



Omavalvontasuunnitelma

Kotihoito Amuri

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	15
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	16
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	23
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	25
3.6 Henkilöstö	26
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	31
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	31
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	32
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	35
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	39
3.12 Lääkehoitosuunnitelma	41
3.13 Infektioiden torjunta	42
4 Omavalvonnan riskienhallinta.....	43
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	44
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely	45
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	47
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta	48
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	48
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	49
5.1 Toimeenpano.....	50
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	50
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	52

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

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

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

Henkilöstölle tarkoitetut linkit avautuvat vain Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käytösiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kotihoito Amuri

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Palveluesihenkilö Sirpa Haapalehto, sirpa.haapalehto@pirha.fi 050 301 0378

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotihoidossa ei ole kiinteä asiakaspaikkamäärää. Amurin kotihoidon asiakasmäärä on noin 130 asiakasta huhtikuussa 2026.

Palveluyksikön vastuuhenkilö/t

Kotihoidon esihenkilö Sirpa Haapalehto, sirpa.haapalehto@pirha.fi, 050 301 0378

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila, arja-liisa.laurila@pirha.fi, 040 759 1368

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Sosiaalihuoltolain mukaan 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. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluissa Sote-tilannekeskus tarjoaa ammattilaiselle tukea ja turvallisuuden tunnetta sekä antaa lisäedellytyksiä onnistua työssä.

Toiminta-ajatus

Säännöllinen kotihoito on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Kotihoito voi sisältää myös kotisairaanhoidoa. Kotihoidon käytössä on myös etähoiva. Käynnit voidaan toteuttaa etäkäynteinä ja asiakkaan käytössä voi olla lääkeautomaatti.

Kotihoidon tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen ja omatoiminen elämä.

Tilapäisellä kotihoidolla tarkoitetaan harvemmin kuin kerran viikossa annettavia tai enintään kahden kuukauden ajan jatkuvia palveluita. Palveluita annetaan asiakkaille, joiden palvelutarve ennakkoon arvioituna on korkeintaan kaksi kuukautta.

Tilapäistä kotisairaanhoidoa annetaan asiakkaille, joiden sairaanhoidon tarve on lyhytaikainen ja usein akuuttiin tarpeeseen perustuva. Palveluita annetaan asiakkaille, joiden palvelutarve ennakkoon arvioituna on korkeintaan kaksi kuukautta.

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. Omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sisältävät laaja-alaisesti erilaisia toimenpiteitä ja käytäntöjä, jotka yhdessä takaavat kotihoidon palvelujen asiakkaille oikea-aikaisen, tarveperusteisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun. Omavalvontasuunnitelma 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. Lisäksi Amurissa on asiakkaille Evondos lääkeautomaattipalvelu. Toiminnanohjauksen työnjakaja jakaa kotihoidon asiakaskäynnit Hilikka toiminnanohjausjärjestelmää käyttäen. Pohjoinen 1 alueella toimii varahenkilöstö, josta tarvittaessa saamme apua äkillisiin poissaoloihin. Vuokratyövoimaa ei Amurin kotihoidossa ole käytetty riittävän resurssitilanteen vuoksi

Kotona asumista tuetaan useilla eri palveluilla. Kotihoito on keskeinen palvelu, mutta sen ohella on tarjolla erilaisia tukipalveluja sekä lyhytaikaista asumispalvelua. Kotiin tuotettavat tukipalvelut on tarkoitettu ensisijaisesti säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon tuen asiakkaille. Erityisellä tarveharkinnalla palvelu voidaan myöntää tilapäisesti myös muille asiakkaille.

Kotiin tuotettavat tukipalvelut:

- Ateriapalvelut (Pirkanmaan Voimia)
- Kauppapalvelut (Pirkanmaan Osuuskauppa)
- Turva-auttamispalvelu (AddSecure Smart Care Oy)
- Peseytymispalvelut
- Siivouspalvelu
- Kuntouttava päivätoiminta ja etäpäivätoiminta

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueella toimitaan yhteisten arvojen mukaisesti: Ihmisläheisyys, Luottamus, Vastuullisuus ja Yhdenvertaisuus.

Ikäihmisten palveluiden palvelulupaus on ”Meillä jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja lämmin. Toimimme ammatillisesti arvojasi ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Tuemme sinua arjessa voimavarasi huomioiden.”

Amurin kotihoidossa tehdään työtä aamu- ja iltavuorossa. Lisäksi asiakkaalle voidaan tarvittaessa järjestää yöhoitoa. Alueilla on käytössä omahoitajamalli ja lisäksi omahoitajalla on työpari/ varaomahoitaja. Amurissa on 4 hoitajatiimiä. Hoitajatiimeillä on nimetty th/sh ja hänellä on hoitovastuu oman tiimensä asiakkaista. Lisäksi Pohjoinen 1 alueelle on järjestetty yöhoito. Fyysisesti yöhoidon toimipiste sijaitsee Härmälän kotihoidon tiloissa Sarviksella.

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

Amurin kotihoidossa palvelulupaus ja hyvinvointialueen arvot on käsitelty työntekijöiden kanssa tiimipalaverin yhteydessä. Amurin 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 toimintaperiaate on, että asiakkaan toteuttamissuunnitelma ja hoitosuunnitelma perustuu asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Hoidon suunnittelussa otetaan huomioon myös asiakkaan toiveet, jotka kirjataan toteuttamissuunnitelmaan. Vastuullisuus ja luottamus ovat alati läsnä arjessamme. Palveluitamme tarjotaan asiakkaille tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Asiakkaan hoitoon liittyvät tapahtumat kirjataan mobiili Hilkkään, jotta tieto asiakkaan tilanteesta välittyy koko hoitotiimille.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Alustava kokoontuminen omavalvontasuunnitelman laatimista varten oli 3.3.2026, jolloin palaveriin osallistuivat esihenkilö sekä sairaan- ja terveydenhoitajat. Maalis- ja huhtikuun aikana 2026 myös Amurin kotihoidon sairaanhoitajat ja lähihoitajat ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Omavalvontasuunnitelma on käsitelty yhdessä koko yksikön henkilöstöpalaverissa. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty huhtikuussa 2026.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sirpa Haapalehto, Palveluesihenkilö, sirpa.haapalehto@pirha.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Amurin kotihoidon esihenkilö vastaa yksikön omaavontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään tietojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omaavontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omaavontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omaavontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavontasuunnitelmat)).

