

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Amurin kotihoito**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	10
3.4	Muistutusten käsittely .....	16
3.5	Henkilöstö .....	17
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	20
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	21
3.8	Toimitilat ja välineet .....	22
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	23
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	27
3.11	Infektioiden torjunta .....	28
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	29
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	30
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	31
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	31
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ...	33
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	37
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
5.1	Toimeenpano .....	37
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	37
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	39

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  PL 272, 33101 Tampere  <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Pohjoinen 2 /Amurin kotihoito, Esihenkilö Sirpa Haapalehto <a href="mailto:sirpa.haapalehto@pirha.fi">sirpa.haapalehto@pirha.fi</a>  Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, <a href="mailto:sirpa.hiltunen@pirha.fi">sirpa.hiltunen@pirha.fi</a></p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Tipotie 4 B 2, 33230 Tampere, 050 301 0378</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvetaista (980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2024-2027 (julkaisuja 2024:4). Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.</p> <p>Kotona asumista tuetaan kotihoidon, tukipalveluiden sekä lyhytaikaisten asumispalveluiden avulla. Kotiin annettavien palveluiden tarkoituksena on, että asiakas selviytyy arjessaan mahdollisimman itsenäisesti ja saa hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva-auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva-auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille. Kotihoidon asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus palvelutarpeeseen perustuen saada sairaalatasoista hoitoa kotisairaalan toimesta. Myös omaishoidon tuen turvin asiakkaan on mahdollista asua kotona läheisen avun, kotihoidon ja muiden tukipalveluiden avulla.</p>

Pirkanmaan hyvinvointialueella palveluiden myöntämisen edellytyksenä on, että ammattilainen on arvioinut palveluntarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten, läheisten tai asiakkaalle määrätyn edunvalvojan kanssa. Palveluntarpeen arviointi perustuu RAI-arviointijärjestelmän avulla saataviin mittarituloksiin. RAI (Resident Assessment Instrument) on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon käynnit voidaan toteuttaa myös etäkäynteinä. Etäkäynti korvaa fyysisen kotihoidon käynnin. Etäkäynnit ovat osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ja ne toteutetaan sovittuna ajankohtana asiakassuunnitelman mukaisesti.

Kotihoidossa ei ole kiinteää asiakaspaikkamäärää. Amurin kotihoidossa on 71 asiakasta marraskuussa 2024.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Amurin kotihoidon tarjoamat palvelut kattavat monipuolisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, terveydenhoidon ja hyvinvoinnin ylläpitämisen ja tukemisen. Palvelujen avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää, ja tarjotaan sisältöä ja hyvinvointia jokapäiväiseen arkeen.

Omaavontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omaavontasuunnitelma auttaa kotihoidon palveluntuottajaa jatkuvasti kehittämään toimintaansa ja varmistamaan palveluille asetetut standardit ja asiakkaiden odotukset.

Amurin kotihoidossa tuotetaan asiakkaille säännöllisen kotihoidon palveluja ja tarvittaessa tilapäisiä kotikäyntejä. Lisäksi asiakkaille on etähoivaa (3 asiakasta). Kuvapuhelinyksikkö on Lielahden esihenkilö Pirkko Yli-Anttilan alaisuudessa ja etäsoitot asiakkaille soitetaan sieltä. Lisäksi Amurissa on asiakkaille Evondos lääkeautomaattipalvelu (11 asiakasta). Työjärjestely on Tesoman kotihoidon esihenkilön alaisuudessa ja Amurin kotihoito tekee saumatonta yhteistyötä työjärjestelyn kanssa. Kotihoidon käynnit Amuriin jakaa työjärjestely Hilikka toiminnanohjausjärjestelmää käyttäen. Pohjoinen 2 alueella on sijaispooli, josta tarvittaessa saamme apua äkillisiin poissaoloihin. Vuokratyövoiman käyttö Amurissa on ollut vähäistä.

Amurin kotihoidossa tehdään työtä aamu- ja iltavuorossa. Amurissa on käytössä vastuuhoidajamalli ja lisäksi vastuuhoidajalla on työpari/ varavastuuhoidaja. Amurissa on 2 hoitajatiimiä. Hoitajatiimeillä on nimetty th/sh ja hänellä on hoitovastuu oman tiiminsä asiakkaista. Lisäksi Pohjoinen 2 alueelle on järjestetty yöhoito. Yöhoidosta vastaa Pyyntikin Esihenkilö Päivi Seppä. Fyysisesti yöhoidon toimipiste sijaitsee Amurin kotihoidon kanssa Tipotiellä. Osa Amurin työntekijöistä tekee myös tarvittaessa yövuoroja.

Amurissa on käytössä seuraavat tukipalvelut: Kauppapalvelua asiakkaille tuottaa Pirkanmaan Osuuskauppa, ateriapalvelun palveluntuottaja on Pirkanmaan Voimia, turva-auttamispalvelun palveluntuottaja AddSerure Smart Care Oy, päivätoiminnan palveluntuottaja on Pohjola ja Viola ja lääkäripalvelujen tuottaja on Ikifit. Tarkempi kuvaus lääkäripalveluista on yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ylläpitävä toiminta, muu henkilön tukeutumista tukeva toiminta ja terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido. Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Sosiaalihuoltolaki 19 a § 2022/790)

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu yli 18-vuotiaille, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia tarvitsevat apua kotiin. Asiakkaalle voidaan myöntää säännöllinen kotihoito, mikäli tarve palveluille on todettu kuntouttavan arviointijakson aikana. Kotihoito palvelee sekä säännöllistä että tilapäistä kotihoitoa ja kotisairaanhoidoa tarvitsevia. Tarvittaessa hoitoa järjestetään kotiin ympäri vuorokauden. Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateriapalvelu, kauppapalvelu, peseytymispalvelu, turva- auttamispalvelu, kuntouttava päivätoiminta ja turva- auttamispalvelut) on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

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

Amurin kotihoidossa palvelulupaus ja hyvinvointialueen arvot on käsitelty työntekijöiden kanssa tiimipalaverin yhteydessä. Kotihoidossa ihmisläheisyys ja arvostus näkyy siinä, kuinka hoitajamme kohtaavat asiakkaan. Työntekijämme kunnioittavat ja vahvistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ja hoitoon liittyvät ratkaisut ja valinnat tehdään asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja hyödyntäen. Noudatamme työssämme vaitiolovelvollisuutta ja kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä. Kotihoidossa pyrimme rohkeasti puuttumaan työhömmme liittyviin epäkohtiin ja kehittämään parempia ratkaisuja, jotka auttavat asiakkaiden lisäksi myös työntekijöitämme. Otamme näitä asioita esille tiimipalavereissa. Luotamme toistemme ammattitaitoon ja pidämme yllä hyvää työilmapiiriä.

Kotihoidon toimintaperiaatteiden mukaan asiakkaiden hoito suunnitellaan ja järjestetään yksilöllisesti ja tarveperusteisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut toteutetaan turvallisesti ja laadukkaasti ammattitaitoisen henkilöstön avulla. Moniammatillinen yhteistyö ja viestintä sekä tiedonkulku on keskeistä toiminnassa.

