

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Palvelukodit, yhteisöllinen asuminen

### SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	29

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Tammenlehvakeskus Oy Y-tunnus 2117933-7

Kenttätatu 17, 33500 Tampere

Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö:

Asumispalvelut, Palvelukodit 148 asuntoa

Palvelujen vastuuhenkilöt:

palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila p. 040 5922 731

palveluvastaava Veera Vartiala Puhelin 0447758029

Sähköposti [etunimi.sukunimi@tammenlehvakeskus.fi](mailto:etunimi.sukunimi@tammenlehvakeskus.fi)

### Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Kotihoito-vanhukset: 100 asiakaspaikkaa, Yhteisöllinen asuminen - vanhukset: 60 asiakaspaikkaa, Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta yhteisöllisessä asumisessa - vanhukset: 60 asiakaspaikkaa, Tukipalvelut - vanhukset: 160 asiakaspaikkaa

Rekisteröintipäätöksen ajankohta viimeisin 5.10.2023

(Alihankintana) ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Tunstall: turvahälytínjärjestelmä

Lindström: henkilökunnan työvaatteet

Otis: hissit

YIT: palosammustusjärjestelmien huolto

Kauppapalvelu: Taloushaltia

Tammenlehvakeskus vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Palveluiden laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan seurannalla, seurantapalavereilla, raportoinnilla sekä saatujen palautteiden avulla.



## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

Tammenlelväkeskus Oy tuottaa ja kehittää itsenäistä elämää ja toimintakykyä tukevia kuntoutus-, hoito- ja asumispalveluja ikääntyneille, sotainvalideille ja sotiemme veteraaneille, sekä muille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille Pirkanmaan alueella.

Toiminnan tavoitteena on ikääntyvien terveyden, toimintakyvyn ja yleisen hyvinvoinnin jatkuva edistäminen ja ylläpitäminen sekä itsenäisen selviytymisen ja oman elämän hallinnan tukeminen. Asukkaille mahdollistetaan sosiaalista kanssa käymistä tukevaan toimintaan osallistuminen.

Yhtiön ja sen työntekijöiden toiminta perustuu oikeudenmukaisuuteen, tasa-arvon periaatteisiin ja hyvään yhteistyöhön. Toiminnan suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisuudet työn ja perheen yhteensovittamiseen.

Tavoitteena on, että asukkaat ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja huolenpitoon sekä maksajatahot ovat tyytyväisiä tilaamiinsa palveluihin. Palvelulinjat ovat toimivat ja hoitoketjua kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Sosiaalihuollon palveluja ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vanhuspalvelulaki. Asuminen Palvelukodeilla edistää ja ylläpitää hyvinvointia, mahdollistaa oman näköisen elämän omassa kodissa sekä luo sosiaalista turvallisuutta. Osallisuutta ja asiakaskeksyyttä edistetään säännöllisillä asukaskokouksilla sekä yhteisellä toiminnalla, kulttuurikuntoutuksella ja asukkaiden itse järjestämällä tapahtumilla, kuten korttipeli-iltapäivät.

Yksikössä on käyty arvokeskustelua henkilökunnan, asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa ja yhteisölle on määritelty ihmisläheisemmät arvot, jotka ohjaavat toimintaa.

Ihmiseltä ihmiselle - teemme työtä yhdessä ihmisen kanssa, jotta hänen elämänsä tärkeät tavoitteet, toiveet ja unelmat voivat toteutua.

Jokainen teko on tärkeä - jokainen kohtaaminen on merkityksellinen. Toimimme vastuullisesti ja eettisesti kaikissa tilanteissa.

Innovatiivisesti ja ilolla - kehitämme jatkuvasti yhdessä osaamistamme ja innostumme kokeilemaan uusia ideoita. Ymmärrämme toivon merkityksen elämän voimavarana, joten luomme yhdessä toivon näköaloja.

Toimintaperiaatteena on luoda asukkaille turvallinen ja lämminhenkinen asuinyhteisö. Sekä tukea asukkaan toimintakykyä ja kotona selviytymistä tarpeen mukaan hoidon, huolenpidon ja tukipalveluiden turvin. Huomiomme yksilöllisyyden kunnioittamalla asukkaan yksityisyyttä ja kotia, esimerkiksi soittamme ovikelloa, vaikka olisimme sopineet, että

asuntoon voidaan tulla omilla avaimilla sekä elämänilo ja kulttuurisuunnitelmassa; tavoitteena on tarjota monipuolista ja asukkaiden toiveisiin pohjautuvaa toimintaa.

Toteutamme toiminnassa Pirkanmaan hyvinvointialueen laatuvaatimuksia sekä sopimuksellisia sisältöjä. Tammenlehväkeskuksen palvelukodit ovat sitoutuneet tuottamaan laadullisesti hyvää yhteisöllistä asumista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Toiminnan laatua ohjaa ostopalvelusopimus Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Sopimuksellisia laatumittareita ovat muun muassa palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuus, palvelun suositteluhaluus sekä RAI-tavoitteet.

Palvelukotien toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja ohjeet löytyvät Tammenlehväkeskuksen intrasta:

- Omavalvontaohjelma, yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat
- Elämänilo- ja kulttuurisuunnitelma - Kulttuurikuntoutuksen viikko-ohjelma
- Hygieniasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Uusien hoitajien ja sijaisten perehdytysohjeet
- Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta
- Kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta ja ohje henkilökunnan todistajana toimimisesta
- Tietoturvasuunnitelma
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Yhdenvertaisuussuunnitelma
- Asumisen ympäristösuunnitelma
- Siivoussuunnitelma ja kemikaaliluettelo
- Hoitoon ja huolenpitoon käytettävistä laitteista laiterekisteri, laitteiden käyttö- ja kunnossapito/huolto-ohjeet



### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

Omaavalvonnalla lähtökohta on asukkaiden ja työntekijöiden turvallisuus. Omaavallonta perustuu riskienhallintaa ja riskien tunnistamiseen sekä riskejä ennaltaehkäisevään näkökulmaan. Riskienhallintaa on tunnistaa ennalta kriittiset työvaiheet, kuten lääkkeiden jakaminen, joka on jakovirheiden välttämiseksi jaettu tehtäväksi useampana päivänä ja käytössä on myös kaksoistarkastus. Perehdytyksessä tai pidempään töistä poissaollien kanssa käydään työvaiheita ja ohjeistuksia läpi; lisäksi kannustetaan kysymään ja tuomaan esiin huomioita.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omaavalvonnalla ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Lähiesihenkilöllä on erityinen vastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavallontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen käytännössä tarkkailemalla ja havainnoimalla, tekemällä HaiPro-ilmoituksia, osallistumalla viikkopalaveriin sekä laajennettuihin palaveriin.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko henkilökunnan tulee sitoutua, mikä vaatii kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omaavallonnalla suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Käytössä on laajennetut moniammatilliset palaverit.



Riskienhallinnanprosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanonprosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

<b>Riskitekijä</b>	<b>Ennaltaehkäisy ja hallinta</b>
Sijainti ja ympäristö sekä sisäympäristö, esim. ilmanlaatu, radon	Olosuhdemittaukset, havainnointi ja seuranta säännöllisesti
Tilojen ja rakennusten kunto	Säännöllinen havainnointi ja seuranta, tarkastukset, kiinteistökatselmukset
Yleisten tilojen siivottavuus	Arviointi ja havainnointi, ohjeistaminen
Hygienia	Yleisten tilojen ammattitaitoinen ja suunnitelmallinen siivous, tehtävien jako ja selkeys, asianmukaiset välineet. Hygienia-työryhmä ja -kävelyt. Ohjeistukset, varautumissuunnitelma, hygieniakäsikirja/-suunnitelma Intrassa.
Pyykkihuolto	Pyykkipalvelumahdollisuus, asianmukaiset tilat ja välineet, työnjako/tehtäväkuvaukset
Epidemiat	Ohjeistukset ja suunnitelmat, esim. Korona, vatsatauti
Jätehuolto	Lajitteluohjeistus ja -pisteet, ekokompassi
Talous- ja käyttövesi	Varautumissuunnitelma Intrassa
Perehdytys	Suunnitelmallinen perehdytys, nimetty perehdyttävä, perehdytyslomake
Viestintä	Viestintäkanavat, säännölliset viikkopalaverit, raportointikäytänteet
Lääkkeiden jakaminen	Lääkehoitosuunnitelma, kaksoistarkastus, lääkelupa käytänteet, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi
Lääkkeiden antaminen	Lääkehoitosuunnitelma, kolmoistarkastus, lääkelupa käytänteet, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi
Lääkkeiden tilaaminen, säilyttäminen	Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, tilausjärjestelmä, perehdytys, lääkekaapit, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi
PKV- ja N-lääkkeet	Lääkehoitosuunnitelma, lääkelupa, perehdytys, HaiPro-järjestelmä, käsittely palaverissa ja raportointi, valvonta
Koneet ja laitteet	Selkeät ohjeet, opastus, luettelointi, huollot
Poikkeamat ja valitukset	HaiPro-järjestelmä, suunnitelmallinen käsittely ja raportointi hoitaminen
Asukasturvallisuus	Havainnointi, HaiPro-järjestelmä, ilmoitusvelvollisuus, vuoropuhelu työntekijöiden kesken sekä asukkaiden/omaisten kanssa