Amurin kotihoidossa omaavontasuunnitelma on tulostettu tiimitilaan.

Omaavontasuunnitelma on tallennettu myös turvallisuuskansioon ja jokainen työntekijä perehtyy siihen. Omaavontasuunnitelma kuuluu myös uuden työntekijän perehdytysmateriaaliin.

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, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti ja seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

RAI

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen asiakkaiden palvelutarpeiden selvittämisessä, palvelujen tarpeenmukaisessa kohdentamisessa ja hoito-, kuntoutus- sekä palvelusuunnitelman laatimisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Lyhenne RAI tulee englanninkielisistä sanoista Resident Assessment Instrument, suomeksi asiakkaan arviointiväline.

RAI- järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö, jonka sisältämät kysymykset perustuvat kansainvälisesti tutkittuun tietoon. Hyvinvointialueilla on lakisääteinen velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn selvittämisessä RAI- arviointivälineistöä. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn...980/2012, 16 §)

Ikäihmisten palveluissa henkilöstön RAI- arviointiosaamista vahvistetaan nimettyjen kehittämissuunnittelijoiden pitämien säännöllisten koulutusten ja yksikkökohtaisten RAI- vastuuhenkilöiden tarjoaman tuen avulla. RAI- laatutavoitteiden toteutumisasiaportit käsitellään kootusti ikäihmisten palvelujen laajennetussa johtoryhmässä neljännesvuosittain ja kohdennetusti vastuuyksiköiden johtotiimeissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yhteisesti sovitut toimintamallit laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon (ja yhteisöllisen asumisen) laatutavoitteet, RAI-indikaattorit ja niihin liittyvät RAI-toimintamallit:

Asiakas on osallistunut arviointiinsa

Asiakas on osallistunut arviointiin %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

Asiakas on määrittänyt palvelun tai hoidon tavoitteen

Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen %, tavoitteena yli 90 % asiakkaista

o Asiakkaan osallisuuden RAI-toimintamalli

Asiakkaalla on hyvä ravitseminen

Ravitseminen: Tahaton painon lasku %, tavoitteena alle 4 % asiakkaista

o Asiakkaan hyvän ravitsemuksen RAI-toimintamalli

Asiakkaan elämä on mahdollisimman kivutonta ja hän voi osallistua arjen toimintoihin

Kipu: kova päivittäinen %, tavoitteena alle 7 % asiakkaista

o Asiakkaan mahdollisimman kivuttoman elämän RAI-toimintamalli

Asiakas saa ennakoivaa ja oikea-aikaista tukea hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

Sairaalahoito tai käynti päivystyksessä (90vrk:n aikana) %, tavoitteena alle 30 % asiakkaista

o Asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen RAI-toimintamalli

Asiakas asuu kotona turvallisesti

Turvallisuus: Kaatuminen 90vrk aikana %, tavoitteena alle 20 % asiakkaista

o Kaatumisten ennaltaehkäisy iRAI HC-toimintamalli

Asiakas ei koe itseään yksinäiseksi

Osallisuus: eristäytynyt %, kotihoidon tavoitteena alle 20 % asiakkaista, yhteisöllisen asumisen tavoitteena alle 15 % asiakkaista

Lisätietoa henkilöstölle: [IKI Toimialue - iRAI HC laatutavoitteet ja tavoitetasot 2025.pdf - Kaikki asiakirjat](#)

Amurin kotihoidossa asiakasta hoitava henkilöstö osallistuu asiakkaan toteuttamissuunnitelman tekemiseen, palveluiden oikea-aikaisuuden arvioimiseen ja päivittämiseen päivittäin. Päivittäisen työn lisäksi keskustelemme yhteisissä viikkopalavereissa asiakkaan hoitoon liittyvistä muutoksista. Palaverissa sovitaan yhdessä, kuka kirjaa muutokset asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Asiakkaiden hoitosuunnitelmat ovat nähtävissä OMNI- potilastietojärjestelmässä ja asiakas- ja toteuttamissuunnitelmat Saga – sosiaalihuoltojärjestelmässä, käyntisuunnitelmat ovat Hiikka Myneva -toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakasta vuorossa hoitava työntekijä perehtyy asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan ennen kotikäyntiä ja tarvittaessa kotikäynnin aikana. Asiakas- ja toteuttamissuunnitelman ja hoitotyön sisältöä 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. 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-vastuuhenkilöt on nimetty kotona asumista tukevissa palveluissa, ja kehittäminen, koulutus sekä perehdytys on organisoitu yhdenmukaisesti koko organisaation tasolla. Myös 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. Toteuttamissuunnitelma 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 kotihoidossa on 3 RAI vastuuhenkilöä. Lisäksi Amurissa on RAI-avainosaaja koulutuksen suorittaneita hoitajia. Kun työntekijä on suorittanut RAI-verkkokoulutuksen, hän tekee ensimmäisen RAI-arvion asiakkaasta sairaanhoitajan ohjauksella. Näin varmistetaan, että työntekijä osaa tehdä RAI- toimintakykyarvion oikeaoppisesti ja laadukkaasti. Työntekijöitä kannustetaan tekemään RAI- arvio asiakkaan kotona yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lisäksi työntekijä saa ohjausta väliarvion tekemisessä. Työntekijöille on järjestetty koulutusta RAI-mittariston tulkitsemisesta ja hoitosuunnitelmien päivittämisestä RAI:sta nousseisiin tarpeisiin pohjautuen. RAI:n tuloksia hyödynnetään asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien tekemisessä.