Amurin kotihoidon toimintaperiaatteenamme on, että asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma perustuu asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Hoidon suunnittelussa otetaan huomioon myös asiakkaan toiveet, jotka kirjataan hoitosuunnitelmaan ja RAI-arvioon. Vastuullisuus ja luottamus ovat alati läsnä arjessamme. Palveluitamme tarjotaan asiakkaille tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Asiakkaan hoitoon liittyvät tapahtumat kirjataan mobiili Hilkkiaan, jotta tieto asiakkaan tilanteesta välittyy koko hoitotiimille.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoidon palveluja tuotetaan yhdeksällä eri kotihoidon alueella. Kotihoidon alueet jakautuvat maantieteellisesti eri toimintayksiköihin. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja palveluja tuotetaan Amurin kotihoidossa.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Alustava kokoontuminen omavalvontasuunnitelman laatimista varten oli 9.7.2024, jolloin palaveriin osallistuivat esihenkilöt sekä sairaan- ja terveydenhoitajat. Heinä- elokuun aikana 2024 myös Amurin

kotihoidon koko henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty yhdessä yksikön henkilöstöpalaverissa elokuussa 2024.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Palveluesihenkilö Sirpa Haapalehto 0503010378

Vastaava sairaanhoitaja Janna Westerholm 0401944390

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.



Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, 16 §)

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon RAI-laatumittareiden painopisteet, joita seurataan säännöllisesti: Ravitsemus (BMI alle 24 ja laihtuu), Kaatumiset (kaatunut 3 kk aikana väh. kerran), Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90 vrk:n aikana), Asiakas on osallistunut arviointiin, Asiakas on ilmaissut hoidon ja palvelun tavoitteet (CPS <5), Kipu (ajoittain vaikea kipu päivittäin). Ikäihmisten palvelulinjan kehittämistiimissä on erikseen nimetyt RAI-vastuuhenkilöt, ja kussakin yksikössä on omat vastuuhenkilöt. RAI-foorumi kokoaa yhteen keskeiset asiat, ja tarjoaa osaamisen koulutuksia sekä kokoontumisia säännöllisesti. RAI-laaturaporttien raportointi toteutetaan neljännesvuosittain systemaattisesti. HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Palvelujen laadun keskeisiä HaiPro -seurannan mittareita ovat lääkehoitoon, tapaturmiin, onnettomuuksiin ja väkivaltaan liittyvät vaaratilanneilmoitukset. Lisäksi tiedonkulkuun ja tiedonvälitykseen liittyviä epäkohtailmoituksia seurataan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023-2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035 -ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisin ja digitaalisilla ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen <https://www.pirha.fi/palveluverkko>. Kotihoidon toimintakäytäntöjä ohjaava käsikirja valmistuu 2024.

Amurin kotihoidossa asiakasta hoitava henkilöstö osallistuu palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon ja päivittämiseen päivittäin. Päivittäisen työn lisäksi keskustelemme yhteisissä viikkopalavereissa asiakkaan hoitoon liittyvistä muutoksista. Palaverissa sovitaan yhdessä, kuka kirjaa muutokset asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat nähtävissä Pegasos-potilastietojärjestelmässä sekä Hilikka -järjestelmässä. Asiakasta vuorossa hoitava työntekijä perehtyy asiakkaan hoitosuunnitelmaan ennen kotikäyntiä ja tarvittaessa kotikäynnin aikana. Hoito- ja palvelusuunnitelman ja hoitotyön sisällön sekä käyntien toteutumista seurataan hoitotyön kirjausten, asiakaskäyntien tilastoinnin ja palautteiden avulla. Jos sisällön toteuttamisessa huomataan puutteita, niin asiasta keskustellaan yksittäisen hoitajan tai yhdessä työyhteisön kanssa. Lisäksi asiakas ja hänen omaisensa ovat tiiviisti mukana asiakkaan hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa. Kun alueelle tulee uusi hoitaja, niin he saavat perehdytyksen asiakaskäyntien sisällöstä ja käyntijärjestyksestä. Lisäksi he saavat tiimin yhteystiedot, jolloin he voivat tarvittaessa kysyä neuvoa. Työntekijöiden yhteystiedot löytyvät myös Hilikka järjestelmästä. Työntekijät käyvät myös RAI-koulutukset ja osallistuvat RAI-

toimintakykyarvion tekemiseen. Lisäksi heidät perehdytetään alueen toimintatapoihin/ työturvallisuuteen jo työhön tullessaan alueelle. Työntekijät ohjataan tekemään HaiPro, jos asiakkaan hoidossa tai lääkityksessä havaitaan virhepoikkeamia. HaiProt käsitellään tiimipalavereissa 1x kuukaudessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan hoito perustuu yksilöllisesti laadittuun ajantasaiseen suunnitelmaan, joka päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan useammin. RAI-vastuuhenkilö on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. RAI-foorumi kokoontuu säännöllisesti ja kohderyhmänä on koko henkilöstö. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, ja kaikki tapahtuneet sekä läheltä piti -tapaukset raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Amurissa palvelujen ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet. Palvelu-, hoito- tai kuntoutumissuunnitelma laaditaan RAI-arviointitiedon pohjalta. Tiedon avulla voidaan myös seurata, miten suunnitelma toteutuu. Suunnitelmaan kirjataan RAI-arvioinnin tulokset asiakkaan kanssa yhteistyössä asetetut tavoitteet sekä suunnitelma seurannasta. Amurin RAI vastuuhenkilöt ovat sh Elina Sillman ja th Eliisa Sarpavaara sekä vastaava sh Janna Westerholm. Lisäksi Amurissa on RAI-avainosaaja koulutuksen käynyt lh Pirjo Nyman. Kun työntekijä on käynyt RAI-verkkokoulutuksen, niin sen jälkeen hän tekee ensimmäisen RAI-arvion asiakkaasta sairaanhoitajan ohjauksella. Näin varmistetaan, että työntekijä osaa tehdä RAI- toimintakykyarvion oikeaoppisesti ja laadukkaasti. Työntekijöitä kannustetaan tekemään RAI- arvio mahdollisimman pitkälle asiakkaan kotona yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lisäksi työntekijä saa ohjausta väliarvion tekemisessä. Tiimipalavereissa käydään läpi asiakasasioita. Työntekijöille on järjestetty koulutusta RAI-mittariston tulkitsemisesta ja hosujen päivittämisestä RAI:sta nousseisiin tarpeisiin pohjautuen.

Riskitapahtumat jaotellaan ”läheltä piti tapahtumat” ja ”tapahtui potilaalle”. Läheltä piti tilanteessa asiakkaalle ei ole tapahtunut haittaa. Lääkehoitoon liittyvän vaaratapahtuman ilmetessä otetaan yhteyttä tiimin sairaanhoitajaan tai terveydenhoitajaan. Sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja on tarvittaessa yhteydessä lääkäriin, joka antaa ohjeet asiakkaan seurannasta ja hoidosta.

Vaaratapahtuman tilannekuvaus ja toimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään. Lisäksi asiakasta ja hänen omaisiaan informoidaan tapahtuneesta mahdollisimman pian. Vaaratapahtumasta tehdään aina sähköinen vaaratilanneilmoitus ”HaiPro”. Sh/th käsittelee HaiPro-ilmoitukset ja toimittaa ne esihenkilölle. Ne käydään läpi tiimipalaverissa 1x /kk.