Epäasiallinen kohtelu	Ilmoitus- ja käsittelykäytänteet
Laatupoikkeamat	Havainnointi, HaiPro/ilmoituskäytänteet, vakavista laatupoikkeamista tehdään oma-valvonnallinen ilmoitus valvontayksikköön (kirjaamo@pirha.fi)
Avainten hallinta	Ilog-avainkaappi, perehdytys, toimintamallit
Turvapuhelinpalvelu	Ohjeistus, perehdytys, koulutus, säännöllinen testaus
Paloturvallisuus	Pelastussuunnitelma, paloharjoitukset, laitteiden säännöllinen testaus
Lääkinnälliset laitteet	Ohjeistukset, perehdytys, testaus
Pahosun toteuttaminen ja päivittäminen	Käytänteet, perehdytys, seuranta
Asukastiedot, tietojenkäsittely	Salassapitositoumus, ohjeistukset, henk.koht. tunnukset
Asukaspaperit	Lukollinen ilog-kaappi
Asukkaiden käteisvarat	Ohjeistus, prosessit, yhteistyö asukkaan ja omaisten kanssa
Hissien jumiutuminen	Yhteistyö kiinteistöhuollon kanssa, ohjeet
Hellejaksot	Ohjeistus, seuranta
Piha-alueen kunto	Auraus ja hiekoitus talvisin, HaiPro, asfaltin korjaus
Hälytysjärjestelmä	Seuranta, raportointi, HaiPro, ohjeistukset, perehdytys, testaus
Lääketilaukset	Tilauksen vastaanotto käytännöt. <a href="#">03/2025</a>
Eri asukasryhmien ominaisuudet	Palvelusisältöjen hallinta, tiedonkulku <a href="#">03/2025</a>
Muutokset asukkaan pahosussa	Käsitellään raportilla/palaverissa, hoitajat (lh,sh) ja palveluohjaaja käyvät vuoropuhelua, jokaisen velvollisuus tutustua tietoihin. <a href="#">03/2025</a>
Uusi asukas	Palveluohjaajaa jakaa ensitiedon, jokaisen velvollisuus tutustua. Raportilla/palaverissa jaetaan tietoa. <a href="#">03/2025</a>
Päivittäiskirjaaminen	Kirjaamisen määrä ja laatu, asukasturvallisuus ja hoitajan oikeusturva. Jokaisen vastuulla, seuranta. <a href="#">03/2025</a>
Läheltä piti tilanteet	Tavoite > 50%, ohjeistus ilmoituksen tekemiseen. <a href="#">03/2025</a>
Turvallinen lääkehoito	Tarkennettu annospussikäytänteitä. <a href="#">11/2025</a>
Asukas kadoksissa	Ohjeistuksen kertaus, yhteistyö ja vuoropuhelu sijoittavan tahon kanssa. <a href="#">11/2025</a>
Ulkopuoliset kulkijat	Ulko-ovien lukitusaikoja pidennetty, asukkaita ohjeistettu lukitsemaan yhteistilojen



Riskien hallinnalla pyritään suunnitelmallisesti ja jatkuvasti tunnistamaan ja arvioimaan sekä poistamaan, pienentämään tai siirtämään riskit ja niiden haittavaikutukset. Toiminnan järjestäminen sujuvien työketjujen ja riittävien varahenkilö- ja sijaisjärjestelyin varmistetaan, jotta riskejä voidaan rajoittaa. Työnkulut dokumentoidaan ja ns. vaarallisten työyhdistelmien syntyminen vältetään.

Työympäristöä tarkkaillaan jatkuvasti. Tarvittaessa ryhdytään asianmukaisiin toimenpiteisiin tapahtumien, terveystilanteiden sekä vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi. Turvallisuutta parantavia korjauksia ja hankintoja toteutetaan jatkuvana prosessina. Olosuhdemittaukset (esim. ilmanvaihto, radon) ja huollot tehdään säännöllisesti. Tilojen soveltuvuutta arvioidaan suhteessa toimintaan.

Neljä kertaa vuodessa johtoryhmässä (johdonkatselmus) sekä työyksiköittäin selvitetään ja arvioidaan järjestelmällisesti kaikki mahdolliset vaara- ja häirtatekijät. Riskienhallintasuunnitelma tarkistetaan vuosittain johtoryhmässä ja hallituksessa.

Palvelukodeilla on käytössä HaiPro. HaiPro on raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. HaiPro käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Poikkeamia käsitellään säännöllisesti viikkopalavereissa ja tarvittaessa välittömästi vuororaportin yhteydessä.

Valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) mukaisella ilmoitusvelvollisuudella pyritään turvaamaan asukkaiden turvallinen arki, hyvä hoito ja riittävä huolenpito. Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

Palvelukotien ilmoitustauluilla ja asukaskansioissa on sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot. Omaisille ja asukkaille on lomake ilmoituksen tekemiseen. Viranomaisilmoituksen lisäksi asukkaiden ja omaisten palautetta sekä huomioita otetaan vastaan jatkuvasti. Verkkosivuilla on palautekanava. Mahdollisuus tuoda asia/aihe esiin nimettömänä.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien, HaiProiden, käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijän vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja ennaltaehkäistä riskien syntymistä. Käsittelyyn kuuluu myös ilmoituksista keskustelu työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asukasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Läheltä piti -tilanteet, vaara- ja haittatapahtumat, toteutuneet riskitilanteet ja havaitut epäkohdat kirjataan HaiProhon ja käsitellään; viikkopalavereissa käsitellään ja keskustellaan ilmoituksista säännöllisesti. Ilmoitusten ja keskustelujen kautta on tarkennettu



ohjeistuksia ja toimintatapoja. Koulutus suunnittelussa on otettu huomioon esiin nousseita riskejä, esim. muistisairaankohtaamiskoulutus. Johtoryhmässä poikkeamat käsitellään suunnitelmallisesti. Tapahtumat, kuten lääkepoikkeamat, hoitovirheet ym. raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle kolmen kuukauden välein.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Tapahtumien syyt pyritään selvittämään ja menettelytapoja tarkennetaan tai muutetaan tarvittaessa turvallisemmiksi, esimerkiksi järjestetään käyttökoulutusta nostolaitteen käyttöön tai lääkkeiden tilaamisessa otettiin käyttöön sähköinen tilauskanava. Laatu-poikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Havaittu epäkohta pyritään korjaamaan välittömästi. Korjaamistoimenpiteet tarvittavien epäkohtien korjaamiseksi käynnistyvät välittömästi palveluvastaavan toimesta. HaiPro-järjestelmä ohjaa toimenpiteiden kirjaamiseen ja seurantaan; säännöllinen käsittely palaverissa ja johtoryhmässä.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökuntaa viikkopalaverissa, ajankohtaistapahtumissa, sisäisessä verkossa, uutiset-palstalla sekä tarvittaessa erikseen järjestettävässä tiedotustilaisuudessa. Tarvittaessa vastuualueen vastuhenkilö ottaa yhteyttä asiaa koskevaan yhteistyötahoon.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

Omaavonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja ylläpitämiseen ovat osallistuneet palvelukotien henkilökunta palveluvastaava Veera Vartialan ja sairaanhoitaja Katariina Aallon johdolla. Omaavonntasuunnitelmaa käsitellään ja kehitetään sekä siitä keskustellaan, viikkopalaverissa, mutta myös asukaskokouksissa ja omaisille suunnatuissa yhteisöpalaverissa, esimerkiksi sosiaalista kanssakäymistä tukevan ohjelman päällekkäisyyksistä saatiin palautetta kevään 2025 asukaspalaverissa ja jatkossa viikko-ohjelmaa suunniteltaessa kiinnitetään enemmän huomiota päällekkäisyyksiin.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Veera Vartiala, p. 0447758029, [veera.vartiala@tammenlelvakeskus.fi](mailto:veera.vartiala@tammenlelvakeskus.fi)

Omaavonntasuunnitelma päivitetään vuosittain tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai esiin nousee muuta omaavonnan osalta oleellista. Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä palvelukotien yhteisissä tiloissa infokansiossa, henkilökunnan intrassa sekä Tammenlelväkeskuksen verkkosivuilla.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan moniammatillisesti (omahoitaja/lähihoitaja, sairaanhoitaja, lääkäri) yhdessä asukkaan ja tarvittaessa, asukkaan luvalla, hänen omainsensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan, niiden vahvistamisesta ja ylläpitämisestä.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Osittaisarviointi on lyhyempi versio RAI:sta ja se tehdään palveluiden piiriin haettaessa. MapLe-arvo on osa osittaisarviointia. Palveluasumisen kriteereissä MapLe on pääsääntöisesti neljä, poikkeustapauksissa kolme. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa MapLe on täydet viisi, poikkeustapauksissa neljä.

Yhteisöllisen asumisen asukkaille RAI-arvioinnit tehdään säännöllisesti, puolivuositain tai aina tarvittaessa. Ensimmäinen arviointi tehdään asukkaan muuttaessa, kahden viikon sisällä muutosta. Käytössä on interRAI-HC (kotihoiton RAI). Ravitsemustilaa seurataan MNA-testillä (Mini Nutritional Assessment MNA®). Käytössä ovat myös MMSE (muistitesti) ja CERAD - Kognitiivinen tehtäväsarja, jota käytetään kartoittamaan mahdollista alkavaa muistisairautta.