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, teknologisia ja digitaalisia ratkaisuja. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen.

Lisätietoa: [Palveluverkko - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Ikäihmisten palveluissa on käytössä voimavaralähtöinen työskentelytapa, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan, arvoihin, palvelulupaukseemme ja tutkittuun tietoon. Voimavaralähtöisyys on osa kaikkea toimintaamme. Tietoa voimavaralähtöisyydestä jaetaan myös IKI-verkoston kautta, jolloin turvaamme asiakkaiden tasalaatuisen palvelun. Tavoitteena on vahvistaa kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja lisätä asiakkaiden toimintakykyä tukevia ratkaisuja. Koko henkilöstö koulutetaan voimavaralähtöiseen työskentelytapaan.

Amurissa hoidamme asiakasta asiakkaan toimintakykyä edistävällä työotteella. Tämä tarkoittaa asiakkaan toimintakyvyn ja selviytymisen harjoittamista ja parantamista, jotta asiakas sairaudestaan huolimatta voi saavuttaa mahdollisimman itsenäisen ja omatoimisen elämän omassa kodissaan. Päivittäisillä käynneillä toimintakykyä edistävä voimavaralähtöinen työote on asiakkaan itsenäisyyden, omatoimisuuden ja asiakkaan omien voimavarojen huomioonottamista, tukemista ja säilyttämistä. Se on tavoitteellista, suunnitelmallista ja moniammatillista työskentelyä. Amurin kotihoidossa tavoitteena on auttaa asiakasta toteuttamaan omia elämän tavoitteitaan ja pitämään yllä elämänhalua ja merkityksellisyyttä. Siihen liittyy fyysisten harjoitteiden lisäksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemista, elämän mielekkyyden turvaamista ja turvallisuuden tunteen luomista. Emme tee asiakkaan puolesta, vaan tuemme asiakkaan omatoimisuutta.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla hoitosuunnitelmilla, lääkehoidon turvallisilla käytännöillä, henkilöstön osaamisen ylläpidolla sekä riskien ja palautteiden järjestelmällisellä käsittelyllä. Digitaalisten palveluiden turvallisuudessa

korostuu luotettava tunnistautuminen, tietoturvalliset yhteydet, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden ohjaus.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella kotihoito kuuluu Ikäihmisten palveluiden toimialueen kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuteen. Palvelujohtaja 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. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäälliköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä esihenkilöiden esihenkilönä. Kotihoidon toimintayksikköä johtaa esihenkilö.

Palveluesihenkilö Sirpa Haapalehto sirpa.haapalehto@pirha.fi

Palvelupäällikkö Arja-Liisa Laurila arja-liisa.laurila@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla yksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö johtaa ja valvoo palvelutoimintaa varmistaen, että se täyttää lain edellytykset ja laatuvaatimukset. Tämä toteutuu päivittäisellä toiminnan ohjauksella ja henkilöstön tukemisella, laadun ja asiakasturvallisuuden seurannalla sekä havaitun epäkohdan välittömällä korjaamisella. Valvontaviranomaisten ohjaus ja päätökset otetaan viipymättä huomioon toiminnassa. Esihenkilö varmistaa tarvittavat muutokset toimintakäytäntöihin, ohjeisiin ja henkilöstön tiedottamiseen.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Asiakkaan palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

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.

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

Ikäihmisten palveluissa asiakkaiden palveluihin ja hoitoon pääsy varmistetaan yhteisesti sovituilla toimintakäytännöillä. Asiakkaat tulevat yksiköihin asiakasohjaajan tekemän palvelun tarpeen arvioinnin perusteella. Yksikössä tehdään asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yksilöllinen suunnitelma.

Sosiaalihuoltolain 42 § mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijä on nimetty säännöllisen kotihoidon asiakaskansiossa. Omatyöntekijän tulee tarpeen neuvoa ja tukea asiakasta, seurata hänen asiakassuunnitelmansa toteutumista ja palvelutarpeen muutoksia.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallisuuden varmistaminen

”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. Asiakkaalla on oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä kirjallisesti. Asiakkaalle on pääsääntöisesti laadittava palvelusuunnitelma.”

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle viedään kotihoidon asiakaskansio, joka sisältää keskeiset tiedot asiakkaan palvelusta sekä häntä hoitavan tiimin yhteystiedot. Kansion avulla varmistetaan myös oleellisten asiakastietojen siirtymistä akuuteissa tilanteissa kotihoidolta ensihoitoon / päivystykseen.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat

”Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Lisätietoa: [Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Amurin kotihoidossa asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan seuraamalla hoitotyön toteutumista kirjausten perusteella. Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma 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 tulee palautetta asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sitä 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuustapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä. Kotihoidossa hoitoon tai palveluun liittyvät vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.

Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

”Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaiselle. Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.”

Lisätietoa: [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

Kotihoidon asiakkaan oikeusturvakeinoja ovat mm. muistutuksen tekeminen palveluntuottajalle, kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastolle. 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 tarvittaessa 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.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen

”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 väärinä 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. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Lisätietoa: [Itsemääräämisoikeus: https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaramisoikeus](https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaramisoikeus)

Lisätietoa henkilöstölle: [Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella, ohjekirje - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi](#)

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 keskiviikkoisin kokoontuvassa moniammatillisessa työryhmässä. (TARMO)

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

Asiakkaan lakisääteisiä palvelua koskevien suunnitelmien ja laadinnan päivittämisen menettelytavat

Sosiaalihuoltolain mukaan 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.

Kuntouttava arviointijakso

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.