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Vastuualuejohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä kotihoidon alueen lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialue, Pohjoinen 2 Amurin kotihoidon omavalvonnasta vastaa Palveluesihenkilö Sirpa Haapalehto [sirpa.haapalehto@pirha.fi](mailto:sirpa.haapalehto@pirha.fi). Pohjoinen 2 aluetta johtaa Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen [sirpa.hiltunen@pirha.fi](mailto:sirpa.hiltunen@pirha.fi).

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla kotihoidon toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan yleinen ohjaus kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle. Valvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot. Tavoitteena on yhtenäistää palvelujen toimintatapoja. Sote valvontalailla turvataan asiakas- ja potilasturvallisuus ja varmistetaan laadultaan hyvät palvelut. Valvontavirasto seuraa tuottajien toimintaedellytyksiä, rekisteröintejä (työntekijät) ja omavalvontaa. Aluehallintovirasto (AVI) tekee valvonta- ja ohjaukseen kotihoidon yksiköihin. Esihenkilön vastuulla on kotihoidon yksikön johtaminen ja tarvittaessa epäkohtiin/ valvontakäynneillä tulleisiin asioihin puuttuminen ja niiden korjaaminen.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveystalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. ([8.7.2022/604](#))

Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista, 28.12.2012/980).

Kaikilla yli 75-vuotiailla on oikeus asiakasohjauksen toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 2023/677 36 §).

”Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, jollei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö on sovitettava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma laaditaan tarvittaessa erikseen.” Sosiaalihuoltolaki 1301/2014-Ajantasainen lainsäädäntö -FINLEX® (pykälä 39 tulee voimaan 1.1.2025)

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaalla on oikeus hyvään ja laadukkaaseen sosiaalihuollon palveluun. Palvelut on tarjottava laissa määrätyssä ajassa. Asiakkaalle on annettava selkeää ja avointa tietoa palvelujen vaihtoehdoista. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti hänen ihmisarvonsa, vakaumuksensa ja yksityisyytensä huomioiden.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeenarviointi asiakasohjauksen toimesta ja RAI-osittaisarviointi ennen palvelujen aloitusta. Palvelutarpeen arvioinnista ja määräaikaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja.

Arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan moniammatillisessa työryhmässä (TARMO) laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä.

Mikäli arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi, jolloin asiakkaalle tehdään kotihoidon palvelu- ja hoitosuunnitelma asiakkaan tarpeiden perusteella yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Kotihoidon asiakkaalle viedään myös asiakaskansio, Asiakaskansiossa ovat tärkeimmät yhteystiedot, hoitosuunnitelma, lääkitystiedot, esitetyt päivystyslähete sekä muuta hoidon kannalta oleellista tietoa. Asiakaskansioon voidaan laittaa asiakkaan oma kappale hoito- ja palvelusuunnitelmasta asiakkaan niin halutessaan. Kotihoidon asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan jatkuvasti ja säännöllisesti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja/tai tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein.

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

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

Palveluiden myöntämiselle on yhtenäiset kriteerit, jotka perustuvat RAI- arvioon. Amurin kotihoidossa asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan seuraamalla hoitotyön toteutumista kirjausten perusteella. Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään viipymättä. Asiakkaan ja omaisten toiveet pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan palveluita järjestäessä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Lähiesihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin, jos palaute epäasiallisesta kohtelusta havaitaan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Palaute käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa kahden kesken tai yhdessä työyhteisön kanssa. Tarvittaessa palaute käsitellään myös alueen päällikön kanssa.

”Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Apua tarvitsevilla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan

kuluessa. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään.”  
<https://stm.fi/asiakkaan-potilaan-oikeudet>

”Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti. Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.”

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

Amurin kotihoidossa esihenkilö tiedottaa asiakkaalle oikeudesta tehdä muistutus ja antaa ohjeistuksen muistutuksen tekemistä varten. Muistutus tehdään yleensä kirjallisesti (kirjaamon yhteystiedot asiakkaalle), mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Myös asiakkaan luona käyvät kotihoidon työntekijät voivat avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa.

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

”Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettävästä päätöksestä,

päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta itseään”. Itsemääräämisoikeus/ Valvira

Amurin kotihoidossa asiakas on mukana häntä koskevassa päätöksenteossa osallistumalla muun muassa hoitoneuvotteluihin. Asiakkaan kanssa keskustellaan muutoksista, joita on välttämätöntä tehdä hänen hoidon laadun parantamiseksi. Ilman asiakkaan tai omaisen suostumusta ei tehdä muutoksia asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Rajoitustoimia ennaltaehkäistään käytännön hoitotyössä lisäämällä asiakkaan käyntien määrää ja käsitellään asiakkaan tilannetta moniammatillisessa työryhmässä. (TARMO)

Amurin kotihoidossa ei rajoiteta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Tilanteissa, joissa asiakas on vaaraksi itselleen tai muille ollaan yhteydessä kotihoidon lääkäriin, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa eteenpäin esimerkiksi erikoissairaanhoidon piiriin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella fyysisen rajoittamisen ohjeet tulee olla laadittu palvelulinjoittain yksikkökohtaisesti ja sisältyä yksiköiden omavalvontasuunnitelmaan. Kotihoitoon tehdään tarkennettu ohje.

Lisätietoa: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/tyo-ohjeet/tyo-ohjeet-2023/tyo-ohjeet-2023-10-15-2023-10-15)

### **Asiakkaaksi hakeutuminen**

Ikäihmisten palveluihin hakeudutaan lähitorin tai palveluneuvonnan kautta. Lähitori ja palveluneuvonta ovat ohjaus- ja neuvontapisteitä ikäihmiselle ja heidän läheisilleen. Digilähitori tuo lähitoritoiminnan kaikkien saataville vuorokauden ympäri. Digilähitorilta löytyy neuvoja ja ohjeita moniin erilaisiin tarpeisiin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tarkempaa palvelutarpeen arviointia, asiakas ohjataan asiakasohjaajan arvioon.

Kotihoidon palveluita tarvitsevalle / hakevalle uudelle asiakkaalle tehdään alustava palvelutarpeen arviointi ja RAI-osittaisarviointi ennen kotihoidon arviointijaksolle siirtymistä. Palvelutarpeen alustavasta arvioinnista, asiakassuunnitelmasta ja palvelupäätöksestä vastaa kotihoidon asiakasohjaaja. Kun alustava palvelutarvearvio on tehty, ja kotihoidon palvelutarpeen arviointi on todettu, asiakas siirtyy kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle.

### **Kuntouttava arviointijakso**

Kuntouttavan arviointijakson kesto on enintään neljä viikkoa ja sen aikana arvioidaan asiakkaan tarve säännölliselle kotihoidolle ja kotihoidon palvelujen myöntämisperusteiden täyttyminen. Arviointijakson aikana asiakkaan hoidon, palvelujen ja kuntoutuksen tarvetta arvioidaan laaja-alaisesti ja moniammatillisesti havainnoimalla sekä RAI-arviointijärjestelmän avulla. Päätöksentekoa ohjaavat iRAI

HC- mittariston arvot ovat: MAPLe 5, arvo 3, ADL-H, arvo 1, IHIER-C, arvo 4 ja CPS arvo 2. RAI-toimintakykymittareista MAPLe 5:n lisäksi vähintään kahden muun RAI-mittariarvon tulee täytyä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve ja mahdollisuus käyttää teknologiaa. Arvioinnin tekemiseen osallistuu asiakkaan ja tarvittaessa läheisen lisäksi asiakasohjaaja, kotihoidon lähihoitajat ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Lisäksi asiakkaan arviointiin voi tarpeen mukaan osallistua muita ammattilaisia, kuten esimerkiksi lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä. Arvioinnin aikana saatu tieto kootaan yhteen ja käsitellään moniammatillisessa tiimissä, TARMO (=toteutetaan arviointia moniammatillisesti).

Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

### **Säännöllisen kotihoidon asiakas**

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteutussuunnitelma (palvelu- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma). Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös perusteluineen säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kotihoidon asiakasmaksun suuruuteen vaikuttavat asiakkaan palvelutarve, samassa taloudessa asuvien henkilöiden määrä sekä yhteiset bruttotulot. Laskutuksen pohjana toimii asiakkaan kanssa yhdessä laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma ja siinä määritelty palvelutuntimäärä. Sosiaalihuoltolain 46 b § mukaan ”kotihoitoon kuuluvat käynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava niin, että asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle sopimuksen mukaisesti kuuluu, jollei asiakkaan muuttuneista olosuhteista muuta johdu.” Asiakkaan palvelutarpeen arviointi on jatkuvaa, ja sitä toteutetaan päivittäin. Asiakkaan suunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai asiakkaan voinnin muuttuttua oleellisesti.

Amurin kotihoidossa asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat nähtävissä Pegasos-potilastietojärjestelmässä sekä Hilka -järjestelmässä. Asiakasta vuorossa hoitava työntekijä perehtyy asiakkaan hoitosuunnitelmaan ennen kotikäyntiä ja tarvittaessa kotikäynnin aikana. Lisäksi asiakkaalla on kotona asiakaskansio, josta löytyvät hoidon kannalta oleelliset tiedot. Hoitotyön sisällön ja käyntien toteutumista seurataan hoitotyön kirjausten, asiakaskäyntien tilastoinnin ja palautteiden avulla. Hoitosuunnitelmia päivitetään RAI arvioinnissa nousseiden tarpeiden pohjalta ja asiakkaan voinnin muuttuessa. Suunnitelmaa päivitettäessä huomioidaan myös asiakkaan ja hänen omaistensa osallistuminen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle järjestetään jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä työhön. Käytössä ovat lisäksi kirjalliset ohjeet ja tarvittavat työkalut suunnitelmien toteutumien ja päivittämisen



seurantaan. Lakisääteistä RAI-toimintakykymittaristoa käytetään systemaattisesti asiakkaalle suunniteltujen ja toteutuneiden palvelujen toteutumisen seurannassa. Asiakkaan RAI-arviointi tehdään puolivuositain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Arviointien toteutumista seurataan ja tarkistetaan säännöllisesti. Muita yksikön oman seurannan välineitä ovat mm. eri poikkeamailmoitusten seurannat (HaiPro), asiakaspalautteet, ravitsemuksen seurannat ja hygieniakäytännöt. Lisäksi erilaisilla hyvinvointialueen oman palvelutuotannon kyselyillä ja valtakunnallisilla asiakastyytyväisyystutkimuksilla, mm. THL Kerro palvelustasi -kyselyllä selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelujen laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Amurissa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-arviointitiedon pohjalta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidessa kysytään myös asiakkaalta häneen omaan hoitoonsa liittyviä tavoitteita ja huomioidaan ne hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Arviointien tavoitteena on niiden tekeminen asiakkaan kotona yhdessä asiakkaan ja hänen mahdollisten omaistensa kanssa. Lisäksi joka toinen keskiviikko kokoontuu moniammatillinen työryhmä (TARMO) Palaveriin osallistuu sairaanhoitaja, kotikuntoutuksen fysioterapeutti, toimintaterapeutti, asiakasohjaaja ja kotihoidon lääkäri. Siinä käydään läpi uudet asiakkaat sekä asiakkaat, joiden voinnissa on tapahtunut hoidon kannalta oleellisia muutoksia. Muutokset päivitetään asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Asiakas osallistuu myös hoidon suunnitteluun ensikäynnillä asiakasohjaajan kartoitettaessa asiakkaan kotitilannetta palvelujen ja hoidon sekä myöhemmin RAI-toimintakykyarvioiden yhteydessä sekä asiakkaan hoitosuunnitelmaa arvioidaan päivittäisillä käynneillä asiakkaan luona. Kun asiakkaan voinnissa huomataan muutoksia niin siitä tiedotetaan asiakkaan hoidosta vastaavaa sairaanhoitajaa. Hän konsultoi tarvittaessa kotihoidon lääkäriä. Asiakkaalle lisätään kotihoidon käyntejä tarvittaessa sekä hänen on mahdollista saada yöaikaista hoitoa. Käyntien- tai käyntiaikojen muutoksista sovitaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

Jos asiakaskäynneillä huomataan, että asiakas ei kykene hoitamaan asioitaan, niin asiakkaalle hankitaan edunvalvoja. Tästä keskustellaan asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Heidän suostumuksellaan edunvalvojuus laitetaan vireille joko niin, että omaiset tai hoitohenkilöstö tekee ilmoituksen Digi- ja väestövirastoon edunvalvontatarpeesta. DVV pyytää kotihoidolta lääkärinlausunnon edunvalvonnan tarpeesta.

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

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

### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

#### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

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

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palaute>

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa

palvelulinjaa koskevilla muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](http://hallinnolliset.asiakirjaprosessit.pirha.fi)

Pohjoinen 2 alueella Amurin kotihoidossa palvelupäällikkö vastaa muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Jokaisella asiakkaalla on palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamo on avoinna arkisin klo 9.00–14.30

Amurin esihenkilö vastaa yhdessä alueen palvelupäällikkö Sirpa Hiltusen kanssa muistutukseen vastaamisesta ja tarvittaessa kirjallisesta vastineesta. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1 - 4 viikon kuluessa. Amurin kotihoidossa esihenkilö kerää potilastietojärjestelmän kirjauksista ja työntekijöitä haastatteleamalla riittävät tiedot, ja antaa kirjallisen vastineen muistutukseen sovittun ajan puitteissa.

Muistutukset käsitellään Amurissa tiimipalaverissa. Jos muistutus koskee tiettyä työntekijää, niin tapahtuma käydään läpi asianomaisen hoitajan kanssa.

### 3.5 Henkilöstö

Amurin kotihoidossa työskentelee 1 lähiesihenkilö, Amuri Pyynikin yhteinen vastaava sairaanhoitaja, 1 terveydenhoitaja, 1 sairaanhoitaja, 20 lähihoitajaa, 1 kodinhoitaja. Aamuvuorossa on 8 hoitajaa ja iltavuorossa 3 hoitajaa. Viikonloppuna aamuvuorossa on 6 hoitajaa ja iltavuorossa 3 hoitajaa. Resurssi on suunniteltu niin, että oma henkilöstö pääsääntöisesti korvaa poissaolevan hoitajan työt. Välillä käytämme sijaispoolin hoitajaa tai

oma henkilöstö haluaa tehdä ylimääräisen vuoron. Vuokratyövoimaa emme ole käyttäneet toistaiseksi. Myös muilta alueilta olemme saaneet äkillisiin poissaoloihin apua. Pidemmässä poissaoloissa käytämme sijaisia. Sijaiset perehdytetään huolellisesti ennen omatoimista työskentelyä kotihoidossa. Osaaminen varmistetaan parityönä 3-5 työvuo- roa ennen kuin työntekijä lähtee yksin kenttätö- hön. Lisäksi sijaisella on jatkuva tuki alueen sh/th/ esihenkilön sekä kollegojen toimesta.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen perusteella. Lisäksi arvioinnissa käytetään vastuuhoitajien listojen määrää.