Lisäksi hoitajat seuraavat asukkaan toimintakykyä ja vointia arjessa; läheisten huomioita kuullaan. Asukas osallistuu RAI-arviointiin. Asukkaan omaa ajatusta ja mielipidettä kuullaan ja arvostetaan. Asukkaan luvalla, asukkaan tila huomioiden, omainen / läheinen osallistuu arviointiin.

Asukkaan RAI-arvioinnissa muodostuvat mittarit kuvaavat tarpeita ja toimintakyvyn osalualueita. Mittareiden avulla ymmärretään ja tuetaan asukasta paremmin. Yksilömittarit kuvaavat asukkaan terveydentilaa, voimavaroja ja avuntarvetta. Yksilömittareita käytetään hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa ja seurannassa, esimerkiksi kognitiomittari CPS muodostuu päätöksentekokykyä, lähimuistia, ymmärretyksi tuleamista sekä syömistä koskevista arviointikysymysten tuloksista; asteikon pohjalta voidaan tulkinta kognition tasoa, mikä käytännössä näkyy asukkaan tukemisessa arkirutiineissa, kuten vesaan ohjaamisessa. Yksilömittareista saadaan vertailumittareita, kun tietoja tarkastellaan asiakasryhmittäin. Vertailumittareita käytetään toiminnan kehittämisessä ja laadun seurannassa.

RAI-tuloksista tehdään säännöllisesti kooste, jossa seurataan kognitiivisia toimintoja, arkisuoriutumista ja osallisuutta. Näiden lisäksi tarkastellaan ravitsemustilaa, MNA. RAI:ssa ei ole erillistä muistin arviointityökalua, kuten MMSE, vaan tämä sisältyy kognitiivisiin

toimintoihin, CPS-mittaristoon. Kooste käsitellään palaverissa sekä johdonkatselmuksessa. Koosteiden pohjalta on esimerkiksi tehty kaatumisriskiarvioita.

### **Hoito- ja palvelussuunnitelma**

Asukkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kuukauden kuluessa muutosta järjestetään hoitoneuvottelu, jossa läsnä ovat asukkaan lisäksi hänen omaisensa / läheisensä (asukkaan mielipidettä kuunnellen), palveluohjaaja sekä omahoitaja(-t). Hoitoneuvottelussa käsitellään palvelutarvetta, -suunnitelmaa ja hoitolinjauksia. Yhteisöllisen asumisen asukkaille lääkäri tekee alkutarkastuksen.

Muuton yhteydessä asukkaalle nimetään aina omahoitaja(pari). Omahoitaja on vastuussa palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja sovittujen asioiden jalkauttamisesta, esimerkiksi ottamalla muutokset esiin raportilla tai viikkopalaverissa muille hoitoon osallistuville. Jokaisen hoitajan tulee kuitenkin tutustua itsenäisesti laadittuun/päivitettyyn suunnitelmaan ja asukkaan tietoihin sekä seurata sovittujen palveluiden toteutumista. Suunnitelman päivitys Omni-potilastietojärjestelmään tapahtuu palveluohjaajan ja Pirhan palveluohjauksen kautta. Päivittäiskirjaaminen kuuluu jokaisen tehtäviin.

Suunnitelmassa arvioidaan asukkaan palveluun käytettävä aika kuukaudessa. Suunnitelmaan kirjataan omaisten/ läheisten yhteystiedot, vastuuhenkilö asukkaan raha- ja maksuasioissa sekä maksuasioiden hoito, asumis- ja hoitotuen tilanne sekä asukkaan käytössä olevat / tilattavat apuvälineet ja asukkaan tarvitsemat hoitotarvikkeet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman liitteeksi laitetaan toimintakykyarvio (RAI-arvio). Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein tai kun tiedot muuttuvat. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa arjen toimia. Henkilökunta tutustuu suunnitelmaan ja päivittäiskirjaukset tehdään tähän pohjautuen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteuttamatta jättäminen on asiakasturvallisuusriski.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa saavuttamaan asukkaan elämänlaadulle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asukkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen asukkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Asukasta ja hänen omaisiaan / läheisiään informoidaan sekä suullisesti että kirjallisesti yksikön toimintaan liittyvistä asioista. Asukas voi tutustua asumispäätöksen/asunnon saattuaan ohjatusti yksikköön omaistensa / läheistensä kanssa. Asukas tai hänen omaisensa / läheisensä voivat tiedustella palvelusisältöön liittyviä asioita myös puhelimitse palveluohjaajalta, palveluvastaavalta tai palvelujohtajalta. Palvelun kustannuksiin ja sisältöön liittyvistä muutoksista tiedotetaan aina kirjallisesti.



Asukkaan kanssa laaditaan vuokrasopimus, joka noudattaa huoneenvuokralakia ja siitä ilmenevät vuokria koskevat mahdolliset muutosperusteet ja ilmoituskäytännöt. Pirkanmaan hyvinvointialue osoittaa asukkaan maksuasioiden hoitajalle tuloksetyypynnön tulosidonnaisen hoitomaksun määrittämiseksi. Kyseinen tuloksetyypitys määrittää asukkaan tulosidonnaisen hoito- ja turvapalvelumaksun.

Asukasta autetaan asianmukaisten Kelan etuuksien hakemisessa (asumistuki ja hoitotuki) sekä ohjataan palveluihin liittyvissä käytännöissä. Asukas ja hänen omaisensa voivat myös ottaa palveluun liittyvistä asioista yhteyttä palveluohjaajaan.

Asukkaan tilanteen ja tarpeen muuttuessa arvioidaan asumis-/palveluratkaisuja. Asukkaan pärjätessä kotona kotihoidon ja tukipalveluiden (siivous-, ateriat-, pyykki-, kauppa- ja palvelut), mutta palvelutarve on suurempaa ja säännöllistä, saattaa kyseeseen tulla itsemaksavalle asukkaalle Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisöllinen asuminen. Mikäli asukas taas ei enää pärjää kotona tukien turvin, arvioidaan ympärivuorokautisen palveluasumisen tarvetta. Asioiden eteneminen edellyttää hyvinvointialueen päätöstä, jota varten tarvitaan: omahoitajan väliarvio, jossa ajantasainen RAI-arvio, MMSE, asiakkaan oma näkemys ja omaisten kanta sekä lääkärinlausunto.

## **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen kulkee ihan arkisissakin asioissa ”lähdetkö pelaamaan Skipppoa?” tai ”laitetaanko purnainen vai sininen paita?”

Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja se pyritään huomioimaan toiminnassa, mikä näkyy esimerkiksi siinä, millaista ohjelmaa ja toimintaa järjestetään. Yksikössä asukkaalla on oma asunto normaalin huoneenvuokralain mukaisesti. Asukas voi liikkua vapaasti ja ottaa vastaan vieraita. Säännöllisten asukastapaamisten pohjalta rakennetaan elämäilo- ja kulttuuriohjelmaa.

Asukkaan itsemääräämisoikeus ja mielipiteet huomioidaan hoitoa ja huolenpitoa tarjottaessa. Asukkaalla on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä. Asukkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Yhteisiä peseytymistiloja käytettäessä pyritään hienotunteisuuteen ja intimitteettisuojan takaamiseen.

Asukkaan hoitoneuvottelussa keskustellaan asukkaan omista toiveista ja tavoitteista hoidon ja asumisen suhteen. Asukkaalta tiedustellaan hoitolinjauksiin ja hoitotahtoon liittyviä asioita, jotka kirjataan potilastietoihin.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Palvelukodeilla on suunnitelma itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Palvelukodeilla ei ole käytössä rajoitteita. Jos rajoitteita tulisi käyttöön, pohjautuisivat ne lääkärin määräaikaiseen lupaan. Rajoitteiden käyttö kirjattaisiin; lisäksi käytön tarpeellisuutta seurattaisiin ja arvioidaisiin säännöllisesti.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu ja oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asukasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaslain 23 §:n mukainen muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Mikäli muistutus koskee palvelua, jota palveluntuottaja suorittaa palvelusopimuksen perusteella Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaille, muistutukseen vastaa Pirkanmaan hyvinvointialue.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Epäasiallinen kohtelu on aiheena palaverirungossa ja ilmoituksen tekemiseen on ohjeistus.

Palautteen/muistutuksen vastaanottaja Palveluvastaava Veera Vartiala  
Tammenlehvakeskus / palvelukodit  
Kenttäkatu 17, 33500 Tampere  
p. 044758029  
Veera.vartiala@tammenlehvakeskus.fi

Muistutus voidaan tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueelle  
PL 272  
33101 Tampere  
sähköposti [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

Suulliset palautteet käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa. Korjaavat toimenpiteet suoritetaan heti, mikäli kyseessä on aiheellinen palaute. Kirjallisiin muistutuksiin palveluvastaava tai palvelujohtaja vastaa kirjallisesti; Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen tuottamiseen liittyvät muistutukset ja tietopyynnöt toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Palvelutoimintaan liittyvät muistutukset käsitellään viikkopalaverissa ja johtoryhmässä. Toimintatapoja muutetaan ja kehitetään siten, että mahdollisten virheiden syntyminen pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Kaksi (2) viikkoa.

**Potilasvastaava** on apuna, kun tarvitaan neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (sosiaali- ja potilasvastaava, vastuuhenkilö).

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0401909346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Sosiaalivastaava** on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaalivastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

1. Puhelimitse (ma-to klo 9-11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaalivastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

**Kuluttajaneuvonnasta** saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi) Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15).