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 (Toteutamme arvioinnin moniammatillisesti). Mikäli kuntouttavalla arviointijaksolla todetaan säännöllisen kotihoidon tarve ja myöntämisperusteet täyttyvät, siirtyy asiakas säännöllisen kotihoidon asiakkaaksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [kuntouttava-arviointijakso kotihoidon-kasikirja](#)

Säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaaja päivittää asiakassuunnitelman ja tekee tarvittavat palvelupäätökset. Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan palvelujen toteuttamissuunnitelma. 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 asiakas- ja toteuttamissuunnitelma ja niissä 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 muututtua oleellisesti.

Amurin kotihoidossa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-arviointitiedon pohjalta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidessa kysytään myös asiakkaalta häneen omaan hoitoonsa liittyviä tavoitteita ja huomioidaan ne toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Arviointien tavoitteena on niiden tekeminen asiakkaan kotona yhdessä asiakkaan ja hänen mahdollisten omaistensa kanssa. Lisäksi joka 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. Asiakaskäynnin sisällölliset muutokset päivitetään asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan. Jos käyntiaikoihin tulee muutoksia, saa asiakas uuden päätöksen palveluistaan. Asiakas osallistuu hoidon suunnitteluun ensikäynnillä asiakasohjaajan kartoitettaessa asiakkaan kotitilannetta palvelujen ja hoidon tarpeesta. Myöhemmin asiakas osallistuu hoidon tarpeensa arvioimiseen RAI-toimintakykyarvioiden yhteydessä. Lisäksi asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa arvioidaan päivittäisillä käynneillä asiakkaan luona. Kun asiakkaan voinnissa huomataan muutoksia, siitä tiedotetaan asiakkaan hoidosta vastaavaa sairaanhoitajaa. Sairaanhoitaja konsultoi tarvittaessa kotihoidon lääkäriä. Asiakkaalle lisätään tarvittaessa kotihoidon käyntejä sekä hänen on mahdollista saada myös yöaikaista kotihoitoa. 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.

Amurin kotihoidossa asiakkaan kulttuuristen ja kielellisten erityistarpeiden huomioiminen toteutuu järjestämällä tarvittaessa asiakkaalle tulkkipalvelua. Työyhteisössä pyrimme mahdollisuuksien mukaan järjestämään asiakaskäynnille hoitajan, jolla on mahdollisuus kommunikoida asiakkaan kanssa asiakkaan omalla äidinkielellä.

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, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. 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 tulisi tehdä

pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyydyttamisaikataulu)

Lisätietoja: <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kirjaamo vastaanottaa muistutukset ja kantelut, jotka tallennetaan asianhallintajärjestelmään (Pirre). Muistutukset ja kantelut vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä. Muussa tapauksessa nämä vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle. Palvelupäällikkö ottaa **yksikön nimi** koskevan muistutuksen ja kantelun vastaan sekä tekee tarvittavat selvitykset Pirreen. Palvelupäällikkö vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan asianhallintajärjestelmä Pirressä.

Jos muistutukset ja kantelut koskevat useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Palvelujohtaja vastaa siitä, että vastaus lähetetään asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi Lupa- valvontavirastoon) ja asia suljetaan Pirressä.

Muistutuksen voi tehdä:

- Vahvasti tunnistautuneena OmaPirha- palvelussa ("Asioi hallinnon kanssa" - kohta)

- Kirjallisesti ja lähettää postitse osoitteella:
Pirkanmaan hyvinvointialue
Kirjaamo
PL 272, 33101 Tampere

Amurin kotihoidossa esihenkilö yhdessä palvelupäällikön kanssa vastaa muistutuksiin vastaamisesta ja tarvittaessa kirjallisesta vastineesta. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa. Amurin kotihoidossa esihenkilö kerää riittävät tiedot potilastietojärjestelmän kirjauksista ja työntekijöitä haastattelemalla ja antaa kirjallisen vastineen sovitun ajan puitteissa. Muistutukset käsitellään Amurin kotihoidon tiimipalavereissa. Jos muistutus koskee tiettyä työntekijää, niin tapahtuma käydään läpi asianomaisen hoitajan kanssa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi)

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 hyvinvointialueen kotihoidon palveluissa on käytössä seuraavat palautteen keräämisen tavat:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden asiakaskansiossa on erillinen palautelomake suoran palautteen antoon
- NPS-asiakaskokemuskyselyt

- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Seuraavan kerran kysely toteutetaan tammi-maaliskuussa 2026. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa.

Palautteet käsitellään Amurin kotihoidon palaverissa säännöllisesti. Palautteet ohjaavat kehittämään yksikön toiminnan tai koko ikäihmisten palveluiden laatua.

Palautteiden perusteella määriteltyjen toimenpiteiden seurantavastuu on aina esihenkilöllä. Jos palautteen käsittelyn aikana havaitaan yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakaskokemus - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Palautteiden yhteenvetoraportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden johtoryhmässä. Palautetiedon avulla ikäihmisten palveluiden toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Amurin kotihoidossa työskentelee 1 lähiesihenkilö, 1 vastaava sairaanhoitaja, 4 sairaanhoitajaa, 39 lähihoitajaa, 1 perushoitaja, 1 kodinhoitaja. Lisäksi Amurin esihenkilön alaisuudessa työskentelee 2 Pohjoinen 1 alueen sairaanhoitajaa, jotka tekevät tilapäisen sairaanhoidon käyntejä alueen lähipalvelualueille.

Sijaisten ja vuokratyövoiman käytön periaatteet

Amurin kotihoidossa resurssi on suunniteltu niin, että oma henkilöstö pääsääntöisesti korvaa poissaolevan hoitajan työt. Välillä käytämme Pirhan varahenkilöstöä äkillisiin poissaoloihin. Vuokratyövoimaa emme ole käyttäneet. Myös muilta Pohjoisen 1 palvelualueilta olemme saaneet äkillisiin poissaoloihin apua. Pidemmässä poissaoloissa käytämme sijaisia. Sijaiset perehdytetään huolellisesti ennen omatoimista työskentelyä kotihoidossa. Osaaminen varmistetaan parityönä 3–5 työvuorua, ennen kuin työntekijä lähtee yksin kotihoidon asiakastyöhön. Lisäksi sijaisella on jatkuva tuki alueen sh/th/ esihenkilön sekä lähihoitaja kollegojen toimesta.