Lisäksi Amurin kotihoidon esihenkilön alaisuudessa 2 sairaanhoitajaa, jotka turvaa asiakkaiden kotiutumista ja tilapäisiä käyntejä. Heidän työskentely alueena on Pohjoinen 2 alue.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki). ”Valviran ylläpitämien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki) voi tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden. Tiedot päivittyvät ammattihenkilörekistereistä (Terhikki ja Suosikki) julkiseen tietopalveluun automaattisesti kerran vuorokaudessa. Julkisessa tietopalvelussa ei julkaista päätyneitä ammattioikeustietoja, rekisteriin merkittyä kirjallista varoitusta tai huomautustietoja.” Ammattioikeudet | Valvira, Ajantasainen ja luotettava tieto ammattioikeuksista löytyy julkisista tietopalveluista | Valvira ja JulkiTerhikki (valvira.fi) <https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Kun Amurin kotihoitoon palkataan uusi työntekijä, hänen opinto- ja työtodistuksensa tarkastetaan rekrytoidessa. Lisäksi ulkomaalaisen hakijan työnteko oikeus ja oleskeluluvan voimassaolo tarkistetaan. Työntekijän suullinen- ja kirjallinen kielitaito varmistetaan työhaastattelussa. Työntekijän Suomen kielen taito tulee olla riittävä, niin että hän ymmärtää hänelle annetut ohjeet. Lisäksi uusi työntekijä perehdytetään työyksikön lääkehoidon käytäntöihin, kuten Evondos lääkeautomaatin käyttöön. Mikäli työntekijällä ei ole tarvittavia lääkelupia, suoritetaan ne työsuhteen alussa. Kopio työntekijän lääkeluvasta säilytetään työyksikössä. Työntekijän velvollisuus on ylläpitää ja päivittää omaa lääkehoidon osaamistaan kouluttautumalla säännöllisesti.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) tuli voimaan 1.4.2024. Asetuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpitävällä ja kehittäväällä täydennyskoulutuksella tulee edistää henkilöstön jatkuvaa ammatillista kehittymistä sekä turvata asiakas- ja potilasturvalliset sekä vaikuttavat, väestön terveyttä ja hyvinvointia edistävät sosiaali- ja terveystalvet. Täydennyskoulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä. Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten

suunnittelua ja toteuttamista ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma) laaditaan vuosittain, ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet.

Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin, että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä L 559/1994). [Koulutusohje - intra.pirha.fi](#)

Amurin kotihoidossa jokaisella työntekijällä on velvollisuus pitää omaa ammattitaitoaan yllä. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Työntekijät on ohjeistettu käymään vaaditut verkkokurssit sekä seuraamaan Pirhan koulutuskalenteria ja täydentämään osaamistaan ilmoittautumalla koulutuksiin. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. Uudet työntekijät ohjeistetaan myös koulutusten käymiseen. Koulutukset tallentuvat työntekijän henkilökohtaiseen koulutuskalenteriin.

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

Lähihoitaja- ja tai sairaanhoidon opiskelija voi toimia kotihoidossa sijaisena. Opiskelijan tulee olla 18 vuotta täyttänyt. Lähihoitaja voi työskennellä kotihoidossa, kun hänellä on 120 op ja lääkehoitoluvat suoritettuna. Hän ei voi jakaa kotihoidossa lääkkeitä, mutta voi antaa asiakkaalle valmiiksi jaetut lääkkeet tai koneellisen annosjakelun lääkepussin. Kts lääkehoitosuunnitelma. Sairaanhoidon opiskelija voi työskennellä sairaanhoitajan/ terveydenhoitajan sijaisena, kun hänellä on 140 op suoritettuna.

Amurissa henkilöstön osaamista seurataan kirjausten ja asiakaspalautteiden avulla. Lisäksi seurataan asiakkailla toteutunutta välitöntä työaika. Jos näissä havaitaan puutteita, niin työntekijän kanssa keskustellaan. Kehityskeskustelu käydään jokaisen työntekijän kanssa, jolloin käydään myös työntekijän osaamispuutteita sekä henkilökohtaista kehittämissuunnitelmaa läpi.

” Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa. Työntekijän ja opiskelijan rikostaustaote annetaan vain henkilölle itselleen. Henkilö ei voi valtuuttaa esimerkiksi työnantajaa tilaamaan otetta. Työntekijän otetta tilattaessa on ilmoitettava, mitä työnantajaa ja tehtävää varten se tilataan. Jos työnhakija kuuden kuukauden kelpoisuusajan kuluessa joutuu esittämään rekisteritietonsa myös muulle työnantajalle kuin mitä varten ote on tilattu, hän voi käyttää aiemmin tilaamaansa otetta. Opiskelijan on otetta tilattaessa ilmoitettava, mitä oppilaitosta ja tehtävää varten se tilataan.

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

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta Primaan, kohtaan Muut tiedot (ominaisuudet). <https://intra.pirha.fi/group/guest/rikostaustaote-lasten-kanssa-tyoskentelyynhttps://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajan-omavalvonta>

Amurin kotihoidossa esihenkilö pyytää työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen. Esihenkilö ilmoittaa sihteerille päivämäärän, jolloin työntekijä on saanut rikosrekisteriotteen. Sihteeri kirjaa päivämäärän Primaan.

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Amurissa sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan.

Äkillisiin poissaoloihin pyritään sijaisjärjestelyt hoitamaan ensisijaisesti kotihoidon resurssipoolin ja työvuorosuunnittelun avulla. Lähiesihenkilö tekee tiivistä yhteistyötä työnjärjestelyn ja koordinaattorin kanssa tarvittavista henkilöstön siirroista. Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin pyritään palkkaamaan sijainen. Tarvittaessa asiakaspalvelua ostetaan ulkoisilta palveluntuottajilta.

Amurissa esihenkilö seuraa henkilöstön riittävyyttä asiakasmäärän ja työvuorosuunnittelun avulla. Työvuorosuunnittelussa resurssit suunnitellaan mahdollisimman tasaisesti vastaamaan kunkin vuoron tarvetta. Henkilöstötarvetta seurataan vastuuhoidtajalistojen ja välittömän työajan avulla. Lisäksi seurataan palvelu- ja hoitosuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen suhdetta.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

”Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi sote-asemalla ja lähitorilla. Minun tiimini etsii yhdessä ratkaisuja asiakkaan esiin nostamiin asioihin. Tiimin tavoitteena on tarjota asiakkaan tuen tarpeiden mukainen, riittävä ja oikea-aikainen tuki. Keskeistä on asiakkaan osallistuminen, dialogisuus ja systeemisyyt.” <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli>

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

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/ohjeet-ja-toimintamallit/toimintamallit/minun-tiimini-toimintamalli)

Amurissa yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa tapahtuu puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Kotihoidolla, asiakasohjauksessa ja päivätoiminnassa on yhteinen potilastietojärjestelmä. Tämä turvaa oikea-aikaisen tiedonsiirtymisen eri palveluissa. Lisäksi painotetaan jokapäiväisessä asiakastyössä huolellisen kirjaamisen merkitystä.