Jokainen työntekijä on vastuullinen valvomaan, etteivät hoitoon ja huolenpitoon osallistuvat henkilöt toimi asukasta kohtaan epäeettisesti. Yksikössä työskentelevät hoitajat vastaavat siitä, että hoitotyön laatu on mahdollisimman hyvää ja sen kehittämiseen pyritään jatkuvasti. Kaltoinkohtelua on esimerkiksi epäasiallinen käytös tai puhuttelu, tehtävien laiminlyönti, kovakourainen käsittely sekä asukkaan kuulematta jättäminen.

Asukkaat kohdataan arvokkaina ihmisinä. Hyvässä hoitokulttuurissa otetaan huomioon yksilön arvot, vakaumus ja tavat. Työntekijät toimivat tehtävissään oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti hoitaen jokaista yhtä hyvin ja kunkin yksilöllisen tarpeen mukaan. Hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja keskinäiseen luottamukseen.

Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi. Asukas voi tehdä epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta muistutuksen joko yksikön palveluvastaavalle tai Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaavalle. He antavat tietoa asukkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa asukasta / omaista muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen laatimisessa.

Henkilökunta on saanut opastusta ja ohjausta ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. (Valvontalain 295, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).



## **Asiakkaan osallisuus**

Palvelukodeilla on asukas- ja omaistapaamiset säännöllisesti 1-2 kertaa vuodessa. Vuonna 2025 pidettiin perinteinen asukas- ja läheiskokous ja lisäksi pelattiin talokohtaisesti Laatupelejä. Laatupeleistä nousseet asukkaiden ajatukset huomioidaan ja esimerkiksi ateriapalveluissa tiedotetaan selkeämmin joulunajan aterioista. Osallisuuden tukemisen tavoitteena on yhteisöllisyyden lisääminen ja läheisten kuunteleminen sekä osallistaminen asukkaiden elämään.

Asukkaan on mahdollista tavata muita asukkaita ja henkilökuntaa päivittäin. Asukaskokoukset, talokohtaiset tapaamiset, järjestetään kuukausittain. Toiminnan tarkoitus on tukea asukkaiden osallisuutta ja kuulla heidän ajatuksiaan sekä toiveitaan. Viikko-ohjelma kootaan asukkaiden toiveiden pohjalta. Asukasta rohkaistaan osallistumaan tapaamiseen, järjestettyihin ohjelmiin ja esim. ulkoiluun, mutta hän saa itse päättää haluaako osallistua vai ei.

Asukasta kuullaan ja osallistetaan häntä koskevien päätösten tekemiseen. Asukas on mukana keskusteluissa ja neuvotteluissa sekä osallistuu Rai-arviointiin; hän asettaa omia palvelun ja hoidon tavoitteitaan.

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Vanhuspalvelulaki velvoittaa keräämään palautetta palvelujensa koetusta laadusta ja riittävydestä osana omavalvontaa ja kehittämään yksikön toimintaa tulosten perusteella (Laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista). Palveluntuottajan on kerättävä tietoa asiakaspalautteista ja kehitettävä yksikön toimintaa niiden perusteella. Saatu palaute dokumentoidaan ja laaditaan yhteenveto, jotka käsitellään säännöllisesti johdonkatselmuksissa sekä välitetään pyydettyessä tilaajalle tilaajan ohjeiden mukaisesti.

Asiakaspalautetta on mahdollista antaa suoraan suullisesti tai kirjallisesti joko henkilökunnalle, palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle. Asiakaspalautetta kerätään myös säännöllisesti kyselyillä tai pelaamalla asukkaiden kanssa laatupelejä. Tulokset kirjataan, raportoidaan ja käsitellään muiden palautteiden tavoin johtoryhmässä sekä viikkopalaverissa. Saadun asiakaspalautteen ja kehittämistoiveiden perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat parannukset, esimerkiksi asukkaiden ilmoitustaulut on lisätty palautteen perusteella.

Omaiset voivat antaa palautetta toiminnasta suullisesti tai kirjallisesti. Omaiskyselyt toteutetaan vuosittain. THL:n Kerro palvelustasi - Kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seuranta toteutetaan joka toinen vuosi. Seuraava kysely on vuonna 2026.

Palaute voidaan kohdistaa henkilökunnalle, palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle. Palautteet käsitellään säännöllisesti ryhmäkotipalaverissa ja johtoryhmässä, jossa asiakaspalautejärjestelmän toimivuutta arvioidaan vuosittain. Asiakaspalautejärjestelmä perus-

tuu SHQS-laatujärjestelmään. Toimintoja auditoidaan sisäisesti. Asiakaspalautteen kerääminen perustuu yksikön toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään toimintaa ja käytänteitä tarkoituksenmukaisesti.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia tukeva toiminta

Asukasta pyritään tukemaan hänen yksilöllisten tarpeidensa edellyttämällä tavalla. Asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät arjessa selviytymiseen, liikkumiseen, ulkoiluun, osallisuuteen ja kuntouttavaan toimintaan. Asukkaan toimintakyvyn arviointi on jatkuvaa ja arvioinnin apuna käytetään havainnoinnin ja haastattelun lisäksi toimintakyvyn mittareita (RAI). Asukasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan yhteisissä tiloissa tapahtuvaan toimintaan, yhteisruokailuun ja ulkoiluun yksilöllisten voimavarojen mukaan, esim. Ulkoilu avustajan kanssa tai asukkaiden yhteisaamulenkki. Asukkaan ohjaamisella pyritään elämänhallinnan tukemiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Palvelukodeilla on viikkosuunnitelma, joka pitää sisällään erilaisia harrastetoimintoja ja tapahtumia. Asukkaalla on mahdollisuus osallistua taide- ja kulttuuri-, kuntoilu- ja liikuntaohjelmiin ja etäharrastuksiin, kuten Hildan nojatuolimatkat luontoon, omien mieltymystensä mukaan. Ympäristöä ja luontoa tuodaan asukkaiden arkeen muun muassa ulkoilemalla ja hyödyntämällä GreenCare-toimintakortteja. Yhteisössä järjestetään konsertteja ja juhlia, joihin asukkaat voivat osallistua. Palvelukodeilla järjestetään lisäksi omia tapahtumia ja vierailuja, kuten koiravierailut. Tapahtumiin osallistujista pidetään kirjaa.

### Ravitsemus

Palvelukotien ateriapalveluista vastaa Tammenlehväkeskuksen oman ravintopalvelun henkilökunta. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Erityisruokavaliot, uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio, rajoitteet ja mieltymykset huomioidaan yksilöllisesti. Ruokailutottumukset ja toiveet pyritään huomioimaan. Asukkailla on mahdollisuus ruokailla omien tapojensa mukaan. Ruokailu on mahdollista viihtyisissä yhteistiloissa, joissa on mahdollisuus viettää aikaa ja seurustella muiden asukkaiden kanssa tai asukkaan kotona. Asukas voi valmistaa ruokaa myös itse ja/tai hyödyntää kauppapalvelua.

Ruokalistat kiertävät noin kuuden viikon syklillä. Vuodenajat ja erityiset perinneruokapäivät ja juhlapyhät huomioidaan. Ruoan valmistuksessa noudatetaan ravintosuosituksia ja otetaan huomioon erityisruokavaliot sekä ruoan rakenne. Ekologisuutta edistetään esimerkiksi käyttämällä GMO-vapaita tuotteita, tuoreita marjoja ja raaka-aine hankinnoissa sekä tarjoamalla hävikkiruokaa edullisesti työntekijöille.

Asukkaan ravitsemustilaa seurataan erilaisilla mittauksilla (paino, MNA-lomake) sekä asukasta ja hänen omaisiaan / läheisiään haastattelemalla. RAI-arvioinnissa seurataan asukkaiden ravitsemuksen tilaa ja painoindeksiä (BMI). Ravitsemustilaa voidaan tukea erilaisilla erityisruokavalioidella, ruoan rakenteen muutoksilla ja lisäravinteilla. Ravitsemukseen liittyvät poikkeamat, kuten asukas saanut väärää ruokaa, kirjataan ja käsitellään, kuten muutkin poikkeamat.

### **Hygieniakäytännöt**

Yleisille tiloille on laadittu siivousohjelma. Asukkaat saavat palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisesti siivouksen tukipalveluna. Asukas voi huolehtia kotisiivouksesta myös itsenäisesti. Henkilökunta huolehtii kotihoidon asiakkaiden asunnon perussiisteydestä ja erityistilanteita varten käytössä on eritepakki, joka löytyy jokaisen talon (Tammenvesa, Tammenlehvä, Kaupinkoti) siivous-/varastotilasta. Hygienia- ja siivouksen seurannan periaatteella.

Yksikössä pyritään noudattamaan hygieniaohjeita. Asuntojen siivoustyöstä huolehtii yhteisön omat koulutetut laitoshuoltajat ja palvelukotien yleisistä tiloista Lähisiivous. Siistijöillä on asianmukaiset työ- ja toimintaohjeet infektioiden torjuntaan. Lähisiivouksen kanssa pidetään säännölliset kuukausikokoukset laadun varmistamiseksi.

Toimintatavoissa noudatetaan hyvää käsihygieniaa. Työtehtävissä ja työjärjestyksessä edetään "puhtaasta epäpuhtaaseen -periaatteella". Asukkaita ja omaisia opastetaan käsihygienian noudattamisessa ja yksikön yhteisissä tiloissa on esillä desinfiointiaineita käsiin puhdistukseen.