Kotihoidossa tarvittavaa henkilöstömäärää arvioidaan ja seurataan toteuttamissuunnitelmiin suunniteltujen aikojen ja toteutuneiden aikojen perusteella. Lisäksi arvioinnissa käytetään omahoitajien listojen määrää.

Kun Amurin kotihoitoon palkataan uusi työntekijä, hänen opinto- ja työtodistuksensa sekä henkilöllisyys tarkastetaan rekrytoidessa. Lisäksi ulkomaalaisen hakijan työnteko oikeus ja oleskeluluvan voimassaolo tarkistetaan. Työntekijän kotihoidossa työskentelyyn edellyttävä riittävä suullinen- ja kirjallinen kielitaito varmistetaan myös 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. 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.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi) ja [Vuokratyövoima - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lisätietoa: <https://lrv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilorekisterit>

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Rikostaustaote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. 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. Ikäihmisten palveluissa rikosrekisteriote pyydetään myös alle kolmen kuukauden työsuhteissa.

Henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöhallinnon järjestelmään.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Amurin kotihoidossa esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä tietoturva-asioihin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen. Esihenkilö huolehtii, että työntekijällä on Pirhan windows, OMNI/SAGA- ja Hilikka Myneva tunnukset. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä pääsee kirjautumaan eri järjestelmiin. Vastuu käytännön perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria. Lääkehoidon perehdyttäminen on vastaavan sairaanhoitajan vastuulla.

Pirhassa on otettu käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto. ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](#)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman perehtyminen yhdistetään osaksi perehdytyspolkua. Omavalvontasuunnitelma 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.

Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään huolellisesti ennen omatoimista työskentelyä kotihoidossa. Osaaminen varmistetaan parityönä 3–5 työvuoroa ennen kuin työntekijä lähtee yksin asiakaskäynneille. Lisäksi sijaisella on jatkuva tuki alueen sh/th/ esihenkilön sekä kollegojen toimesta.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](#)

Henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen ylläpitäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (57/2024) mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus turvata sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölleen riittävät mahdollisuudet osallistua täydennyskoulutukseen. Henkilöstön täydennyskoulutuksen tulee perustua suunnitelmalliseen sekä jatkuvaan ammattitaidon ja osaamisen ylläpitämiseen. Koulutuksella tuetaan henkilöstön tehtävärakenteiden ja työnjaon kehittämistä sekä varmistetaan palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja vaikuttavuus. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ja yksiköiden tavoitteet. Hyvinvointialuetasoinen ja ikäihmisten palvelujen terveydenhuollon ammattihenkilöillä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (559/1994) mukaan velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella koulutusten suunnittelua ja toteuttamista ohjaavat osaamisen kehittämissuunnitelma (lain edellyttämä koulutussuunnitelma), joka laaditaan vuosittain ja siinä kuvataan osaamisen kehittämisen painopisteet. Ikäihmisten palveluiden koulutusten painopisteissä huomioidaan RAI:n, kirjaamisen ja voimavaralähtöisyyden osaamisen vahvistaminen.

IKI-verkosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen foorumi. Se kokoaa yhteen oman tuotannon, ostopalvelut ja yhteistyötahojen ammattilaiset. Verkostossa jaetaan ajankohtaista tietoa, järjestetään koulutuksia ja viedään yhteisiä toimintamalleja käytäntöön. Taustalla vaikuttavat Pirhan strategia, IKI2035-ohjelma, HYTE-suunnitelma, lainsäädäntö, suositukset ja osaamisen kehittämissuunnitelma.

Työntekijöille on runsaasti tarjolla myös muita koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti.

Lisätietoa henkilöstölle: [Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Verkkokoulutus)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Koulutukset - Ikäihmisten ja vammaisten palvelut - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Koulutukset)

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

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

Äkillisissä poissaoloissa pyritään sijaisjärjestelyt hoitamaan ensisijaisesti kotihoidon varahenkilöstön ja työvuorosuunnittelun avulla. Lähiesihenkilö tekee tiivistä yhteistyötä työnjakajien ja eri alueiden esihenkilöiden kanssa tarvittavista henkilöstön siirroista. Pidempiaikaisiin sijaisuuksiin pyritään palkkaamaan sijainen, jos resurssitarve sitä vaatii. Tarvittaessa asiakaspalvelua voidaan ostaa ulkoisilta palveluntuottajilta.

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

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella Minun tiimini- toimintamalli on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, kun tunnistetaan tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve monialaiseen yhteistyöhön tunnistetaan.

Lisätietoja: [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](#)

Amurissa yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa tapahtuu puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Pirhassa kotihoidossa, sairaaloissa, 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.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Amurin kotihoidon tilat soveltuvat hyvin kotihoidon toimintaan: Työntekijöiden taukotilat ovat riittävät ja hyvin ilmastoidut. Lisäksi on erilliset huonetilat eri työntekijäryhmille (yksityisyyden suoja), hyvät kokoustilat ja tarkoituksenmukaiset riittävät kirjauspisteet. Varastotilaa on riittävästi työssä käytettäville hoitotarvikkeille. Kotihoidon tiloissa on

lukittava kulunvalvonnan- ja kameravalvonnan alainen lääkehuone. Tiloissa on riittävä määrä vesipisteitä käsienpesuun.