Amurissa asiakkaan siirtyessä toiseen palveluyksikköön päivitetään asiakkaan RAI-toimintakykyarvio sekä tehdään väliarvio. Lisäksi ollaan yhteydessä puhelimitse toiseen palveluyksikköön. Amurin kotihoidossa yhteistyössä Pyynikin sosiaali- ja terveysaseman kanssa on käytössä ”Minun tiimini”

toimintamalli. Eri toimijat kokoontuvat tarvittaessa 2 viikon välein, jolloin mietitään ratkaisuja asiakkaan tarpeisiin.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Amuri Pyynikin kotihoidon tilat sijaitsevat Tipotie 4 2 krs/ Kotihoito. Tilat ovat kotihoidolle tarkoituksenmukaiset työtilat kotihoidon toimintaan: Ulko-ovissa on kulunvalvonta, taukotilat ovat riittävät, erilliset huonetilat eri työntekijäryhmille (yksityisyyden suoja), kokoustilat, hyvät kirjauspisteet, varastotila on riittävästi hoitotarvikkeille, lukittava ja kulunvalvonnan alainen lääkehuone/lääkekaapit, lääkejääkaappi sekä asiakasavainten säilytys, välinehuoltotilat, riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun.

Työyksikön turvallisuusyhdyshenkilö on Amurissa Rita Seppo-Hirvelä p.0503450814. Työyksikkö toteuttanut ohjeen mukaisesti turvallisuuskävelyn toimipisteessä. Tavoitteena on lisätä työntekijöiden tietämystä tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista.

Jos yksikön tiloissa huomataan puutteita/ huomautettavaa, niin henkilöstö ottaa yhteyttä lähiesihenkilöön ja työterveyteen. Riskien hallinnassa apuna käytetään Granite- ohjelmaa. Lisäksi lähiesihenkilö osallistuu Tipotien sisäilmastotyöryhmän kokouksiin ja Tipotien OK-tiimiin, jossa käydään Tipotien yleisiä ajankohtaisia asioita sekä parannusehdotuksia. Tipotiellä siistimisestä huolehtii RTK Palvelut siivouspalvelu, joka siistii kotihoidon tilat jokaisena arkipäivänä.

Pirhan työyksikössä jokainen työntekijä käyttää kulunvalvontaa. Jokaisella työntekijällä täytyy olla näkyvillä Pirhan henkilökortti. Yksikön toimitiloissa asiakkaaseen liittyvät asiakastiedot ja asiakkaiden avaimet säilytetään lukollisissa kaapeissa Pirhan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön työntekijöiden potilastietojärjestelmien tunnukset ovat henkilökohtaisia.

Amuri kotihoidon asiakkailla kotiympäristöä muokataan tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan oma viihtyvyys ja turvallisuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden. Lisäksi huomioidaan hoitajien työergonomia hoitotilanteissa. Työntekijöiden työergonomia puutteissa ollaan yhteydessä työfysioterapeutti Sari Kailajärveen sari.kailajarvi@pirte.fi.



*Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

#### Tietosuoja ja tietoturva

Amurin henkilöstön käytössä olevat lääkinnälliset laitteet esim. verenpainemittarit ja verensokerimittarit huolletaan tarvittaessa. Viallisten laitteiden esim. verenpainemittareiden korjaus tilataan Paketti-järjestelmän kautta (intra-työntueksi-tietohallinto-lääkintätekniiikka).

Asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Pirkanmaan alueellinen apuvälinekeskus. Tarvittavat perusapuvälineet saa sote-asemien

apuvälinepalveluista. Kotihoidossa apuvälineiden käytön ohjauksesta vastaa se, joka toimittaa apuvälineen asiakkaan käyttöön. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Viollisista lääkinnällisistä laitteista tehdään ilmoitus Fimeaan. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite. ([www.pirha.fi](http://www.pirha.fi))

Apuvälineiden ja lääkinnällisen laitteen hankintaan liittyvä ohjaus kuuluu ensisijaisesti alan ammattilaisille kuten kotikuntoutuksen fysioterapeutille ja toimintaterapeutille. Hoitotyön henkilökunta huolehtii käytännön työssään, että apuvälineet ovat turvallisia ja toimintakuntoisia. Tarvittaessa uusien laitteiden käytönohjaus opetetaan hoitohenkilökunnalla, jotta he osaavat käyttää laitteita oikein. Tästä ohjauksesta vastaa laitteen toimittava yksikkö tai kotikuntoutuksen työntekijät.

### **Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Apuvälinepalvelut, Tampere 03 31159419

Janna Westerholm 0401944390

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintäteknikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuojasta ja tietosuojasta. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy. Tietojärjestelmien tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

### Tietojärjestelmät

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

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturva ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturavastaavalta. 0

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturavastaava Marko Immonen

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

Amurin kotihoidossa esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä tietoturva-asioihin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Esihenkilö antaa työntekijälle Pirhan windows, pegasos- ja hilkkatunnukset. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä pääsee kirjautumaan eri järjestelmiin. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023 – 2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

Omaavontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua.

Omaavontasuunnitelma säilytetään Amurin tiimitilassa, jossa se on jokaisen työntekijän saatavilla.

Perehdytyksessä painotetaan, että työntekijä ymmärtää tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn käytännöntyössä. Pirkanmaan hyvinvointialueella jokaisen henkilökunnan tulee suorittaa tietoturvakoulutus moodlessa. Yhteiset kirjaamisohjeet käydään perehdytystilanteessa läpi suullisesti ja kirjallisesti. Perehdytysmateriaalina käytetään kotihoidon yhteistä rakenteellisen kirjaamisen ohjetta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laadittava tietosuojaa, tietoturva ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskeva tietoturvasuunnitelma. Velvoite tietoturvasuunnitelman laatimiseen perustuu [asiakastietolakiin](#) sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen [määräykseen](#). Tietoturvasuunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietosuojaa ja tietoturva.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Tietoturvasuunnitelman voi pyytää luettavaksi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturavastaavalta](#). Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä, ja vahvistettu sosiaali- ja terveystalvelujen johtajien päätöksellä. Tietoturvasuunnitelma täydentää hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvapoliittikkaa](#). Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue on rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toiminnassa, sekä henkilöstön henkilötietojen osalta. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisessa kotihoidossa, myös ostopalvelu -

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

Tietoturvaloukkauksesta voi seurata salassa pidettävien tietojen paljastuminen, henkilötietojen joutuminen väriin käsiin ja niiden väärinkäyttö, joka voi pahimmillaan johtaa jopa identiteettivarkauteen.

Tietoturvaloukkauksen ja muiden häiriötilanteiden käsittely tulee aloittaa välittömästi, kun tapahtunut on tullut tietoomme. Jos et ole varma, onko kyseessä tietoturvaloukkaus vai muu häiriötilanne, voit aina varmistaa asian esihenkilöltäsi, tietosuojatiimiltä tai tietohallinnosta.

