025. Hilikka liitettiin Kantaan 6/2026. Tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja henkilökunta pääsee katsomaan ja tallentamaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Tietojärjestelmät ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen sopimuksissa käyttöön velvoitettuja järjestelmiä. Asukkaista kirjataan joitakin tietoja myös paperisiin asiakirjoihin, jotka säilytetään asukkaiden omissa kansioissa lukitussa huoneessa, jonne vain henkilökunnalla on pääsy. Paperiset lääkelistat ovat lukitussa lääkekärryssä kerroksittain. Paperiset asiakirjat varmentavat hoidon jatkuvuutta myös teknologian häiriö- ja poikkeustilanteissa. Tallennukseen tarkoitetut tietokoneet sijaitsevat lukitussa huoneessa. Poistuneen asukkaan paperit toimitetaan palvelun tilaajalle eli Pirkanmaan hyvinvointialueelle heidän antamansa ohjeistuksen mukaan.

14.2 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehdessä, asukkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä ja pyydetään lupa tietojen kirjaamiseen ja säilyttämiseen. Asukkaalta pyydetään lupa myös valokuvaamiseen, liivari-hoitajakutsujärjestelmän sijaintitiedon käyttöön ja, että omaiseen voidaan olla yhteydessä sähköpostin välityksellä. Palvelutalossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää ohjetta sekä ohjeita, jotka koskevat asiakas- ja potilastietojen kirjaamista. Ryhmäkodin palveluvastaava Merja Kivinen on nimetty tietosuojasta vastaavaksi henkilöksi ja hän perehdyttää henkilöstön tietosuojan. Kotipirtin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 16.4.2026.

Tietojärjestelmissä on käytössä ajantasaiset tietoturvatoimet, kuten palomuurit, virustorjunta ja automaattiset varmuuskopioinnit. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietojen avulla, ja tietojärjestelmätoimittajien kanssa on tehty tietosuojan ja tietoturvan varmistavat sopimukset. Mahdolliset tietoturvaloukkaukset käsitellään ohjeistetulla menettelyllä, ja niistä ilmoitetaan tarvittaessa viranomaisille. Kotipirtissä tehdään tarvittaessa yhteistyötä ja kysytään neuvoa tilanteissa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturvavastaavalta.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytys henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan

Uudet työntekijät sitoutetaan toimintaohjeisiin. Henkilöstön henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Asukkaiden ja henkilöstön tiedot säilytetään lukitussa tilassa sekä sähköisissä järjestelmissä.

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste

Hoito- ja palvelusuunnitelma keskustelussa vaitiolovelvollisuus ja salassapito käydään läpi. Toiminnan luvat ja rekisterit ovat lukitussa kaapissa toiminnanjohtajan ja taloussuunnittelijan huoneessa. Rekisteri ja tietosuojaseloste löytyvät myös Ulpukan hoitajien toimistossa olevasta **viranomaiskansiosta**.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Merja Kivinen p.044-7636601, merja.kivinen@kotipirttiry.fi

5 VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA

Valmiudella tarkoitetaan palveluyksikön kykyä toimia häiriötilanteissa, kuten sähkökatkoissa, tietojärjestelmäongelmissa tai poikkeusoloissa. Jatkuvuudenhallinta varmistaa, että palvelut voidaan tarjota keskeytyksettä tai mahdollisimman vähäisin häiriöin.

Toimivuuden varmistaminen:

- Riskikartoitukset ja valmiussuunnitelmat erilaisiin häiriötilanteisiin.
- Henkilöstön perehdytys ja koulutus jatkuvuudenhallinnan periaatteisiin.
- Varajärjestelmät ja kriittisten toimintojen turvaaminen, kuten mahdollinen varavirta ja tietoturvalliset varajärjestelmät.
- Harjoitukset ja testaukset valmiussuunnitelman toimivuuden arvioimiseksi.