Amurin kotihoidossa on 3 työyksikön turvallisuusyhdyshenkilöä. Yksikössä on ohjeen mukaisesti toteutettu toimipisteen turvallisuuskävely. 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- riskienhallinta ohjelmaa, jonka lähiesihenkilö on päivittänyt ajan tasalle 2/2026. Mahdolliset toimitiloihin tai välineisiin liittyvät riskit on käyty yhdessä työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa. Työtilojen siistimisestä huolehtii Lähisiivous, joka siistii kotihoidon tilat jokaisena arkipäivänä.

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 työfysioterapeutin kanssa.

Toimitiloihin tehdyt tarkastukset

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys on tehty 6.3.2025 edellisessä toimitilassa Tipotiellä. Amurin kotihoito on muuttanut uusiin tiloihin 10.12.2025. Palotarkastus ja uusi työpaikkaselvitys on tulossa toimipisteeseen vuoden 2026 aikana.

Toimitilojen sekä välineiden ylläpito ja huolto

Amurin kotihoidossa toimitilojen ylläpidosta, huolto- ja epäkohtailmoituksista vastaa koko henkilöstö. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemistaan epäkohdista. Esihenkilö tekee huolto- ja korjauspyynnöt Intran pakettipalvelun kautta. Äkillisissä tilanteissa iltaisin- ja viikonloppuisin työntekijät ottavat yhteyttä monivalvomoon.

Amurin kotihoidossa jokainen työntekijä on velvollinen tarkistamaan käyttämiensä välineiden kunnan. Huomatessaan esimerkiksi sähkölaitteissa kotihoidon tiloissa tai asiakaskohteissa toimintaongelmia tai muita viallisia laitteita, niin viipymättä on otettava yhteyttä esihenkilöön. Lisäksi on tiedotettava muita työntekijöitä viallisesta laitteesta. Välineiden huolto ja koulutus järjestetään esihenkilön/ vastaavan sairaanhoitajan toimesta.

Lääkinnälliset laitteet

Lisätietoja: [Laki lääikinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääikintäteknikka vastaa hyvinvointialueen toimintayksiköiden lääikinnällisten laitteiden huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistosta.

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

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 ja kotikuntoutuksen työntekijät huolehtivat asiakkaiden apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja hankkimisesta sekä apuvälineiden kunnosta. Viallisista lääikinnällisistä laitteista tehdään ilmoitus Fimeaan. Kotihoidon asiakkailla käytössä olevia apuvälineitä ovat esim. rollaattori, pyörätuoli, nostolaite. (www.pirha.fi)

Apuvälineiden ja lääikinnällisen 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.

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkärintechniikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi Tietohallinto kehittää asiakkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvasuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Palvelut tuottaa pääsääntöisesti inhouse-yhtiö Istekki Oy.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietohallinto - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Amurin kotihoidon henkilöstön tietojärjestelmäosaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Tietojärjestelmän ja asiakkaan kotona olevien teknologisten laitteiden häiriö- ja vikatilanteisiin on varauduttu yksikössä ajantasaisella ohjeistuksella ja varautumissuunnitelmalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä.

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

Esihenkilö huolehtii henkilöstölle häiriötilanteiden tiedottamisesta. Perehdytyksessä käydään läpi missä varasuunnitelma on ja miten toimitaan. Toimitilassa on turvallisuuskansio, jossa on ohjeistukset poikkeustilanteita varten. Jokainen uusi työntekijä perehtyy turvallisuuskansioon. Työntekijällä ja tiimitilan seinällä on tukikeskus IsteKin yhteystiedot.

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, mutta Pirhan ohjeistusten mukaisesti jokaisen asiakkaan kohdalla arvioidaan, hyötyykö asiakas teknologisista ratkaisuista hänen hoidossaan.

Kuvaaminen ja kameravalvonta

Kotihoidon työntekijän ei tule kuvata asiakasta tai hänen kotiaan, ellei siihen ole asiakkaan lupaa. Kuvaamiselle pitää olla peruste, joka voi olla esimerkiksi tilanne, jossa asiakas on antanut luvan julkaista kuvan jossain työnantajan tiedotteessa, sosiaalisessa mediassa tai koulutukseen liittyvässä tehtävässä. Vain oikeustoimikelpoinen asiakas voi antaa itseään koskevan kuvausluvan. Kuvauslupa pyydetään kirjallisesti, lomake tallennetaan Lokeroon. Työntekijä ei saa kuvata asiakkaan kotia esimerkiksi sen ilmaisemiseen, missä kunnossa asiakkaan koti on. Työntekijällä ei ole oikeutta kuvata

asiakasta tai asiakkaan kotia edes toisen viranomaisen pyynnöstä ilman asiakkaan lupaa.

Asiakkaan hoitoon liittyviä valokuvia saa ottaa. Tällainen valokuva voi olla esimerkiksi kuva haavasta. Myös hoitoon liittyvän valokuvan ottamiseen tulee olla asiakkaan lupa. Valokuvan saa lähettää esimerkiksi asiakkaan hoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle tai lääkärille tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Kotihoidon työntekijän tulee toimittaa asiakkaan suostumuksella otettu valokuva kyseiseen tarkoitukseen ja poistaa valokuva kuvaamiseen käytetystä laitteesta. Kuvaamiseen saa käyttää ainoastaan työnantajan laitteita ja valokuvien eteenpäin lähettämisen tulee tapahtua työnantajan (Pirha) laitteilla, sähköpostia käytettäessä Pirhan sähköpostilla. Valokuvat tulee poistaa myös lähtevästä sähköpostista niiden lähettämisen jälkeen. Kuvaaminen, siihen saatu lupa ja kuvan käyttötarkoitus tulee kirjata asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Valokuvia ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen, kuin mihin lupa on saatu.

Kotihoidon työntekijällä ei ole lupaa myöskään videokuvata asiakasta tai asiakkaan kotia. Kotihoidon tuella järjestetty videoyhteydellinen etävastaanotto, esimerkiksi lääkärin etäkäynti, järjestetään asia-kasta kunnioittaen ja niin, että paikalla ei ole ulkopuolisia.