Ruoan käsittelyssä ja tarjoilussa asukkaille noudatetaan hygieniaohjeita. Asukkaiden kotilounas toimitetaan yhteisön Tammenlehväkeskuksen keittiövaunuissa. Ravintohuollossa on omavalvontasuunnitelma.

Tukipalveluna olevasta pyykkipalvelusta huolehtii Tammenlehväkeskuksen oma henkilöstö. Asukaspyykki pestään pyykkihuoneessa. Asukas voi halutessaan pestä pyykkiä itse tai osallistua pyykinpesuun. Pyykkiholtoon on omat ohjeet, kuten eritepyykin merkintään.

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistusta sekä erikseen asumispalveluyksiköille annettuja ohjeita. Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja järjestää tarvittaessa koulutuksia ja hoitohenkilökunta voi osallistua Pirkanmaan hyvinvointialueen hoitotyön kehittämiskoulutuksiin kuukausittain. Hygieniahoitaja on tarkista-

nut yksikön hoitotyön käytännöt ja toimintatavat. Hygieniavastaavat tekivät hygieniakierroksen syksyllä 2025, jonka myötä muun muassa saunanpenkkejä lakattiin. Lisäksi tavaroiden tilaamiseen ja varastosaldoon kiinnitettiin huomiota, joka on myös osa vastuullisuuden teemoja. Yksikön hygieniayhdyshenkilö on tarpeen mukaan yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajiin. Hygieniatyöryhmän kokouksiin ja koulutuksiin osallistutaan säännöllisesti.

Tammenlehväkeskuksessa toimii oma hygieniatyöryhmä, jossa on edustus yksiköstä. Hygieniatyöryhmän yhdysjäsenet tuovat viimeisimmät tiedot ajankohtaisista infektioasioista, joista tiedotetaan henkilökunnalle. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Yksikössä on ohjeistukset lääkäripalveluiden käytännöistä. Yhteisöllisen asumisen asukkaiden lääkäripalvelut siirtyivät 1.3.2025 Pirhan osoittamana Terveystalolle ja omalääkärinä toimii LL Christos Petridis. Etäkierto palvelukodeilla on viikoittain. Paikan päälle lääkäri tulee neljän viikon välein.

Yksikön henkilökunta voi konsultoida lääkäriä tarvittaessa. Terveystalon puhelintakapäivystys on tarkoitettu kiireellisiä konsultaatioita varten, kun arvioidaan ettei asiaan voida odottaa omalääkärin takaisinsoittoa ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista.

Omarahoitteisten asukkaiden lääkäripalvelut ovat heidän omalla lääkäriasemallaan. Sairaanhoidajat/terveydenhoitaja ovat tärkeä linkki terveysasemalle ja lääkäriin. Tammela-keskuksen lääkärin etäkierto toteutuu kerran viikossa.

Hätätapauksessa soitetaan 112. Mikäli tilanne on nopeasti henkeä uhkaava, voi apua pyytää kuka tahansa. Koska kyseessä on asiakkaan koti, voi myös asiakas tai omainen soittaa hätänumeroon. Tätä edeltävästi on kuitenkin varmistettava hoitopäätösten noudattaminen.

Erikoissairaanhoidon palvelu on saatavissa julkiselta sektorilta lähetekäytännöin ja kiireellisissä tapauksissa päivystysluontoisesti. Hoitava lääkäri voi tehdä lähetteen erikoissairaanhoitoon arvionsa mukaisesti. Asiakas lähetetään kiireellisessä tapauksessa heti eteenpäin tai kutsutaan myöhemmin erikoissairaanhoidon puolelle vastaanotolle / tutkimuksiin. Päivystysaseman lääkäri arvioi akuuteissa tilanteissa asiakkaan erikoissairaanhoidon tarpeen ja hänelle järjestetään asianmukainen sairaalahoidon paikka.

Syksyisin asukkaille järjestetään mahdollisuus influenssarokotuksiin. Erilaiset seulonnat ja ikäkausiin liittyvät tarkastukset ym. tapahtuvat terveyspalvelujärjestelmän puitteissa. Asukas voi käydä laboratorioskokeissa, missä tahansa Fimlabin toimipisteessä. Torstaiamuisin Tammenlehväkeskuksen laboratoriohoitaja kiertää ottamassa näytteitä Kaupinkodissa ja Tammenlehväkodissa.

Suunhoito on osa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Asiakkaat voivat käyttää haluamaansa yksityistä hammaslääkärinä tai julkisen sektorin hammashoitopalveluja. Syksyisin asiakkaille järjestetään mahdollisuus influenssarokotuksiin. Erilaiset seulonnat ja ikäkausiin liittyvät tarkastukset, laboratoriotutkimukset ym. tapahtuvat kaupungin terveystalouden järjestelmän puitteissa.

Saattohoidosta ja kuolemantapauksiin yksikössä on oma ohjeistus. Asukkaalla on hoitosuunnitelma, jossa otetaan kantaa terveydentilaan, päivystyksellisiin tilanteisiin, hoito- tahtoon ja hoidon rajauksiin. Suunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään puolivuositain. Palvelukotien asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa terveydenhoitaja Jenni Keskinen, sairaanhoitaja Marja Vuorihuhta ja Katariina Aalto.

### **Lääkehoito**

Lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jonka on hyväksynyt Tammenlehväkeskuksen ylilääkäri Silja Lassila. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoon liittyy monia riskejä. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuollon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelma on arjen työkalu, jota päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain. Sen laatii sairaanhoitajat yhteistyössä esihenkilön kanssa. Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on velvollisuus tutustua lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidosta vastaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen nimeämä lääkäri, terveydenhoitaja Jenni Keskinen, sairaanhoitaja Marja Vuorihuhta ja Katariina Aalto. Sairaanhoidajan/terveydenhoitajan poissa ollessa hänelle nimetään sijainen.

### **Monialainen yhteistyö**

Asukkaan hoidon ja huolenpidon tarve on moninaista ja asukkaan hyvinvoinnista vastaa moniammatillinen henkilöstö. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asukkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Tammenlehväkeskus tuottaa itse hoiva- ja tukipalvelut. Työyhteisön sisällä toimiessa yhteistyön mahdollisiin sauma- ja epäkohtiin puuttumiselle sekä toiminnan kehittämiseksi on matala kynnyks ja hyvät mahdollisuudet. Toimintoja ohjaa kaikkien yhteinen ajatus asukkaan hyvästä arjesta ja hyvästä hoidosta.

Jotta palvelukokonaisuus on asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulkuun kiinnitetään huomioita arjen asioissa, kuten keittiön ja hoitajien välillä erityisruokavalioiden osalta. Laajennetuissa palaverissa on mahdollisuus käsitellä monialaisesti asumispalveluiden yhteisiä asioita.



Yhteistyöstä muihin toimijoihin, kuten asiakasohjaus, kauppapalvelu Taloushaltia, apteekki ja Fimlab, on pyritty tekemään helppoa ja avointa. Osallistumme Pirkanmaan hyvinvointialueen Kohota/Hotke-työryhmään. Käytössä on Omni360-potilastietojärjestelmä.

## Tilaaaja-tuottaja yhteistyö

Tammenlehväkeskus tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialueelle ohjeiden mukaisesti kuukausittain tietoa mm. toimintayksikön kokonaispaikkamäärästä, sisällä olevista asiakkaista ja asiakkaiden keskeytyksistä. Kolmen kuukauden välein raportoidaan poikkeamat. Tiedot raportoidaan Analytican kautta. Pirhalle toimitetaan vuosittain palvelun valvonta- ja seurantatiedot.

Tammenlehväkeskus on sitoutunut vastaamaan tilaajan laatimiin kyselyihin ja toteuttamaan tilaajan määrittelemät mahdolliset muut kyselyt. Kyselyjä voivat olla esimerkiksi palvelun kehittämiseen ja toimintatietoon liittyvät kyselyt. Lisäksi olemme sitoutuneet kehittämään palvelua ja osallistumaan tilaajan kehittämisprojekteihin, avustamaan tilaajaa tietojen keräämisessä ja tietojen luovuttamisessa esim. palvelun kehittämistaroituksessa.

Tilaaajat ovat asettaneet toiminnallemme laatuvaatimuksia, jotka toimivat toiminnan peruspilareina. Tavoitteet:

- Korkeintaan 5%:lla yksikön asukkaista palvelu- ja hoitosuunnitelma on päivittämättä - toteutuu.
- Sairaalahoido tai käynti päivystyksessä tai äkillinen hoito 90 vrk:n aikana (tai edellisen arvioinnin jälkeen, jos siitä on alle 90 vuorokautta), Raja-arvo: Alle 30% - toteutuu.
- Sosiaalisen aktiivisuuden muuttuminen verrattuna tilanteeseen 90 vrk:n aikana (tai edellisen arvioinnin jälkeen, jos siitä on alle 90 vuorokautta). Ei vähenemistä - asiakkaiden %-osuus. Raja-arvo: Vähintään 60% asukkaista sosiaalinen aktiivisuus ei ole vähentynyt.
- Palveluntuottajan yksikön NPS luku on korkeintaan 10 pistettä THL:n valtakunnallisen asiakastytyväisyyskyselyn valtakunnallista keskiarvoa matalampi. Vuonna 2024 Kerro palvelustasi kyselyn valtakunnallinen NPS luvun keskiarvo oli 46 - palvelukodit 41.
- Yksinäisyyden kokemus. Koko ajan ja usein vastanneiden %-osuus ei ole suurempi kuin viimeisimmän käytössä olevan THL kyselyn valtakunnallinen keskiarvo. Vuonna 2024 koko maan arvo oli 23%, josta hieman jäätiin. Olemme lisänneet asukkaiden osallisuutta esim. yhteisillä esiintymisprojekteilla ja mahdollistaneet osallistumisen viikko-ohjelmiin.