Henkilöstön riittävyys ja palvelujen jatkuvuus poikkeustilanteissa

- Sijaisjärjestelyt ja resurssien joustava käyttö henkilöstön äkillisissä poissaoloissa.
- Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa, jos oma henkilöstöresurssi ei riitä.
- Etukäteen sovitut toimintamallit ja varahenkilöt kriittisiin tehtäviin.
- Hoitotyön priorisointi tarvittaessa, jotta asiakkaiden turvallisuus ja perustarpeet turvataan ensisijaisesti.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja Mari Anttila, p. 044 7636 600, mari.anttila@kotipirttiry.fi ja palveluvastaava Henna Mahlamäki, p. 044 7636 611, henna.mahlamaki@kotipirttiry.fi

16 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asukkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet huomioidaan ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta tehdään. Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Asukkaiden tai henkilökunnan terveyttä tai turvallisuutta uhkaaviin seikkoihin puututaan heti, ja ne korjataan välittömästi. Kiireettömät puutokset korjataan aina mahdollisimman pian. Korjaaviin tilanteisiin laaditaan aikataulu ja vastuuhenkilö. Kaikki palautteet ja kehittämis ehdotukset huomioidaan ja niiden perusteella palvelutalon toimintaa kehitetään. Palvelutalon henkilökunnan ja asukkaiden tavoitteena on luoda Ulpukasta koti, jossa kaikki viihtyvät.

Vuoden 2026 kehittämiskohteeksi on noussut arjen työtehtävien sujuvoittaminen sekä henkilöstön työssäjaksaminen. Kehittämiskohteet valikoituivat henkilöstön kanssa yhdessä pidettyjen yksikköpalavereiden ja kehityskeskusteluiden myötä.

Kotipirtin palveluiden laadun varmistamisessa henkilöstöllä on yhtä keskeinen rooli kuin asukkailla. Työ on jatkuvasti muuttuvaa, ja monisairaiden ikäihmisten sekä heidän läheistensä odotukset yhdessä viranomaisvaatimusten kanssa tuovat alalle omat haasteensa – toiminta on jatkuvan tarkkailun kohteena. Työaikojen itsenäinen suunnittelu ja vapaa-ajan joustava sovittaminen edesauttavat henkilöstön jaksamista sekä riittävyttä. Myös työnantajan joustavuus, mahdollisuus vaikuttaa omiin työtehtäviin ja osa-aikaisen työn vaihtoehdot tukevat työssä viihtymistä. Olemme ottaneet kokeiluun erilaisia työtehtäviä helpottavia menetelmiä sekä teknologiaa kuten Työvuorovelhon kellokorttitoiminnon. Osa on koettu huonoksi ja poistettu käytöstä ja osa jätetty toimintaan. Viimeisimpänä olemme ottaneet käyttöön Hilikka-asiakastietojärjestelmässä olevan kalenterin, jota voi käyttää hyödyksi hoitajien tekemän päivittäisen asukkaiden hoitotyön työlistana. Hilikka-kalenteria on helpompi päivittää ja sinne ei jää esim. roikkumaan vanhaa tietoa niin helposti. Pidämme lisäksi tärkeänä, että työvälineet ovat hyviä ja kunnossa ja sen vuoksi olemme tarpeen mukaan hankkineet uusia ja parempia apuvälineitä hoitotyöhön. Pyrimme yhdessä työyhteisön kanssa pohtimaan erilaisia ratkaisuja työn organisoimiseksi, jottei se tuntuisi niin kuormittavalta. Esimerkiksi suihkutyöryhmä on useampaan kertaan tehnyt erilaisia järjestelyjä asukkaiden viikoittaisten suihkupäivien järjestämiseksi niin, että ne sujuisivat helpommin arjessa.

Työntekijöiden motivaation ja hyvinvoinnin tukemiseksi järjestetään säännöllisesti tykypäiviä sekä muuta virkistystoimintaa, jotka tarjoavat mahdollisuuden rentoutumiseen ja yhteisiin kokemuksiin. Lisäksi henkilöstöä palkitaan hyvästä työstä esimerkiksi pienin yllätyksin, ja arjen onnistumisia juhlistetaan yhdessä – tämä lisää kannustusta sekä luo työyhteisöön positiivista ilmapiiriä. Tavoitteena on vahvistaa yhteishenkeä ja lisätä viihtyvyyttä, sillä tyytyväinen henkilöstö luo perustan laadukkaalle asiakaspalvelulle. Työntekijöiden hyvinvointia tukemalla edistetään myönteistä palveluasennetta ja varmistetaan, että henkilöstö jaksaa paremmin kehittää palveluita ja toimintaa ikäihmisten hyväksi palvelutalolla.

16 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Tampere 14.8.2026

Allekirjoitus Henna Mahlamäki /Mari Anttila