Asiakkaan kotona voi olla valvontakameroita. Asiakkaan tulee itse olla tietoinen kameravalvonnasta. Mikäli asiakkaan kotona todetaan olevan valvontakamera, tulee kotihoidon esihenkilön keskustella asiakkaan tai omaisen kanssa kameravalvonnan periaatteista ja mahdollisen tallenteen käyttämisestä. Asiakkaan laitteillaan kuvaamat kameratallenteet ovat vain yksityiseen käyttöön, niitä ei saa jakaa eikä katsoa ulkopuolisten kanssa. Asiakkaan yksityisyyttä tulee kunnioittaa myös kameravalvonnan osalta, ja kamerat pitää voida sulkea tai peittää, mikäli asiakkaan yksityisyys uhkaa vaarantua, esimerkiksi jonkun hoitotoimenpiteen yhteydessä. Kameravalvonnasta kirjataan merkintä asiakastietoihin ja esihenkilön tulee tiedottaa siitä kotihoidon työntekijöitä.

Amurin kotihoidon esihenkilö vastaa siitä, että periaatteet asiakkaan kotona toimimiseen ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa ja toimintakäytäntöjä noudatetaan. Epäselvissä tilanteissa työntekijän tulee tuoda asiat esihenkilön tietoon. Esihenkilö vastaa siitä, että epäselvyydet käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan kotona työskentelyssä havaitaan epäkohtia, tulee esihenkilön ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen.

Tietosuoja ja tietoturva

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.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen hallitus hyväksyy tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Amurin kotihoidossa huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta käsittelemällä henkilötietoja vain asianmukaisissa tietojärjestelmissä. Yksikön henkilöstö saa käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturva ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten palveluissa tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679 (GDPR) sekä kansallinen lainsäädäntö. Henkilötietojen käsittelylle on aina

oikeusperuste. Henkilötietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan hyvää tietojenkäsittelytapaa, kansallista tietoturvaohjeistusta ja hyviä käytänteitä.

Amurin kotihoidon esihenkilö vastaa asiakastietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta sekä henkilöstön koulutuksesta ja ohjeistuksesta.

Amurin kotihoidossa esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä tietoturva-asioihin. Perehdytyksessä painotetaan, että työntekijä ymmärtää tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn käytännön työssä. Pirkanmaan hyvinvointialueella jokaisen henkilökunnan tulee suorittaa tietoturvakoulutus Moodlessa.

Esihenkilö tilaa Intrasta Paketin kautta työntekijälle Pirhan windows, OMNI- ja hilkkatunnukset. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä pääsee kirjautumaan eri järjestelmiin. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria. Yhteiset kirjaamisohjeet käydään perehdytystilanteessa läpi suullisesti ja kirjallisesti. Lisäksi uusi työntekijä harjoittelee kirjaamista parityöskentelyssä kokeneen työntekijän kanssa ensimmäisen työviikon aikana. Perehdytysmateriaalina käytetään Pirhan kotihoidon kirjaamisohjetta.

Hyvinvointialueelle on käytössä perehdytysohjelma Intro. Tämä mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman perehtyminen on yhdistetty osaksi Intron perehdytyspolkua.

Asiakastietojen tarkastaminen

Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen on tallentanut ja miten tietoja on käytetty. Asiakas voi tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten digitaalisesti kirjaamia tietoja Omakannassa.

Tarkastuspyyntö: Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on kirjattu potilas- ja asiakastietorekisteriin. Tarkastuspyynnön voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Oikaisupyyntö: Asiakas voi myös pyytää korjausta tietoihinsa, jos niissä on virhe tai ne on kirjattu epätarkasti. Oikaisupyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Lokitetopyyntö: Kaikesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä tallentuu lokitietoja. Asiakkaalla on oikeus saada tieto, kuka on käsitellyt asiakas- tai potilastietojasi, kenelle sinua koskevia tietoja on luovutettu ja millä perusteella. Lokitetopyyntö voi tehdä vapaamuotoisesti tai Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella.

Pyynnöt voi lähettää:

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 272, 33101 Tampere

Vaihtoehtoisesti voit tehdä pyynnöt digitaalisesti OmaPirha-palvelussa.

Lisätietoa: [Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi](#)

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, 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. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Amurin kotihoidossa on ajantasainen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma ja että se on päivitetty. Lääkevastaava vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelman laatimisen ja päivittämisen prosessissa on mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Tarkemmat tiedot Amurin kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

Amurin kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelut tuottaa Pirhan ostopalveluna Terveystalo. Lääkäri tekee Amurin kotihoidossa asiakkaiden kotikäyntejä kaksi kertaa kuukaudessa. Lisäksi kerran viikossa tiistaisin hoidetaan asiakkaiden asioita paperikiertona.

3.13 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 torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunta kotihoidossa - 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 kynärtaipeeseen saakka ja käsikoruja (esim. sormukset, rannekellot, rakennekynnet, aktiivisuusrannekkeet) ei käytetä työaikana ja suojakäsineiden käyttö on ohjeiden mukaista.

Pirkanmaan hyvinvointialueen infektiio- ja hygieniiohjeistuksia noudattamalla voidaan varmistua turvallisesta hygieniakäytännöstä. Hygieniiohjeet 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 särmäisjätteiden 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. Työntekijät käyttävät Pirhan suojautumisohjeita (Intra). Tarvittaessa konsultoidaan hygieniahoitajaa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Essi Kihlakaski essi.kihlakaski@pirha.fi

Niemi Päivi paivi.niemi@pirha.fi

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinnan vastuut koskevat kaikkia hyvinvointialueen organisaation tasoja ja jäseniä. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi. On kuitenkin keskeistä, että jokainen henkilöstön jäsen muistaa omat vaikutusmahdollisuutensa riskienhallinnassa. Henkilöstön aktiivisuus, osallistuminen, havainnointi ja erilaisista havainnoista ilmoittaminen tukevat koko organisaation riskienhallintaprosessia.