- Vähintään kerran vuodessa työhyvinvointikysely toimintayksikön henkilökunnalle. Työhyvinvointi ei ole laskenut toimintayksikössä edellisen vuoden mittaustuloksesta - Lokakuussa 2025 tehtyyn työhyvinvointikyselyyn vastasi asumispalveluista vain reilu puolet työntekijöistä. 88% kokee, että oma osaaminen vastaa työn vaatimuksia melko hyvin tai erittäin hyvin. Työstä koetaan enemmän henkistä kuin fyysistä haittaa.
- Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle. Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle - kysymykseen täysin eri mieltä ja melko eri mieltä vastanneiden %-osuus. Kysymys THL:n valtakunnallisesta asiakastyytyväisyyskyselystä. Raja-arvo: Täysin eri mieltä ja melko eri mieltä vastanneiden %-osuus ei ole suurempi kuin viimeisimmän käytössä olevan THL asiakastyytyväisyyskyselyn valtakunnallinen keskiarvo. Vuonna 2024 palvelukotien arvo oli 12%. Palveluntuottajan toteuttaman kyselyn arvoa verrataan viimeisimmän käytössä olevan THL kyselyn valtakunnalliseen keskiarvoon, joka vuonna 2024 oli 13%.

Näkökulma	Asia, mitä mittari mittaa	Mittarin nimi
Yksikön toiminta	Asiakkaat saavat yksilöllisten tarpeiden mukaista hoivaa ja hoitoa	Palvelu- ja hoitosuunnitelma aina ajan tasalla
	Asiakkaat ovat oikeassa palvelussa	Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä tai äkillinen hoito 90 vrk:n aikana
	Sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteutuminen toimintayksikössä*	Sosiaalisen aktiivisuuden muuttuminen 90 vrk:n aikana
Asiakas	Asiakastyytyväisyys*	Palvelun suosittelemuus (NPS).
	Yksinäisyyden kokemus	Kärsitkö yksinäisyydestä - kysymykseen koko ajan tai usein vastanneiden %-osuus.
Henkilöstö	Työhyvinvointi*	Toimintayksikön työhyvinvointikyselyn tulokset
	Asiakkaan kokemus henkilöstön riittävydestä*	Hoitajilla on tarpeeksi aikaa minulle -kysymykseen täysin eri mieltä ja melko eri mieltä vastanneiden %-osuus.

Taulukko 2. Palvelun laatua kuvaavat mittarit. Tähdellä merkitty ne mittarit, jotka palvelevat lakiin asetettujen, palvelua koskevien vaatimusten toteutumisen arviointia.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Tammenlehväkeskuksella on pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuuselvytykset, Intra - toimintaohjeet - turvallisuus ja riskienhallinta. Asukkaita on ohjeistettu palotilanteen varalta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään järjestelmällisesti. Tavoitteena on toimiva asiakasturvallisuuskulttuuri, jossa korostuu riskitietoisuus ja halu oppia vaara- ja läheltä piti -tahtumista. Mukana ovat kaikki henkilöstöryhmät ja asukkaat. Asiakasturvallisuuden edistäminen on koko henkilökunnan asia. Organisaatiossa on laadittu asiakasturvallisuussuunnitelma.

Kiinteistöhuolto vastaa ja huolehtii pihapiirien siisteydestä ja kulkureittien turvallisuudesta. Auraus- ja hiekotustyöt tehdään huolella (talvikunnossapito). Havaitut riskit kirjataan riski-ilmoituslistalle. Ne käsitellään johtoryhmässä ja tehdään korjaavat toimenpiteet mahdollisimman ripeästi. Sisäisessä intrassa on ilmoituskanava, jonka kautta kiinteistöhuollolle ilmoitetaan vikatilanteista. Kiinteistöihin liittyen tehdään tiivistä yhteistyötä omistajan, Tammenlehväsäätiö, kanssa.

Yksikön henkilökunta ohjaa ja varmistaa, että yksikön toimitilat ovat varusteltu niin, että ikäihmisten liikkuminen ja toiminta asuinympäristössä on turvallista, esimerkiksi Tammenlehväkotien rappuihin on lisätty kaide myös rappujen toiselle puolelle. Asukkaille hankitaan asianmukaiset apuvälineet kunkin tarpeen mukaan. Asuntojen kalustamisessa kehoitetaan huomioimaan kalusteiden sijoittelu, valaistus sekä mattojen käyttö, jotta voidaan minimoida kaatumisriskit ja tapaturmat. Kaatumistapaturmista ja läheltä piti-tilanteet kirjataan Haiprohon ja niitä tarkastellaan viikkopalaverissa. Korjaavat toimenpiteet pyritään suorittamaan välittömästi. Asukkaiden asumisympäristöä arvioidaan jatkuvasti ja yhteisöllisen asumisen asukkaiden kaatumisriskit kartoitettiin keväällä 2024.

Asukkaiden käyttämät lääkkeet ja lääkeohjeet säilytetään asukkaan kotona, tarvittaessa lukollisessa lääkekaapissa. Ohjeiden ajantasaisuus pyritään varmistamaan asiakirjamerkinnoin. Asukkaan lääkehoitoon osallistuvat vain koulutuksen ja lääkehoitoluvan saaneet henkilöt. Lääkkeiden käsittelyssä, säilytyksessä ja lääkkeiden asukkaalle antamisessa noudatetaan huolellisuutta. Palvelukodeilla ei ole rajattua lääkevarastoa.

Palvelukodeilla noudatetaan ajankohtaisia toimintamalleja infektioiden torjumiseksi. Palvelukodeilla on nimetty hygieniavastaavat: Katariina Aalto ja Sarika Leppänen, jotka

osallistuvat Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämiin hygieniakoulutuksiin/-tapaamisiin sekä Tammenlehtäväkeskuksen sisäisiin tilaisuuksiin.

Tiloissa on sprinklerijärjestelmä. Henkilökunta käy säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutuksen sekä ensiapukurssin. Pirkanmaan hyvinvointialue ja/tai aluevalvontavirasto suorittavat säännöllisesti tarkastuskäyntejä.

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö ja toiminnan rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asukkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstömitoitus huomioidaan työvuorosuunnittelussa ja sitä seurataan työvuorojärjestelmän toteumissa, kolmen viikon jaksoissa. Henkilöstö suhteutetaan asukasmäärään.

Palvelukotien toiminta on ilmoituksen varaista. Yhteisöllisen asumisen paikkoja on 60-asukaspaikkaa. Lisäksi on kotihoidon palveluja sotainvalideille ja sotiemme veteraaneille sekä itsemaksaville asukkaille. Rekisteriotteen mukainen hoito-, kasvatusta- ja kuntoutushenkilöiden määrä on 18,30. Hoitohenkilökuntaan kuuluu kaksi sairaan-/terveydenhoitajaa, palveluohjaaja, lähihoitajia ja hoiva-avustajia. Palvelukotien lähiesihenkilönä ja hallintohenkilönä toimii palveluvastaava. Tuki- ja muita henkilöitä 4,35, josta 0,5 ostopalveluna (Lähisiivous) ja muut tukipalveluiden työntekijöitä: laitoshuolto, ravintopalvelut, kiinteistöhuolto, pyykkihuolto sekä avustajat/saattajat ja hallinnon henkilöt, kuten laskutus ja palvelujohtaja (0,45). Yhteensä 23,65.

Poissaolot pyritään korvaamaan sijaisilla. Vuosilomiin ja pidempiin sijaisuuksiin otetaan määräaikainen sijainen. Äkillisiin poissaoloihin käytetään keikkalaisia; yksiköllä on omia pitkäaikaisia keikkalaisia. Työvuorojärjestelmässä on ”töihin kutsu” sijaisjärjestelyjen helpottamiseksi. Yhteisöllä on käytössään sisäistä sijaisresurssia eli ns. poolilainen, joka on tarkoitettu äkillisiin poissaoloihin ja tukemaan sijaisjärjestelyjä. Sijaislistaa ylläpidetään ja päivitetään jatkuvasti. Sijaisjärjestelyistä vastaa palveluvastaava tukena ja hänen poissa ollessaan nimetty sijainen.

Palvelukodeilla työskennellään moniammatillisesti; tehtävät on jaettu osaamisen ja koulutuksen mukaan, esimerkiksi pyykkihuollosta vastaa avustaja ja ravitsemustyöntekijät hoitavat ruokakuljetukset. Työntekijöille pyritään mahdollistamaan lisäkoulutus toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Yhteisöllisen asumisen asukasmäärää seurataan ja suhteutetaan henkilöstömäärään. Työhyvinvointia pyritään pitämään yllä avoimella ja keskustelevalle ilmapiirillä sekä tyky/tyhy-toiminnalla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja näistä nousseita kehitysjärjestelyjä viedään eteenpäin. Läsä oleva ja kuunteleva esihenkilö tukee arjessa; työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä, työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä.