Tietojärjestelmiin ja tietoliikenneverkkoihin liittyvissä ongelma- ja häiriötilanteissa soita välittömästi käyttötukeen (03 311 71144)

Amurin kotihoidossa henkilöstölle tulostetaan perjantaisin Hilkan varasuunnitelma, jossa on alueen asiakkaiden päivittäiset käynnit. Varasuunnitelmaa säilytetään varasuunnitelmakansiossa lukollisessa kaapissa.

Kts. yllä. Esihenkilö huolehtii henkilöstölle häiriötilanteiden tiedottamisesta. Perehdytyksessä käydään läpi missä varasuunnitelma on ja miten toimitaan. Timitilassa on turvallisuuskansio, jossa on ohjeistukset poikkeustilanteita varten. Jokainen uusi työntekijä perehtyy turvallisuuskansioon. Työntekijällä ja tiimitilan seinällä on tukikeskus Istekin yhteystiedot 03 31171144.

Amurin kotihoidossa asiakkailla on myös teknologisia ratkaisuja hoidon toteuttamiseksi. Yhtenä ratkaisuna on Turva-auttamispalvelu. Turva-auttamispalveluun voidaan yhdistää lisälaitteita, jotka hälyttävät esimerkiksi tulipalosta, häkäkaasusta, veden valumaan jäämisestä tai lieden päälle jäämisestä. Palveluun voi kuulua myös ovivahti, joka hälyttää ulko-oven aukaisusta tai tarkistussoitto, jolloin asiakkaalle soitetaan säännöllisesti. Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössä turvapuhelimeen liitetty ovivahti ja/tai liesivahti. Näiden toiminnasta vastaa turvapuhelinpalvelun tuottaja. Muita teknologialaitteita kotihoidossa ovat kuvapuhelimet ja Evondos –lääkeautomaatit. Kun asiakas tulee kotihoidon asiakkaaksi, niin asiakkaan kanssa keskustellaan hänelle sopivien teknologisten ratkaisujen käyttöönotosta. Asiakkaalla on hoidon suhteen itsemääräämisoikeus ja hänellä on myös mahdollisuus kieltäytyä teknologisista ratkaisuista.

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

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Kaikissa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä tulee olla nimetty lääkevastaava ja hänelle varahenkilö. Lääkevastaavan tulee olla lääkeluvallinen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus toimintayksikön lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Amuri yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 8/2024. Lääkehoitosuunnitelman on päivittänyt vastaava sairaanhoitaja Janna Westerholm yhdessä alueen sh/th:n kanssa. Suunnitelman laatimisesta vastaa sairaanhoitaja Janna Westerholm p. 040 194 4390

Amuri asianmukaisen lääkehoidon toteutumisesta ja seurannasta vastaa alueen th/sh ja jukin työntekijä omalta osaltaan.

Amuri: Tiimi 1 sh Elina Sillman p 050 301 0372, Tiimi 2 th Eliisa Sarpavaara p. 050 301 0371

### 3.11 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Amurin kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka suunnittelee ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa.

Hygieniayhdyshenkilö osallistuu infektioiden torjunnan koulutuksiin ja jalkauttaa uudet ohjeet yksikköön sekä kouluttaa oman yksikkönsä henkilökuntaa säännöllisesti. Lisäksi hän perehdyttää uudet työntekijät yksikön hygieniakäytäntöihin ja pitää tarvittaessa yhteyttä hygieniahoitajaan. Yhdyshenkilöllä on mahdollisuus käyttää osa työajastaan infektion torjuntaan liittyviin asioihin. (Hygieniayhdyshenkilön toimenkuva)

Yksikössä käsihygienian toteutumiseen ja sen parantamiseen kiinnitetään erityistä huomiota. Käsihuuhdetta on saatavilla helposti kaikissa tiloissa, jos se on turvallisesti järjestettävissä. Käsienpesupisteitä on riittävästi tiimitilassa. Työtä tehdessä kädet ovat paljaat kyynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, rakennekynnet, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniaohjeet ovat osa perehdytystä ja niistä voi jokainen tarkastaa, miten eri tilanteissa toimitaan. Ohjeita aseptisestä työskentelystä ja erityisesti käsihygieniasta painotetaan. Myös pisto- ja viiltotapaturmien ennaltaehkäisyyn ja turvaneulojen käyttöön opastetaan. Huomioidaan särnäisjätteiden ja muiden hoitotyöstä aiheutuvien jätteiden oikeanlainen hävittäminen. Työntekijät tietävät mitä tarkoittavat tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittavat suojaimet ovat saatavilla ja henkilökunta osaa käyttää niitä oikein.

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Essi Kihlakaski p. 040 558 6474

*Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

**3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Amurin kotihoidossa Esihenkilö Sirpa Haapalehto 050 301 0378 vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Kun uusi työntekijä tulee Amurin kotihoitoon, niin perehdytyksessä painotetaan, että työntekijä ymmärtää tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn käytännön työssä. Amurin kotihoidossa jokaisen työntekijän tulee suorittaa tietoturvakoulutus Moodlessa. Yhteiset kirjaamisohjeet käydään perehdytystilanteessa läpi suullisesti ja kirjallisesti. Perehdytysmateriaalina käytetään kotihoidon yhteistä rakenteellisen kirjaamisen ohjetta. Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeinpäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. Jos tietoturvassa havaitaan puutteita tai väärinkäytöstä, otetaan yhteyttä tietosuojavastaavaan.

Tietosuojatiimi: tietosuojavastaava@pirha.fi

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](http://pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella mitataan työntekijäkokemusta erilaisilla tavoilla:

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä

Amurin kotihoidossa ei ole asiakkaille tai heidän omaisilleen yksikön järjestämää palautekyselyä, vaan käytössä on ylläkuvatut Pirhan palautekysely menetelmät. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan tulee palautetta puhelimitse suoraan esihenkilölle ja myös asiakaskäynneiltä työntekijöiden välityksellä.

Suorat palautteet asiakkailta ja heidän omaisiltaan käsitellään tiimipalaverissa. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti. Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. RAI-arviointijärjestelmän avulla saadaan myös esiin palvelun laatua, vaikuttavuutta ja kehittämiskohteita. Näitä tuloksia hyödynnetään yksikön toiminnan ja hoidon laadun



kehittämisessä. Työntekijät auttavat ja rohkaisevat asiakkaita antamaan omaan hoitoonsa liittyvää asiakaspalautetta.

## 4 Omavalvonnan riskien hallinta

### 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Jokaisen työntekijän vastuulla on noudattaa turvallisuusohjeita ja kerrata niitä aina tarvittaessa. Näin tekemällä jokainen voi varmistaa turvalliset työolosuhteet itselleen ja muille. Työntekijällä on myös velvollisuus ilmoittaa työnantajalle kohtaamistaan turvallisuuspuutteista.

Lisätietoa: [Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](http://pirha.fi)

Kotihoidon palvelutoiminnan tunnistettuja riskejä ovat mm.:

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

palveluprosesseilla, saumattomalla yhteistyöllä, yhteisillä kriteereillä ja tavoitteiden ymmärtämisellä.

Amurin kotihoidossa jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Ikäihmisten palvelujen toimialueen johtoryhmässä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualueella johtotiimeissä ja lisäksi muut alueilta nousevat turvallisuuteen liittyvät asiat.