Amurin kotihoidon esihenkilö vastaa oman yksikkönsä riskienhallinnasta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen yksikössään havaitsemistaan riskeistä ja tehdä ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Yksikön työturvallisuusriskien arvioinnin tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen kotihoidon viisi yleisintä asiakasturvallisuusriskiä 1.1.2025 – 30.9.2025 HaiPro-järjestelmän raportin mukaan liittyvät asiakkaiden lääkehoidon toteutukseen, tapaturmaan tai onnettomuuteen, hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen, tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan ja muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvään tapahtumaan.

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 johtotiimissä/turvallisuustyöryhmässä käsitellään säännöllisesti turvallisuusasioita; HaiPro-tilastot kahdesti vuodessa, Granite -työturvallisuusriskien läpikäynti vastuualuetasolla 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. Esihenkilö raportoi vaaratapahtumat neljännesvuosittain palvelupäällikölle.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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.

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.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Amurin kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöä Sote-valvontalain 30 § mukaisesti lain edellyttämästä ilmoitusvelvollisuudesta. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta tapahtumisen toistumisen estämiseksi. Tapahtumia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö päättää toimenpiteistä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinnan seuranta tarkoittaa riskien jatkuvaa tarkkailua ja arviointia siitä, miten hyvin riskit ovat hallinnassa ja miten sovitut toimenpiteet vaikuttavat. Nimetyt työsuojeluvaltuutetut toimivat esihenkilöiden tukena työturvallisuusasioissa.

Amurin kotihoidon esihenkilö seuraa ja arvioi jatkuvasti toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään henkilöstön kanssa.

Ikäihmisten palveluiden laajennettu johtoryhmä muodostaa toimialueitasoisen turvallisuustyöryhmän. Palvelupäälliköt ja palvelujohtaja muodostavat vastuualuekohtaisen turvallisuustyöryhmän. Turvallisuustyöryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja koordinoivat erilaisia turvallisuuteen liittyviä asioita.

Riskienhallinnan raportointi

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Palvelupäällikkö tiedottaa palvelujohtajaa, joka tiedottaa tarvittaessa toimialue- ja linjajohtoa.

Riskienhallintaa koskevat kirjalliset raportit käsitellään säännöllisesti ikäihmisten palveluiden laajennetussa johtoryhmässä ja vastuualueiden sekä vastuuyksiköiden johtotiimeissä. Käsittelyn jälkeen päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Amurin kotihoidossa 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. 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.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. 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 laatuerojen korjaamiseksi.

Jos ostopalvelun työntekijän toiminnassa tai palvelun laadussa havaitaan puutteita, 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

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan

hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Amurin kotihoidon esihenkilö vastaa yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, joka toimii yhteistyössä esihenkilön kanssa.

Ikäihmisten palveluissa on laadittu yksikkökohtaiset pelastus- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintaohjeet häiriötilanteita varten. Yksikössä toteutetaan säännöllisesti pelastuslaitoksen palotarkastukset ja kahden vuoden välein omatoiminen sisäinen palotarkastus.

Amurin kotihoidossa toteutetaan turvallisuuskävely kerran vuodessa sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Turvallisuuskävely on osa uuden työntekijän perehdytystä. Turvallisuuskävely voidaan järjestää niin yksittäisille työntekijöille kuin suuremmalle ryhmälle. Turvallisuuskävelystä täytetään turvallisuuskävelylomake, johon kirjataan käsitellyt asiat ja mahdollisesti esille tulevat korjaus- ja kehitystarpeet.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuuskävelyn työsuhteen alussa ja säännöllisesti tämän jälkeen. Esihenkilön tulee dokumentoida turvallisuuskävelysten ajankohta ja osallistujat.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo-ja-elam/tyo-olosuhteet/tyo-olosuhteet-tyo-olosuhteet)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvonta suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa ja lisäksi henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Kun työntekijä on perehtynyt Omavalvontasuunnitelmaan, niin hän kuittaa allekirjoituksellaan perehtymisensä. Toteutumista seurataan asiakaskirjausten, palautteiden ja hoidon laadun seurannalla. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyt tuottavat arvokasta tietoa omavalvonnan seurannan tueksi.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Ikäihmisten palveluiden toimialueella määritellään vuosittain kohdassa 3.1. mainitut RAI- laatutavoitteet, joiden mukaisia mittareita hyödynnetään toimialue-, vastuualue- ja vastuuyksikkötasoisena omavalvonnan toteutumisen seurannassa. RAI- laatutavoitteiden mittaritietoja hyödynnetään myös yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannassa.

Kun Amurin kotihoidon toiminnassa havaitaan puutteita, niin näistä keskustellaan välittömästi viikoittain olevassa tiimipalaverissa. Jos toimintatapa on sellainen, jota voidaan kehittää yhteisesti tiimin kanssa, pohdimme siihen korjaavia toimenpiteitä tiimipalaverissamme. 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. Lisäksi henkilöstö arvioi palvelun laadun toteutumista RAI:n laatumittariarvoilla. Jos arvoissa on poikkeamaa

suositukseen nähden, näistä keskustellaan ja etsitään ratkaisuja ja korjaavia toimenpiteitä yhteisesti hoitotiimipalavereissa.

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

.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualueitasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi))

Amurin kotihoidon esihenkilö tiedottaa henkilöstöään vastuualueitasoisen omavalvontasuunnitelman seurantaraportista ja huolehtii ajantasaisen raportin nähtävilläolosta yksikössään.

Lisätietoa: [Ikäihmisten ja vammaisten palvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 15.4.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Sirpa Haapalehto, palveluesihenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Sirkku Miettinen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.