Tammenlehvakeskuksen yhteisössä työskentelee monen alan osaajia ja tuotamme itse suurimman osan palveluista, kuten kotihoidon ja tukipalvelut: siivous, pyykkihuolto, turvapalvelut ja ateriapalvelut. Yhteistyö eri toimialojen välillä on kätevää saman katon alla ja tiedonkulkua on viety eteenpäin esim. Teams- ja Share-kanavilla sekä säännöllisillä palaverilla.

Palvelukotien kotihoidossa klo 07-22 työskentelee aamuvuorossa 7-8 hoitajaa ja illassa työntekijöitä on 5-6; viikonloppuisin hoitajia on vuorossa 5-6. Lisäksi päiväaikaan palvelukodeilla työskentelee avustajia 3-4, jotka huolehtivat muun muassa asukaspyykistä, saattelevat asukkaita ruokailemaan ja järjestävät yhteistä tekemistä. Öiseen aikaan turva-auttamiskäynnit ja yöaikaisen kotihoidon toteuttaa kiertävä yöhoitaja. Sairaanhoidon/terveydenhoitajat, palveluohjaaja ja palveluvastaava työskentelevät arkaamuissa.

Palvelukodeilla lähiesihenkilönä toimivan palveluvastaavan työaika on kokonaan hallinnollista aikaa. Palveluvastaavan tehtäväkuvaan on kirjattu hänelle osoitettu tehtävät. Palveluvastaava vastaa oman työnsä organisoinnista ja apuna arjessa hänellä on palveluohjaaja; tukea hän saa palvelujohtajalta.

### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja Terveyspalvelualan työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Työnantaja tarkistaa hakijan henkilöllisyyden, osaamisen ja sosiaalihuollon ammatihenkilöiltä tiedot Julkiterhikistä sekä ikäihmisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen yli 3kk työsuhteissa. Lisäksi palvelukodeilla on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, kuten kiinnostus ja taito työskennellä asukkaan kotona.

Vakituisen hoitohenkilökunnan rekrytoinnista vastaavat yhteistyössä palveluvastaava ja palvelujohtaja. Avoimesta työpaikasta ilmoitetaan Tammenlehvakeskuksen sisäisessä verkossa ja Työ- ja elinkeinotoimiston Internet-sivuilla sekä mahdollisten yhteistyötahojen toimesta. Hakijat haastatellaan ja hakijoiden ammatillinen pätevyys tarkistetaan koulu- ja opintotodistuksista sekä Terhikki-tietokannasta. Sijaisten kohdalla menetellään samalla tavalla. Hakijalta voidaan pyytää suosittelija.

Tammenlehvakeskus edistää yhteiskunnallisia tavoitteita ja työllistää heikommassa työmarkkina-asemassa olevia henkilöitä, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä tai osatyökykyisiä.

### **Henkilöstön perehdyttäminen, täydennyskoulutus ja hyvinvointi**

Henkilöstö perehdytetään asukastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissa-olleeita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta



ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Henkilöstön perehdyttäminen on osa henkilöstöpoliittisia periaatteita. Palvelukodeilla noudatetaan omaa perehdytysohjelmaa/-lomaketta. Työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä noin kahden viikon ajaksi työsuhteen alkaessa. Ensimmäisen työvuoroa alussa työntekijälle on varattu aika henkilöstöhallintoon, jossa hän saa tietoja työsuhteeseen liittyviin asioihin mm. avaimet, tunnukset eri järjestelmiin ja mahdollisuuden kysyä askarruttavista asioista.

Lähiesihenkilö perehdyttää uuden työntekijän palvelukotien ja koko Tammenlelväkeskuksen laajempaan toimintakokonaisuuteen. Palvelukotien dokumentit, ohjeet ja muut materiaalit on koottu Tammenlelväkeskuksen sisäiseen intraan. Työntekijä ohjataan tutustumaan myös muihin intrasta löytyviin kokonaisuuksiin, kuten henkilöstöohjeet. Jokaisen työntekijän ja opiskelijan velvollisuus on tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

Työntekijä antaa palautteen perehdytyksen edistymisestä ja onnistumisesta n. kahden viikon kuluttua työsuhteen alkamisesta. Palaute käsitellään työntekijän ja esihenkilön kesken. Palautteiden sisältö käsitellään vuosittain työyhteisöpalavereissa. Myös opiskelijoilta kysytään palautetta harjoittelusta. Koeaika on vakituisessa työsuhteessa 6kk ja määräaikaisessa korkeintaan puolet työsuhteen kestosta, kuitenkin maksimissaan 6kk. Koeaikakeskustelu käydään koeajan puitteissa.

Palvelukodeilla on koulutussuunnitelma, joka pohjautuu työntekijöiden koulutustarpeisiin ja työntekijöiltä nousseisiin koulutustoiveisiin. Koulutustarvetta kartoitetaan muun muassa kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan työvuorosuunnittelussa. Koulutusvelvollisuus pyritään täyttämään ja osaamista ylläpidetään säännönmukaisesti esim. lääkehoidon ja palo- ja pelastuskoulutuksilla. Yhteisössä on oma ensiapukouluttaja ja Kinesiteiikkatutor.

Työhyvinvointia pidetään yllä tyky/tyhy-toiminnalla, kuntosalin käyttömahdollisuudella ja erilaisilla työntekijävetoisilla Klubitoiminnoilla, kuten pingisklubi. Kehityskeskustelut ja henkilöstökysely toteutuvat vuosittain. Työssäjaksamista ja työtä tukevia toimia tehdään yhteistyössä työterveyden kanssa. Ennaltaehkäisevinä toimina on muun muassa Smartum-saldo ja työfysioterapeutin työpaikkakäynnit. Työterveyshuolto on järjestetty Pirtessä, ajanvaraus p.0356564600, [www.pirte.fi](http://www.pirte.fi).

## **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalain 29§ (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asukkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Henkilökunta on saanut opastusta ja ohjausta, palavereissa ja aina tarvittaessa, ilmoituksen tekemiseen havaitessaan asukkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.



## TAMMENLEHVÄKESKUS

*Kuntoutumisen paras kumppani*

Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta. Ilmoituksen vastaanottanut käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Käsittely ja korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Ohjeistus ja ilmoituslomake ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Ilmoitus palautetaan palveluvastaavalle tai palvelujohtajalle.

### Toimitilat

Asukkaat asuvat omissa, itse sisustamissa, asunnoissaan. Huonekalut ja tavarat ovat asukkaan omia. Asukkaan kotia ja yksityisyyttä kunnioitetaan, esimerkiksi kotihoito soittaa ovikelloa mennessään käynnille. Asukkaan kanssa on tehty asunnon vuokrasopimus ja asunto on vain asukkaan omassa käytössä.

Tammenlehvakeskuksen yleiset tilat, kuten ravintola, kerhotilat tai kuntosalit ovat asukkaiden käytössä.

### Teknologiset ratkaisut

Tammenlehvakeskuksessa yleisissä tiloissa kuljetaan ovikoodeilla ja iloq-avaimilla. Iloq-avaimet on koodattu työntekijöiden kulkuoikeuksien mukaisesti. Niiden käytössä tulee noudattaa erityistä varovaisuutta, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu. Asukkaiden koiteihin kuljetaan yleisavaimilla, jotka hoitaja ”kuittaa” ilog-lukollisesta avainkaapista.

Tammenlehvakeskuksessa on yleisissä tiloissa kameravalvonta, jonka tarkoituksena on auttaa valvomaan ja tunnistamaan yöaikaan yksikössä tai sen ympäristössä liikkuvia henkilöitä. Yksikössä on automaattinen palosammutusjärjestelmä tulipalojen varalta. Palosammutusjärjestelmän säännöllisestä huollosta vastaa kuukausittain huoltoyhtiö.

Palvelukotien yhteisissä tiloissa on televisioita. Toiminnallisuutta ja yhteisten hetkien iloksi yhteiskäytössä on Hilda- sisältöpalvelu, jota hyödynnetään mm. fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseen, Hilda-tuolijumppa. Kuntosalilla on älylaitteet. Hyvinvointi- ja terveysteknologiaan suhtaudutaan avoimesti; tästä esimerkkinä säännölliset apuväline-esitelyt.

Jokaisessa asunnossa on Tunstall:in turvapuhelinlaitteisto ja asukkailla on turvarannekkeet, joista on asunnossa puheyhteys ja muualla yhteisön sisällä paikannus. Turvarannekkeiden toiminta varmistetaan jatkuvan seurannan periaatteella. Rannekkeet testataan ja patterit vaihdetaan säännöllisesti. Laitteiston toimintaperiaatteisiin on ohjeet, toimintaan perehdytetään ja koulutusta järjestetään tarvittaessa. Yleisten tilojen seinillä on hätäkutsuja. Järjestelmän toimivuutta seurataan ja testataan säännöllisesti; mahdollisiin korjaamisiin vaativiin toimenpiteisiin puututaan välittömästi.

Turvapuhelinjärjestelmä on uusittu syksyllä 2020. Järjestelmän toimittaja on Tunstall, päivystys 24 h. Virka-aikaan otetaan yhteys omaan kiinteistöhuoltoon vikailmoitusten



kautta. Hoitajakutsun poikkeamista tehdään HaiPro-ilmoitus. Hoitajilla on käytössä var-  
tajakutsupainike. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta ja testaamisesta vastaa  
kiinteistöpäällikkö Esa Sappinen, esa.sappinen@tammenlehvakeskus.fi

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät on veloitettuja ilmoittamaan Fime-  
alle lääkinnällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilan-  
teista ilmoituksen voi tehdä: [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoitukset-ja-ha-  
kemukset](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoitukset-ja-ha-<br/>kemukset). Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteista tulee ilmoittaa myös laitteen val-  
mistajalle/toimittajalle. Fimealle ilmoitetaan myös lääkkeestä tai rokotteesta saadut  
haittavaikutukset.