Amurin kotihoidossa asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

*Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyuden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

*Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun,

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

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

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ikäihmisten palveluiden vastuualueilla on yksikkökohtaisesti nimetyt tietoturva- ja tietosuojayhdyshenkilöt sekä heidän apunaan verkostoa koordinoimassa vastuualuekohtaiset ICT-yhdyshenkilöt. Asiakasturvallisuudesta vastaavat yksikkökohtaisesti vastaavat sairaanhoitajat ja sairaanhoitajat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat lähiesihenkilöiden apuna työturvallisuusasioissa. Lähiesihenkilöt raportoivat yksiköiden turvallisuuskokonaisuudesta palvelupäälliköille. Palvelupäälliköt muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän osana vastuualueen johtotiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti vastuualuejohtajan vetämänä. Turvallisuustyöryhmä koordinoi erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Amurin kotihoidossa keskustelemme henkilöstön kanssa yhdessä esille tulleista haittatapahtumista sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteista. Nämä tilanteet ovat voineet nousta esille HaiPro-ohjelman kautta. Aihe voi nousta esille myös yleisen keskustelun pohjalta, mutta myös asiakkailta tai omaisilta. Muokkaamme henkilöstön kanssa toimintaamme ja sovimme yhteiset toimintatavat, jotta pystymme vähentämään haitta- tai vaaratapahtuman ilmaantumista uudelleen. Tarvittaessa keskusteluun pyydetään myös muita tahoja, kuten työsuojeluvaltuutettu. Yksikön lähiesihenkilö ottaa yhteyttä myös asianomaisiin ja keskustelee tilanteessa heidän kanssaan.

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

Amurin kotihoidon henkilöstö th/sh/vast.sh ja esihenkilö vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilön tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

HaiPro-ohjelmaan ilmoitukset käsitellään yhdessä tiimin kanssa kuukauden välein. Yhdessä mietimme ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja niiden toteuttamista yksikössä.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan

osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneen tapahtuman ripeä selvittäminen on olennainen osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on löytää tapahtuman taustalla olevat, järjestelmän toimintaan liittyvät tekijät, puuttuvat suojausmekanismit sekä muut kehittämiskohteet. Tarkoitus on parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä estää vastaavanlaisten tilanteiden toistuminen. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumasta käynnistää vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Tutkinnasta laaditaan raportti, joka sisältää tiedot vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksen vastaavan tapahtuman ehkäisemiseksi. Tutkintaraportista laaditaan tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstölle.

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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

Palveluiden myöntämiselle on Pirhassa yhtenäiset kriteerit, joita myös Amurin kotihoito noudattaa. Kriteerit perustuvat RAI- arvioon. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan seuraamalla hoitotyön toteutumista kirjausten perusteella. Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään viipymättä. Asiakkaan ja omaisten toiveet pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan palveluita järjestäessä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Lähiesihenkilö on välittömästi yhteydessä asiakkaaseen ja omaisiin/läheisiin, jos palaute epäasiallisesta kohtelusta havaitaan. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Palaute käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa kahden kesken tai yhdessä työyhteisön kanssa. Tarvittaessa palaute käsitellään myös alueen päällikön kanssa.

Amurin kotihoidossa lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli he havaitsevat tai saavat tiedon epäkohdasta asiakkaan kohtelussa tai epäkohdan uhasta asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään esihenkilölle ja tarvittaessa ollaan yhteydessä gerontologiseen sosiaalityöhön. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@pirha.fi

Ilmoitukseen kirjataan ilmoittajan nimi, yksikkö sekä tapahtuman kuvaus ja ajankohta.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei saada poistettua, tehdään ilmoitus aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 30 §)

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudestaan sekä siitä, miten ilmoitus tehdään ja käsitellään. Henkilöstöä informoidaan kirjallisesti sekä suullisesti tiimipalaverissa.

Kotihoidossa keskustelemme henkilöstön kanssa yhdessä esille tulleista valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä, ohjaavista toimenpiteistä ja päätöksistä sekä haittatapahtumista sekä läheltä piti- ja väkivaltilanteista. Nämä tilanteet ovat voineet nousta esille HaiPro-ohjelman kautta. Aihe voi nousta esille myös yleisen keskustelun pohjalta, mutta myös asiakkailta tai omaisilta. Muokkaamme henkilöstön kanssa toimintaamme ja sovimme yhteiset toimintatavat, jotta pystymme vähentämään haitta- tai vaaratapahtuman ilmaantumista uudelleen. Tarvittaessa keskusteluun pyydetään myös muita tahoja, kuten työsuojeluvaltuutettu. Yksikön lähiesihenkilö ottaa yhteyttä myös asianomaisiin ja keskustelelee tilanteessa heidän kanssaan.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Kotihoidossa suurimmat riskit liittyvät henkilöstön saatavuuteen ja lääkehoidon

vaarantumiseen. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä Amurissa on, että työyhteisössämme on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä työntekijät, että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan käsitellään viipymättä. Amurissa esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet Amurissa henkilöstö arvioi kotikäyntien yhteydessä asiakkaan kodin siisteyttä. Henkilöstö keskustelee asiakkaan kanssa hygieniakäytännöistä, ja tarvittaessa annetaan palautetta asiakkaan kodin siisteydestä huolehtivalle taholle. Uusista hygieniaohjeista hygieniahoitaja tiedottaa yksiköitä. Yksikössä toimeenpannaan uudet ohjeet ja tarvittaessa annetaan henkilöstölle lisäohjeita ja hankitaan tarvikkeita. Kotihoidon yhteisten tilojen siisteydestä annetaan tarvittaessa palautetta siisteydestä vastaavalle toimijalle. Siisteyttä arvioidaan silmämääräisesti päivittäin.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro -järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava esihenkilö seuraa HaiPro ilmoituksia ja raportoi alueen palvelupäällikölle ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä toiminnassamme.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Jos puutteita havaitaan palvelun laadussa, niin esihenkilö tekee reklamaation palveluntuottajalla. Jos työntekijä ei täytä riittäviä ammattitaitovaatimuksia tai työntekijä ei noudata määriteltyjä työehtoja niin työntekijä voidaan vaihtaa. Kts Hankintasopimus

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvonta suunnitelma käydään Amurin viikkopalaverissa työntekijöiden kanssa läpi. Jokaiselle uudelle työntekijälle ohjeistetaan perehtyminen omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tiimitilassa.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään henkilöstön kanssa, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään 4 kk:n välein keväällä, syksyllä ja ennen vuoden vaihdetta.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

Amurin kotihoidossa esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Kun Amurin kotihoidon toiminnassa havaitaan puutteita niin näistä keskustellaan tiimipalaverissa. Jos toimintatapa on sellainen, jota voidaan kehittää yhteisesti tiimin kanssa, pohdimme siihen korjaavia toimenpiteitä. Omavalvonnan ja toiminnan ohjauksen sisällön toteuttamista tukee Amurissa nimetyt vastuosaajat eri alueille, kuten hygienia-, ravitsemus-, turvallisuus-, ja RAI yhdyshenkilöt.

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

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



## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampereella 7.11.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Sirpa Haapalehto, palveluesihenkilö
<b>Toimialuejohtaja</b> Mari Ollinpoika



Seuraa meitä somessa.