Palvelukodeilla käytössä olevia lääkinnällisiä laitteita ovat mm. laastari, silmätipa, des-  
infektioaine, lonkkaproteesi, kuulokoje, kylmägeeli, nenäsuihke, laksatiivi, sairaala-  
sänky, glukosensori, pyörätuoli, tasapainolauta, haavanpuhdistusliuos, verenpainemit-  
tari, pyörätuolivaaka. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön perehdytetään työsuhteen  
alussa.

Palvelukodeilla työskentelee fysioterapeutti/digimentori, jonka asiantuntemusta hyö-  
dynnetään apuvälineiden hankinnassa, käytössä, perehdytyksessä ja huollossa. Terve-  
denhuollon laitteista huolehtii palveluvastaava yhteistyössä sairaanhoitajien kanssa. Lai-  
teluettelo, josta selviää mm. huollot, löytyy intrasta. Perehdytyksessä ja palaverissa  
käydään läpi vaaratilanneilmoitusten tekemistä ja ilmoitusten tekemisen tärkeyttä.  
Vaara- ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitukset. HaiPron vastaanottanut  
esihenkilö vastaa ilmoitusten tekemisestä yhteistyössä havainnon tehneet työntekijän  
kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa Palveluvastaava Veera Vartiala p.  
0447758029

### **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilö-  
tietoja. Tietojen käsittely on suunniteltu ja ohjeistettu kirjaamisesta, arkistointiin ja  
tietojen hävittämiseen. Kirjaamis- ja arkistointi ohjeet löytyvät intrasta ja etapirhasta.  
Myös rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat intrassa sekä infokansioissa. Tietosuoja-ase-  
tuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Työtä oh-  
jaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/202, joka astui voi-  
maan 1.1.2024. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle ja tilanteen

vaatiessa asianosaiselle. Asiakastietolain 90 § mukaiset tietojärjestelmien käytössä havaitut poikkeamat ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja lisäksi merkittävät poikkeamat sekä häiriöt Valviraan.

### Asiakastyön kirjaaminen

Palvelukodeilla on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen Omni 360 - potilastietojärjestelmä sekä Pakki-järjestelmä, jonka kautta asukkaat ohjautuvat Tammenlehvakeskuksen yhteisölliseen asumiseen. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset Pirha- ja Omni-tunnukset. Ammattihenkilöiltä edellytetään toimikorttia. Itsemaksavien asukkaiden päivittäiskirjaukset tehdään asiakaskansioihin. Kansiot säilytetään toimistohuoneessa, iLog-lukollisessa kaapissa. Itsemaksavat asukkaat kirjataan myös Kuntomaster-järjestelmään.

Palvelukodeilla on toimistotila, jossa on tietokoneet kirjaamiseen. Koneelle kirjaututaan henkilökohtaisilla Windows-tunnuksilla, jotka löytyvät kaikilta kenellä on työnluonteensa puolesta henkilökohtainen työsähköposti. Koneelle kirjautuessa yhteiskäyttötunnuksilla tulee noudattaa erityistä huolellisuutta mm. tiedostot tulee aina sulkea, eikä salasanoja saa tallentaa.

Päivittäiskirjaukset ja tilastoinnit tehdään aina vuoron aikana kirjaamisohjeistuksia noudattaen. Työvuorot on suunniteltu osin päällekkäin, jotta kirjaamiseen jäisi aikaa. Kirjaaminen pitkin päivää auttaa loppupäivän sumaan. Päivittäiskirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Työntekijän velvollisuus on tutustua kirjaamisohjeisiin. Perehdyttävä käy kirjaamiskäytänteet yhdessä perehtyjän kanssa. Tarvittaessa järjestetään kirjaamiskoulutusta.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi asiakas- ja potilastietojen salassapito- ja vaihtolovelvollisuus sitoumus, jonka työntekijä allekirjoittaa. Aihetta käsitellään ja muistutellaan palaverissa. Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat osa perehdytystä.

Tietosuojavastaavana toimii hoitotyönjohtaja Aija Nikkilä p. 050 436 2229 aija.nikkila@tammenlehvakeskus.fi.

Tietohallintokoordinaattori Pinja Eräluoto p. 044 758 4787 pinja.eraluoto@tammenlehvakeskus.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omaavonta ohjaa työtämme ja tietoa palvelun laadun sekä asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä, kuten asukkailta, läheisiltä, yhteistyötahoilta, viranomaisilta ja työntekijöiltä. Työntekijät ovat avainasemassa toteuttamassa asiakastyötä, tuomassa huomioitaan esiin ja tekemällä HaiPro-ilmoituksia. Toiminnan kehittäminen auttaa meitä luomaan turvallisen työ- ja asuinympäristön, jaksamaan paremmin, huolehtimaan itsestämme ja asukkaistamme.

Vuoden 2024 henkilöstökyselyn pohjalta aloitettiin vuonna 2025 palvelukotien arjen kehittämistyö. Kyselyn tuloksista nostettiin teemaksi töiden jakautuminen ja työarjen kuormittajat. Kehittämistyötä jatketaan vuodelle 2026, tavoitteena yhteiseen hiileen puhaltava ja sujuva arki.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa. Työntekijän tulee tutustua omaavontasuunnitelmaan työsuhteen alussa ja antaa siitä palaute esihenkilölle koeaikakeskustelussa. Omaavontasuunnitelma löytyy myös sisäisestä intrasta ja uudistetuilta verkkosivuilta.

Uutta asukasta ja hänen omaisiaan kehoitetaan tutustumaan omaavontasuunnitelmaan. Omaavontasuunnitelma on asukkaille ja omaisille nähtävissä palvelukotien yhteistiloissa, asukaskansiossa; heitä muistutellaan, esimerkiksi yhteisöpalavereissa tutustumaan suunnitelmaan. Asukkaita, omaisia ja työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin huomioita omaavontaan liittyen.

Tammenlehvakeskus seuraa omaavontasuunnitelman toteutumista eri tavoilla; omaavonnan seuranta tehdään johdonkatselmuksissa erillisen aikataulun mukaisesti. Tehdyistä toimenpiteistä, laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuneista muutoksista tehdään raportti. Tehdyt toimenpiteet ja muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Sovitut teemat nostetaan ja raportoidaan julkisesti. Julkaistavia teemoja ovat seuranta-havaintojen, palautteiden ja kyselyjen kautta nousseet kehittämistoimet. Lisäksi seurataan HaiPro-ilmoituksia; tavoitteena >50% olisi läheltä piti tilanteita.

Omaavonnan seurannasta vastaa nimetyt vastuuhenkilöt, etunimi.sukunimi@tammenlehvakeskus.fi. Vastuut ovat jaettu seuraavasti:

- Yksikön vastuuhenkilö - palveluvastaava Veera Vartiala ja palvelujohtaja Tessa Ekmark-Karttila



## TAMMENLEHVÄKESKUS

*Kuntoutumisen paras kumppani*

- Sopimussyhteyshenkilö - Tessa Ekmark-Karttila
- Hygieniayhdyshenkilö ja hygieniayhdyshenkilön varahenkilö - lähihoitaja Sarika Leppänen, sairaanhoitaja Katariina Aalto
- Lääkehoitosuunnitelmasta vastaava - Katariina Aalto
- Ruokahuollosta ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelmasta vastaava - Asta Salmi-
- nen
- Sähköisen asiakastietojärjestelmän - vastaava - Katariina Aalto, Teija Koskela, Veera Vartiala
- Omni-potilastietojärjestelmä - Veera Vartiala, Katariina Aalto
- Palvelu- ja hoitosuunnitelmista Omniin vastaa - geronomi Teija Koskela
- Omahoitajat/vastuuhoitajat - jokaiselle asukkaalle on nimetty omatyöntekijä (pari)
- iRAI- HC -vastaava - Veera Vartiala, omahoitajat
- AVPH-järjestelmän nimetty käyttäjä (PAKKI) - Tessa Ekmark-Karttila
- Ympäristövastaava - Helena Paju
- Hoitajakutsu ja henkilöturvajärjestelmän vastuuhenkilö - Esa Sappinen
- Tilojen, välineiden, laitteiden ja koneiden kunnossapito vastuuhenkilö - Esa Sappinen
- Lääkinnälliset laitteet - Veera Vartiala ja Katariina Aalto
- Valmius- ja jatkuvuudenhallinta - johtoryhmä
- Tietotekniikan yhteyshenkilö sekä tietosuojavastaava tai tietosuojasta vastaava yhteyshenkilö - Pinja Eräluoto ja Aija Nikkilä
- Lain työsuojelun valvonnasta ja yhteistoiminnasta (44/2006) mukaisesti työsuojelun yhteistoimintaan nimetyt henkilöt työnantajapuolelta löytyvät intrasta:  
<https://tammenlehvakeskus.sharepoint.com/sites/Henkilostoohjeet2/SitePages/Ty%C3%B6suojelu.aspx>

Tampere 3.12.2025

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Tessa Ekmark-Karttila, palvelujohtaja